

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI
PIATRA NEAMȚ
COMPARTIMENT
MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

**VIZAT,
REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI
CALITĂȚII
VICEPRIMAR,
ANA MONDA**

Nr. /

RAPORT PRIVIND FUNCȚIONAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Prezentul raport analizează stadiul implementării SMC în cadrul Primăriei Municipiului Piatra Neamț în perioada 01.01.2008 – 31.12.2008:

- 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
- măsuri de îmbunătățire

I. Stadiul realizării obiectivelor pe parcursul anului 2008:

I.1. Compartimentul Managementul Calității

- s-au elaborat fișe de proces pentru activitățile principale ale direcțiilor/serviciilor/birourilor;
- împreună cu Compartimentul Cultură, Culte, Sport și Agrement s-a început prelucrarea unei baze de date referitoare la patrimoniul cultural și monumentele municipiului;
- s-a realizat planul de audit intern al calității – au rezultat rapoarte de audit și rapoarte de acțiuni corective menite să eficientizeze și să îmbunătățească activitatea;
- s-a realizat planul de audit intern al calității 100%;
- s-a realizat o mai bună mediatizare a legislației care reglementează drepturile cetățeanului.

I.2. Serviciul Achiziții Publice

- s-a încadrat în graficul planului de achiziții aprobat de conducerea instituției, conform obiectivelor stabilite pentru anul 2008 și anume;
- dintr-un număr de 169 de proceduri de achiziții publice, 150 proceduri au fost finalizate prin desemnarea câștigătorului, 4 proceduri fiind în curs de desfășurare, 15 au fost anulate.

I.3. Serviciul Contencios

- în cursul anului 2008 obiectivele au fost îndeplinite parțial după cum urmează:
- s-au înregistrat un număr total de 391 cauze din care au fost soluționate 51, iar în curs de soluționare sunt 340 cauze;
- în ceea ce privește ridicarea nivelului de pregătire profesională precizăm că acest obiectiv nu a putut fi realizat deoarece nu au fost suficiente resurse financiare, termenul prelungindu-se în anul 2009;
- întocmirea evidenței cauzelor înregistrate la Serviciul Contencios pe perioada anului 2008 și în format electronic a fost realizat în procent 100%.

I.4. Serviciul Comunicare

- 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 aparatură necesară preluării și înregistrării în format electronic a cererilor;
- s-au făcut mediatizări în ceea ce privește informarea cetățenilor asupra accesului la informație conform Legii nr. 544/2001, precum și privitor la asigurarea transparenței în administrația publică conform Legii nr. 52/2003;
- 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);
- a fost finalizată pagina web de promovarea imaginii Primăriei Municipiului Piatra Neamț referitor la proiectele inițiate pentru transformarea municipiului în oraș european;
- campanii de informare a cetățenilor privind beneficiile reabilitării termice și mansardării blocurilor, Planul de dezvoltare regional, modul de colectare selectivă a deșeurilor;
- s-au publicat pe pagina de internet materiale cu caracter informativ;
- s-au organizat evenimente care au fost încheiate cu succes;

I.5. Direcția Urbanism

- nu a fost finalizat Planul Urbanistic General și Regulamentul General de Urbanism al municipiului Piatra Neamț (nu a fost finalizat de proiectant);
- s-a soluționat și a fost emisă și Autorizația de Construire pentru indiguitate;
- au fost soluționate sesizările și reclamațiile cetățenilor privind regimul construcțiilor;
- s-au emis 1553 Certificate de Urbanism, 916 Autorizații de Construire/Desființare cu respectarea termenului legal, 687 Acoduri unice, 497 recepții (aproape dublu față de aceeași perioadă a anului trecut);
- în curs de elaborare Plan Urbanistic Zonal-zona protejată-Curtea Domnească;
- nu s-a elaborat din lipsa de fonduri studiul de zone protejate și hărți de risc-punct Doamna.

I.6. Serviciul Administrare Patrimoniu

- vânzare bunuri imobile efectuat 100%
- concesionări terenuri pentru locuințe termen permanent
- definitivarea domeniului public și privat în curs de definitivare

I.7. Direcția Poliției Comunitare

- a crescut coeficientul de siguranță publică a cetățenilor, în acest sens au fost legitimate 8190 persoane, s-au aplicat 1363 sancțiuni din care 716 amenzi (în valoare de 15638 lei) și 647 avertismente, au fost atenționate asupra comportamentului 6697 de persoane;
- s-au rezolvat 263 de sesizări și reclamații făcute agenților direct, în teren, 471 sesizări primite prin dispeceratul unității;
- în realizarea obiectivelor ce îi revin Direcției Poliție Comunitară s-a colaborat în mod deosebit cu IPJ Neamț pentru buna desfășurare a celor două scrutinuri de vot ce au avut loc în 2008;

I.8. Direcția Audit Corp Control și Autorizari

1.8.1. Biroul Transporturi

În cursul anului 2008 angajații din cadrul compartimentului control transporturi și-au îndeplinit 100% obiectivele propuse după cum urmează:

- s-au intensificat activitățile de control privind transportul pe raza municipiului
- s-au aplicat 159 sancțiuni contravenționale (mai mult cu 32 decât aceeași perioadă a anului trecut) astfel: 30 sancțiuni cu avertisment, 22 sancțiuni contravenționale cu amendă în cuantum de 31900 lei (cu 16000 lei mai mult decât în aceeași perioadă a anului trecut)

1.8.2. Birou Autorizări Comercial

Obiectivele propuse pentru anul 2008 au fost realizate 100% , după cum urmează:

- s-au eliberat 294 autorizatii pentru PAF,II,IF conform OUG nr.44/2008 din 294;
- s-au operat toate modificările, completările, suspendările și anulările de autorizații conform cererilor solicitanților (dosare primite, înregistrate și lucrate =280);
- s-au eliberat autorizațiile pentru deschiderea și funcționarea exercițiului comercial conform Legii 650/2002 (570 dosare primite și soluționate);
- au fost verificate în teren un număr de 187 locații de alimentație publică privind corectitudinea declarației de clasificare pe categorii de încadrare, conform HG nr.843/1999.

1.8.3. Compartiment Audit

- s-au realizat 100 % misiunile de audit propuse pentru anul 2008;

1.8.4. Compartiment Control Comercial

Obiectivele propuse pentru anul 2008 sunt realizate astfel:

- din cele cinci tematici de control planificate s-au efectuat toate
- urmare a obiectivelor duse la îndeplinire în anul 2008, s-au efectuat 1229 controale cu 684 mai multe decât în aceeași perioadă a anului trecut, din care 87 mixte (Agenția de Protecție a Mediului, Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorului) în urma cărora au fost aplicate 93 sancțiuni contravenționale contribuind la bugetul local cu o sumă totală de 101171 lei (mai mult cu 43490 lei decât în aceeași perioadă a anului trecut).

I.9. Direcția de Asistență Socială

- obiectivele planificate au fost realizate în proporție de 100%

I.10. Birou Resurse Umane

La începutul anului 2008, în cadrul Biroului Resurse Umane a fost stabilit un plan de obiective pe baza unor indicatori măsurabili, în urma căruia se pot face următoarele raportări pentru anul 2008:

1. Asigurarea necesarului de resurse umane al aparatului de specialitate al Primarului, atât din punct de vedere numeric, cât și al gradului de calificare și competență.

În acest sens, în anul 2008 au fost încadrate un număr de **88** persoane, repartizate astfel:

Direcția Tehnică	5 persoane (funcționari publici)
Direcția Economică	3 persoane
Serviciul Administrare Patrimoniu	1 persoană, 3 funcționari detașați de la direcția Taxe și Impozite
Direcția de Asistență Socială	13 persoane
Direcția UIP	2 persoane
Direcția Poliție Comunitară	43 persoane
Serviciul Public Comunitar Local pentru Evidența Persoanelor	7 persoane
Serviciul Contencios	1 pers
Direcția Administrativă	2 pers
Cabinet Primar	1 pers
Comp. Managementul Calității	1 pers
Direcția Urbanism	5 pers
Direcția Cadastru	4 pers
Detașări de la Direcția Taxe și Impozite	3 persoane
Transferuri	2 persoane

2. Identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor de învățare și dezvoltare a anagajaților rezulate în urma procesului anual de evaluare a performanțelor profesionale individuale ale salariaților.

În cursul lunii ianuarie a anului 2009 se realizează conform legii evaluarea performanțelor profesionale individuale ale salariaților Primăriei Piatra Neamț pe baza prevederilor legale în domeniu (H.G. 611/2008, Legea nr. 188/1999 privind Statutul Funcționarilor publici, republicată, H.G. nr. 775/1998 și H.G. nr. 157/1999 pentru modificarea și completarea H.G. nr. 775/1998). Se vor întocmi documente centralizatoare pentru fiecare direcție / serviciu / birou / compartiment, cu privire la evaluarea performanțelor profesionale individuale ale salariaților, în care vor fi cuprinse atât punctajele obținute în urma evaluării cât și calificativele acordate personalului din cadrul aparatului de specialitate al Primarului.

În momentul prezentului raport, Biroul Resurse Umane elaborează și supune spre avizare și aprobare Programul de perfecționare a funcționarilor din Primaria Piatra Neamț pentru anul 2009.

3. Asigurarea unor posibilități de învățare și dezvoltare care să amplifice capacitatea funcționarilor publici de conducere și execuție de a aduce o contribuție importantă la atingerea scopurilor organizației.

Se au în vedere politica și obiectivele declarate ale Primăriei Municipiului Piatra Neamț, cadrul legal, precum și necesitatea întâmpinării și satisfacerii cerințelor cetățenilor și îmbunătățirea calității comunicării atât în cadrul instituției cât și în relația cu terții (persoane fizice și juridice, ONG-uri, alte structuri etc

Astfel, în perioada 01.01.2008 – 31.01.2008 au participat la **cursuri de perfecționare** și dezvoltare profesională un număr total de **27 persoane**, conform punctului III la prezentului raport.

Participarea la cursuri s-a realizat în concordanță cu planul anual de perfecționare profesională, pe baza propunerilor departamentelor și în limita cheltuielilor prevăzute în buget cu această destinație. Cursurile de perfecționare și dezvoltare profesională la care au participat angajații Primăriei Municipiului Piatra Neamț în anul 2008 au fost organizate de Institutul Național de Administrație (într-un procent semnificativ) precum și de alte entități cu atribuții în acest domeniu.

4. Colaborarea cu Compartimentul Managementul Calității în vederea realizării programului de măsuri pentru îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității.

Compartimentul Managementul Calității se preocupă în permanență de coordonarea și supervizarea celorlalte departamente ale Aparatului de Specialitate al Primarului verificând periodic activitatea desfășurată de către acestea și căutând în permanență măsuri de îmbunătățire a funcționării Sistemului de Management al Calității pe baza noutăților legislative și a recomandărilor, observațiilor formulate cu ocazia diferitelor controale și/sau audituri. În acest scop au fost actualizate listele cu documentele interne și cele externe ale biroului; urmare a observațiilor Auditului de Supraveghere au fost completate fișele de post cu atribuții detaliate privind funcționarea SMC. De asemenea, în această perioadă a fost actualizat Regulamentul de Ordine Interioară al Primăriei Municipiului Piatra Neamț pe baza prevederilor legale în vigoare.

Regulamentul Intern a fost aprobat prin Dispoziția Primarului nr. 206/16.01.2008.

I.11. Serviciul Cabinet Primar

Compartimentul audiențe primar

Stadiul obiectivelor pe anul 2008:

Număr total persoane venite în audiență – **2822**

Număr total audiențe rezolvate cu răspunsuri scrise – **285**

Număr total audiențe rezolvate prin fișe de audiență – **2194**

Număr fișe de audiență cu cereri care nu se încadrează în legislația în vigoare – **179**

Număr memorii depuse în atenția conducerii Primăriei și rezolvate în cadrul biroului - **164**

Audiențe directe domnul Primar – **89**

Audiențe directe doamna viceprimar Monda Ana – august – decembrie 2008 – **30**

Audiențe directe domnul viceprimar Chitic Dragoș – august – decembrie 2008 - **36**

Probleme ridicate

1. Medierea și eficientizarea relațiilor cetățenilor cu instituția Primăriei.
2. Urmărirea în timp a rezolvării în fapt a cazurilor și întocmirea de răspunsuri scrise atât pentru memorii cât și pentru situațiile din fișele de audiență.
3. Găsirea de soluții pentru problemele ce nu țin direct de un compartiment al Primăriei; relaționare cu administrația publică județeană sau organizații neguvernamentale.
4. Medierea și rezolvarea cazurilor de neconcordanță între diverse compartimente ale Primăriei.
5. Întocmirea și analiza unor dosare speciale de protecție socială inclusiv anchete pe fond ca de exemplu abandon bătrâni sau manifestări de tulburare psihică.
6. Rezolvarea și găsirea unor soluții pentru cazuri bătrâni peste 80 de ani – stare materială bună, singuri sau cu demență senilă și nu se pot îngriji.
7. Urmărirea permanentă a fluidității obținerii de către cetățeni a unor acte prin scurtarea circuitului de parcurgere legal.
8. Organizare de manifestări cu ocazia Zilei Internaționale a Persoanelor Vârstnice.
9. Audiențe acordate și celor din afara razei municipiului pentru consultanță sau informare legislație - mod de rezolvare legală a problemei
10. Medierea unor cazuri sociale dependente de organe județene: pensionari, pensii de urmaș, drepturi de înmormântare.
11. Locuințe ANL și locuințe sociale – analiza dosarelor, actualizări, punctaje
12. Atribuire terenuri pentru tineri la Legea nr. 15/2003
13. Probleme de fond funciar
14. Concesionare teren
15. Ajutoare sociale de urgență
16. Asociațiile de proprietari și Locato
17. Impozit persoane fizice - taxa închiriere teren
- taxa concesiune teren
18. Construcții tip cu vechime mare, fără contract pe teren sau autorizație de construire.
19. Problemele Asociațiilor de proprietari în legătură cu mansardarea blocurilor. **Consultații tehnice și juridice.**
20. Probleme edilitare – trotuare, iluminat public
21. Problema centralelor termice tip container sau centrale de apartament pentru blocuri cu majoritatea proprietarilor cazuri sociale.
22. Probleme ivite în urma implementării programului de salubritate.
23. Curățenia străzilor, în special în zonele unde s-a stabilit cine răspunde și cum.
24. Analiza memoriilor depuse de locatarii blocurilor în lucrări de zugrăvire a fațadelor și care condiționează accesul cu efectuarea de lucrări de reparații a acoperișurilor.
25. În cadrul relațiilor cu Asociația de proprietari și locatari verificarea cazurilor reclamate la birou în special construcții ilegale sau întrebuințare neautorizată a unor spații din condominiu; găsirea unor soluții eficiente și care să respecte legea.
26. Analiza contestațiilor la deciziile luate de Parking.
27. Întreținerea și găsirea unor forme de colaborare între Asociația de proprietari, firme private și Primărie pentru păstrarea amenajărilor din spațiile publice aferente.
28. Probleme în legătură cu administrarea celor 2 cimitire și atribuire concesionare sau locuri de veci.
29. Audiențe pentru cei care au optat la notificări pentru bani și au dosarele la București la

Agenția Națională

30. Cereri de finanțare

31. Sprijinirea activității Crucii Roșii județene și găsirea unor forme de colaborare cu Instituția Primarului.

32. Acordarea de consultanță juridică unor persoane din județ pe teme de administrație publică locală, legislația familiei sau interpretarea unor legi și acte de proprietate.

I.12. Serviciul Administrație Publică Locală

Obiectivele pe anul 2008 au fost realizate conform următoarelor procentaje:

- completarea bazei de date a serviciului cu dispozițiile date de primar – obiectiv realizat 85%;
- procesul de achiziționare a sistemului de înregistrare audio care va fi montat în sala de sedințe nu a fost finalizat prelungindu-se termenul pentru anul 2009;
- actualizarea comisiilor constituite din funcționari ai aparatului de specialitate al primarului, consilieri locali ca urmare a modificărilor survenite în organigrama și statul de funcții.

I.13. Direcția Economică

- Direcția Economică, prin structura sa organizatorică și-a atins obiectivele privind transpunerea în practică a bugetului general consolidat aprobat la începutul anului pentru anul 2008.

I.14. Serviciul Unitatea de Implementare a Proiectelor

- obiective realizate conform planificării pentru anul 2008:

- Monitorizare și cooperare în supervizarea proiectelor care au obținut finanțare, respectiv:
- „Centru pentru colectarea selectivă a deșeurilor electrice, electronice și electrocasnice (DEEE)”;

- Fundamentarea de proiecte și accesarea în cadrul programelor cu finanțare din fonduri postaderare nerambursabile de la Comunitatea Europeană (Fonduri Structurale) și din fonduri guvernamentale naționale prin scheme de ajutor de stat, respectiv:

- „Realizarea de spații verzi și locuri de joacă pentru copii, în municipiul Piatra Neamț”;
- „Modernizarea str. 1 Decembrie 1918 și str. Cetatea Neamțului”;
- „Dezvoltarea infrastructurii turistice – masivul Cozla - Piatra Neamț”;
- „Școală după școală” – Centru de sprijin și asistență pentru copii școlari aflați în dificultate din municipiul Piatra Neamț;
- „Centru de sprijin și asistență specializată pentru persoane vârstnice aflate în dificultate în municipiul Piatra Neamț”;
- Finalizarea „Strategiei locale privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice pentru perioada 2008-2017”;
- Menținerea relației cu grupele de lucru create în urma elaborării și implementării strategiei de dezvoltare a municipiului Piatra Neamț.

I.15. Direcția Administrație

- din cele 9 obiective 5 au fost rezolvate 100% acestea constând în achiziționarea de hârtie de scris, de materiale de curățenie, de formulare administrative, de servicii încărcare cartușe; celelalte 4 fiind în curs de finalizare și anume: serviciul de legare și pregătire a dosarelor în vederea arhivării, achiziționarea articolelor de papetărie, achiziționare părți accesorii pentru calcul și echipamente informatice, precum și achiziționarea articolelor de birou și material plastic.

I.16. Biroul IT

Obiectivele pentru anul 2008 au fost realizate conform procentelor de mai jos:

- asigurarea funcționării sistemului informatic gestionat din punct de vedere al echipamentelor

- folosite - 95%;
- asigurarea de asistență tehnică/depanare pentru utilizatorii de programe informatice, inclusiv crearea de module noi pentru aplicații informatice proprii - 100%;
- asigurarea instruirii informatice pentru personalul care a solicitat-o - 100%;
- gestionarea serviciului Internet și a serverului de mail - 95%;
- întreținerea din punct de vedere tehnic și actualizarea permanentă a site-ului oficial al instituției – 100%.

I.17. Serviciul Public Comunitar Local de Evidenta Informatizată a Persoanei

I.17.1. Biroul Stare Civilă

În cadrul acestui birou nu au fost realizate 100% obiectivele pentru anul 2008, nerealizarea acestora datorându-se de fapt lipsei de fonduri.

Realizarea lor s-a făcut după cum urmează:

- redecorarea camerei destinată ofiterii căsătoriilor nu s-a realizat, de oarece nu s-a aprobat achiziționarea celor solicitate;
- asigurarea de servicii de bună calitate pentru cetățeni ,precum și reducerea termenului de eliberare a documentelor a fost realizat.

În acest sens s-au avut în vedere:

- informarea completă și corectă a cetățenilor;
- atitudinea corespunzătoare a funcționarilor publici, astfel încât să nu se aducă atingere prestigiului instituției;
- respectarea termenelor legale de rezolvare a solicitărilor cetățenilor și a corespondenței;
- reducerea termenelor de eliberare a documentelor la 48 ore și chiar mai puțin, în situații justificative;
- instruirea continuă a funcționarilor publici cu legislația și procedurile specifice – realizat;
- participarea la cursuri de perfecționare pe linie de stare civilă a funcționarilor nu s-a realizat, deoarece nu s-a aprobat referatul.

I.17.2. Biroul Public Comunitar Local de Evidenta Informatizată a Persoanei

- s-a reușit realizarea feedback-ului pentru anul 2008 cu 100%;
- instruirea personalului cu cerințele documentelor SMC
- a scăzut numărul cărților de identitate emise cu erori (cu 31% față de aceeași perioadă a anului trecut)
- zero cazuri de emitere a cărții de identitate cu substituie de persoană
- zero reclamații la adresa lucrătorilor biroului
- numărul persoanelor care nu au solicitat eliberarea unui act de identitate în termenul prevăzut de legea a scăzut de la 6282 persoane în 2007 la 4964 persoane la sfârșitul anului 2008;
- în anul 2008 s-a finalizat și dotat ghișeul de lucru cu publicul din incinta Forum Center.

I.18. Directia Tehnică

I.18.1. Serviciul Gospodărie Comunală

- s-a desfășurat o activitate de monitorizare a funcționării iluminatului public constatându-se o funcționare în procent de 80% a punctelor luminoase;
- s-au realizat lucrări de amenajare a spațiilor verzi, întreținere spații verzi, igienizare arbori;
- referitor la locurile de joacă și mobilier stradal s-au realizat următoarele lucrări: s-au

dezafectat 3 spații de joacă dotate cu echipamente moderne (pe str.Izvoare, cartierul Speranța și în parcul Cozla lângă Colibele Haiducilor) s-au amplasat un număr de 35 leagane, s-au montat și înlocuit 410 coșuri stradale noi, 613 bănci cu și fără spătar, 400 bănci cu spătar;

- referitor la salubritatea orașului s-au verificat lucrările de maturare trotuare și carosabil, curățat rigole, transport gunoi menajer, activități de ecarisaj (au fost prinși 532 câini fără stăpân), obiectivele propuse au fost finalizate 100%;
- în ceea ce privește cererile de locuință în primul semestru al anului s-au primit 206 dosare noi, din care s-au actualizat 341 dosare ANL vechi;
- în ceea ce privește problemele pentru locatari au fost finalizate ședințele de promovare a programului de reabilitare termică a orașului;

I.18.2. Serviciul Investiții

- în ceea ce privește obiectivele propuse pentru anul 2008 sunt lucrări care au fost realizate 100% conform termenilor stabiliți și lucrări în curs de rezolvare, deoarece finalizarea lor este prevăzută și pentru o parte din semestrul II al anului 2009, după cum urmează:
 - Grădinița Școlii nr.1 cu clasele 1-8 “Speranța”;
 - Sala Polivalentă-centrala termică
 - Centrul social Pietricica
 - Reabilitare termică anvelopare pentru blocurile G6, K0, K1, A2

II. Analiză reclamații/petiții înregistrate/soluționate

Situația statistică a documentelor depuse de cetățeni la Biroul de Relații cu Publicul în perioada menționată: 60724 (cu 19072 mai multe față de aceeași perioadă a anului trecut), repartizate astfel:

- Direcția de Asistență Socială – 8525
- Direcția Urbanism – 5298
- Direcția Tehnic – 5046
- Direcția Economică – 5045
- Serviciul Administrație Publică Locală – 4238
- Direcția Audit Corp Control – 2459
- Serviciul Administrare Patrimoniu – 1452
- Direcția Cadastru și Registrul Agricol – 1958
- Registratura generală – 26703 (se regăsesc petițiile înregistrate la compartimente/birouri/servicii care nu fac parte din direcțiile enumerate);

Din analiza documentelor depuse de cetățeni la camera relații cu publicul au rezultat următoarele:

- Direcția de Asistență Socială este cea mai solicitată din acest punct de vedere, urmată de Direcția Urbanism și Amenajare Teritoriu, Direcția Tehnic, Direcția Economică, Serviciul Administrare Patrimoniu și Direcția Cadastru și Registru Agricol;
- răspunsul dat de administrația publică locală la solicitările cetățenilor a respectat termenul de 30 zile, excepție, de la regulă, au făcut următoarele direcții:
 - Serviciul Administrare Patrimoniu – 29 documente nerezolvate;
 - Direcția Cadastru și Registru Agricol – 39 documente nerezolvate.

III. Instruirea/perfecționarea personalului

Biroul Resurse Umane urmărește asigurarea unor posibilități de învățare și dezvoltare profesională care să amplifice capacitatea funcționarilor publici de a aduce o contribuție importantă

la atingerea scopurilor organizației.

Repartizarea persoanelor care au participat la cursuri de perfecționare poate fi detaliată astfel:

Postolică Vlad	Birou IT
Postolică Vlad	Birou IT
Crețu Iustinian	Birou IT
Munteanu Neculai	Birou IT
Adam Olimpia	Dir. U.I.P.
Capitanu Ștefan	Dir. U.I.P.
Porubin Nicoleta	Comp. Manag. Calitatii
Porubin Nicoleta	Comp. Manag. Calitatii
Gheorghica Irina	Birou Resurse Umane
Dram Anca	Dir. Economica
Hizan Cătălina	Dir. Economica
Varganici Simona	Dir. Economica
Rotariu Ana Maria	Serv. A.P.L.
Hangan Ioana	Serv. A.P.L.
Gatej Luigi	BPCLEP
Gatej Gabriela	BPCLEP
Verdeș Ciprian	BPCLEP
Ababei Elena	BPCLEP
Tomuleasa Ana Maria	Serv. Adm. Patrimoniu
Florea Dan	Dir Urbanism
Răspopa Georgiana	Dir. Administrativa
Căpitanu Carmen	Dir .Cadastru
Munteanu Doina	Dir .Cadastru
Toma Vasile	Dir .Cadastru
Roman Elena	Dir .Cadastru
Ungureanu Nicoleta	Dir .Cadastru
Sofron Mona Cristina	Dir .Cadastru

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 cât și de Compartimentul Audit din cadrul Direcției Audit Corp Control și Autorizări, urmând Auditul de supraveghere de la Societatea Română pentru Asigurarea Calității:

Audituri interne:

Compartimentul Managementul Calității a efectuat 18 audituri interne care s-au finalizat cu 5 acțiuni corective, după cum urmează:

- Serviciul Comunicare – 2 RAC-uri;
- Direcția Audit Corp Control – 2 RAC-uri;
- Direcția Cadastru și Registru Agricol – 3 RAC-uri
- Toate deficiențele înregistrate au fost eliminate 100%.

În data de 09.07.2008 în cadrul primăriei a avut loc cel de-al II-lea audit de supraveghere efectuat de societatea care ne-a certificat și s-a încheiat după cum urmează

- Raport de observație în cadrul Compartimentului disciplina în construcții, în urma caruia s-a revizuit, codificat și pus în circulație formularul “procese verbale de constatare a situației

în teren”;

- Raport de observație în cadrul Serviciului Achiziții Publice, prin care s-a adus la cunostință faptul că instruirile personalului trebuie să fie făcute și în scris;

- Raport de neconformitate minoră în cadrul Biroului Stare Civilă, corecția propusă fiind :intocmirea de procese verbale de afișare similare cu cele utilizate în cadrul altor servicii;

- Raport de neconformitate minoră la nivelul tuturor compartimentelor prin care se cere: listele de obiective specifice vor fi refăcute cu precizarea responsabililor, termenelor de realizare și a resurselor alocate.

Menționez că Rapoartele de acțiuni corective s-au încheiat în totalitate la termenele stabilite.

Compartimentul Audit Intern a efectuat 15 misiuni de audit, după cum urmează:

- 7 misiuni la licee;
- 8 misiuni în cadrul aparatului de specialitate al primarului (Serviciul Finanțare Investiții, Compartiment finanțare și administrare învățământ, Compartiment Autoritate Tutelară, Direcția Poliția Comunitară, Serviciul Administrație Publică Locală, Urbanism și Nomenclator Stradal, Birou Resurse Umane, Birou Autorizări Comerciale);
- 5 misiuni ad-hoc având diverse tematici: Asociația de proprietari nr.107, Grădinița Veronica Filip, SC Brantner, Asociația de proprietari nr. 34C și SC Locato;
- Raportul de audit și anexele acestuia s-au transmis celor auditați; Compartimentul Managementul Calității urmărește realizarea acțiunilor corective și a domeniilor de îmbunătățire propuse;

V. Feedback-ul de la populație

În cadrul Biroului Public Comunitar local de Evidență a Persoanelor s-a realizat un chestionar de măsurare a satisfacției clientului extern pe un eșantion de 3 luni .Rezultatele sunt următoarele:

- 20% din cei chestionați au solicitat informații;
- 40% din cei chestionați au adresat o cerere;
- 40% au solicitat informații și au adresat o cerere;
- 1 persoană nu a fost mulțumită de răspunsul primit în urma solicitării unei informații;
- atitudinea funcționarului de la ghișeu a fost calificată ca politicoasă și profesionistă, o singură persoană considerând funcționarul respectiv indiferent și expeditiv;
- 15% din respondenți au solicitat un punct nou de primiri/eliberari acte de identitate, zonele cele mai solicitate fiind :cartierul Daramanești, Mall, cartierul Maraței.

➤ Sugestii ale cetățenilor:

- montarea de aparate electronice pentru eliberarea numerelor de ordine (evitarea cozilor și îmbulzelii);
- montarea unor așa zise labirinturi pentru respectarea rândului la primirea documentelor;
- o persoană invalidă a solicitat ca actele de identitate să se facă și în comune, cheltuielile pentru deplasare fiind prea mari pentru ei, timpul pe care îl alocă fiind inefficient, deoarece autobuzele nu au un orar favorabil;
- femeile însărcinate sau cu copii până în 3 ani să aibă prioritate;
- aparatul să fie donat unui muzeu, fiind depășită.

Având în vedere modificările care au intervenit în structura aparatului de specialitate al primarului, în prezent nu a putut fi realizat un sondaj de monitorizare a gradului de satisfacție al clientului extern, urmând ca în perioada imediat următoare să definitivăm atribuțiile ce revin Serviciului Comunicare, serviciu nou înființat, în sarcinile căruia va intra monitorizarea acestor rezultate.

VI. Măsurile de îmbunătățire continuă a activității desfășurate, conform cerințelor standardului ISO 9001:2008

VI.1. Serviciul Achiziții Publice

- parcurgerea unui program de instruire (individual și cursuri de perfecționare) care să asigure aprofundarea cunoașterii reglementarilor legale privind activitatea de achiziții publice;
- transpunerea corectă în aplicațiile practice a normelor și prevederilor legale în activitatea de achiziții, în scopul respectării acestora și stabilirea unui mod de lucru unitar de bună practică;
- prelucrarea și transmiterea către compartimentele implicate în activitatea de achiziții a aspectelor noi rezultate din legislația în vigoare sau din controalele efectuate de către diverse organe.

VI.2. Serviciul Contencios

- un calculator pentru fiecare consilier juridic
- abonament Monitorul Oficial
- un copiator XEROX
- imprimante pt.fiecare consilier juridic
- mochetă
- un spațiu mai mare de desfășurare a activității profesionale

VI.3. Direcția Audit Corp Control și Autorizari

- participarea personalului compartimentului la cursuri organizate de INA
- necesitatea dotării cu calculatoare

VI.4. Serviciul Comunicare

- gasirea de noi metode de promovare a acțiunilor și dezbaterilor primariei (afișe și pliante distribuite în cutii poștale, intrări în blocuri și instituții)
- inițierea și organizarea de noi evenimente care să țină cont de strategia de dezvoltare durabilă a municipiului și să poată fi înscrise în calendarul cultural și economic al țării;
- pentru o mai bună promovare a orașului în țară și peste hotare se impune definitivarea brandului pentru orașul Piatra Neamț;
- compartimentul Cultură, Culte, Sport și Agreement va urmări îndeaproape derularea contractelor de finanțare nerambursabilă pe anul 2009 ce vor fi declarate câștigătoare în cadrul Selecției de proiecte de finanțări nerambursabile alocate de la bugetul local.
- compartimentul Turism va pune accentul, pe lângă participarea la Targul Național de Turism și pe participarea la unul sau două Târguri Internaționale de Turism. Tot acest compartiment va face posibilă realizarea unui site de promovare turistică a orașului.
- compartimentul Evenimente Speciale își va desfășura activitatea conform calendarului de evenimente de pe anul 2009, va demara acțiuni pentru solicitări de sponsorizare la agenții economici și va încheia parteneriate cu diferite instituții publice pentru a facilita desfășurarea acțiunilor

VI.5. Direcția Poliția Comunitară

- externalizarea Direcției Poliției Comunitare și organizarea ei ca serviciu public cu personalitate juridică situație care ar permite atât o dotare corespunzătoare cât și un sistem mai eficient de management al resurselor materiale și umane;
- organizarea cursurilor de pregătire pentru specializarea agenților comunitari;
- în scopul supravegherii permanente și eficiente a zonelor predispușe la comiterea de

fapte antisociale se impune monitorizarea lor prin sisteme video conectate la dispeceratul Poliției Comunitare, datele obținute putând fi exploatate și de IPJ Neamț și Jandarmerie;

- în scopul creșterii eficienței activităților specifice desfășurate de către salariații direcției propunem inițierea unei hotărâri de Consiliu Local în vederea acordării unor sporuri specifice structurilor de ordine publică obținute deja de servicii similare din țara (spor de dispozitiv, de pericolitate și pentru norma de lucru);
- dotarea unității cu două autoturisme cu un conținut mic de combustibil încât să se poată realiza deplasările necesare pentru rezolvarea cu operativitate a situațiilor sesizate.

VI.6. Direcția Asistență Socială

- organizarea unui birou special de consiliere și evaluare, unde beneficiarii să poată fi evaluați/testați psihologic în condițiile și confortul necesar unor astfel de activități;
- achiziționarea unei baterii de teste profesională pentru evaluarea tulburărilor psihice;
- achiziționarea unui echipament de protecție inscripționat pentru salariații Compartimentului de Îngrijiri Comunitare;
- crearea unui program informatic pentru o bază de date cu beneficiarii serviciilor sociale, care să poată fi accesată în rețea și care să cuprindă absolut toate informațiile socio-economice cu privire la familia/persoana respectivă;
- înnoirea echipamentului informatic existent;
- distribuirea **urgentă** a unui calculator și a unei imprimante la Centru de zi pentru preșcolari „Castani”, unde, nici până în prezent, nu există asemenea dotare.

VI.7. Birou Resurse Umane

- achiziționarea unor echipamente de calcul – administrare program salarii SIVECO;
- participarea angajaților la programe de perfecționare profesională în domeniul specific de activitate;
- alocarea unui spațiu mai mare pentru organizarea biroului.

VI.8. Serviciul Administrație Publică și Locală

- participarea periodică a funcționarilor publici la instruirii în domeniul administrației publice locale în scopul eficientizării performanțelor;
- completarea statului de funcții la compartimentul Arhivă-Registratură cu numărul de personal necesar desfășurării în condiții bune a activității;
- schimburi de experiență cu alte instituții/primarii din țara.

VI.9. Direcția Economică

- ocuparea posturilor rămase vacante prin plecarea unor salariați din cadrul direcției;
- măsuri de implementare a programului de buget ca parte integrantă a programului de contabilitate SIVECO;
- instruirea personalului prin participare la cursuri de perfecționare în domeniu economic (cei care nu au fost în ultimii doi ani).

VI.10. Direcția UIP

- necesită completarea organigramei Direcției conform Organigramei pentru anul 2009, aprobată de Consiliul Local.

VI.11. Birou IT

- efectuarea de noi cursuri de specialitate de către personalul Biroului IT;
- înlocuirea unor echipamente din cadrul rețelei cu unele mai moderne;
- ținerea la zi a fișelor corespunzătoare echipamentelor de calcul;
- ținerea la zi a evidenței serviciilor și facturilor aferente derulării contractelor cu

beneficiari externi.

VI.12. Serviciul Public Comunitar Local de Evidență Persoanelor

- instruirea continuă a personalului atât în ceea ce privește legislația specifică în domeniu cât și în ceea ce privește sistemul de management al calității prin prelucrarea noutăților în domeniu și participarea la cursuri de perfecționare;
- dotarea Biroului Public Comunitar Local de Evidență Persoanelor cu tehnică nouă care să asigure rapiditate în procesare;
- amenajarea spațiilor de lucru în conformitate cu cerințele prevăzute de H.G.nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, care să asigure condiții optime de lucru și securitatea documentelor gestionate;
- implementarea unui sistem de acces pe bază de cartela „plus sistem de supraveghere video”;
- intensificarea colaborării cu structurile din cadrul Primăriei Municipiului Piatra Neamț precum și cu structurile de ordine publică din cadrul Poliției Municipiului Piatra Neamț și Inspectoratul de Poliție al Județului Neamț în ceea ce privește punerea în legalitate a persoanelor pe linie de evidență a persoanelor și stare civilă;
- starea civilă propune pentru eficientizarea serviciului următoarele;
- amenajarea unor spații adecvate în conformitate cu cerințele prevăzute de HG1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, care să asigure condiții optime de lucru și securitatea documentelor gestionate;
- asigurarea unui spațiu adecvat pentru oficierea căsătoriilor, cel actual fiind total impropriu;
- programarea funcționarilor publici la ghișeu de relații cu publicul maxim 4 ore pe zi;
- completarea schemei de personal prin ocuparea tuturor funcțiilor vacante;
- instruirea continuă a funcționarilor publici prin prelucrarea circuitelor și a instrucțiunilor transmise de către Inspectoratul Național pentru Evidență Persoanelor și Direcția Județeană de Evidență Persoanelor.

VI.13. Direcția Administrativă

- spațiu adecvat pentru îngrijitoare și conducătorii auto;
- spațiu adecvat pentru depozitarea materialelor;
- aplicație soft pentru menținerea evidenței consumabilelor;
- suplimentarea cu un post de îngrijitoare.

VI.14. Serviciul Administrare Patrimoniu

- acordarea timpului fizic absolut necesar pentru realizarea lucrărilor în cadrul serviciului Administrare Patrimoniu, având în vedere faptul că principala problemă a serviciului este volumul mare de lucru, în timp scurt;
- stabilirea clară a procedurilor comune ale Serviciului Administrare Patrimoniu cu alte compartimente ale Primăriei (Direcția Cadastru și Registru Agricol, Direcția Urbanism și Amenajarea teritoriului, Direcția Tehnică, Direcția Audit Corp Control și Autorizări);
- participarea la inițierea proiectelor Primăriei a tuturor reprezentanților compartimentelor care au atribuții în derularea respectivelor proiecte, astfel încât să se poată stabili, din fază incipientă, pașii de urmat și întinderea competențelor fiecărui compartiment în parte, evitându-se în acest fel eventualele suprapuneri sau omisiuni în soluționarea problemelor ridicate de aceste proiecte;
- perfecționarea personalului existent, având în vedere faptul că acesta vine, în general, din alte sectoare de activitate și nu are studiile și cunoștințele necesare prestării în condiții optime a sarcinilor de serviciu specifice Serviciului Administrare Patrimoniu;

eventual, recrutarea de personal, pe posturi vacante, avand studii de specialitate (în special cadastru);

- asigurarea pentru tot personalul existent în cadrul Serviciului Administrare Patrimoniu a dotării cu tehnică de calcul, precum și a unui xerox absolut necesar activității din acest serviciu.

VI.15. Compartiment Managementul Calității

- dotarea compartimentului cu două PC-uri performante;
- urmărirea rezolvării deficiențelor constatate în urma auditurilor interne și externe;
- acordarea de consultanță direcțiilor/serviciilor/birourilor în sistematizarea activităților și elaborarea fișelor de proces sau a procedurilor de lucru.

VI.16. Direcția Tehnică

- schimbarea biroului într-un loc care să asigure un climat adecvat de muncă;
- ocuparea posturilor vacante cu personal calificat în domeniul construcțiilor;
- organizarea de cursuri de specializare și perfecționare în cadrul instituției prin aducere de moderatorii de curs;
- dotarea cu calculatoare, imprimante, 1 scanner, 1 fax.

VI.17. Direcția Urbanism

- achiziționarea unui fax și a 7 PC-uri;
- program operare pentru urmărirea perioadei de rezolvare a solicitărilor;
- repartizarea unui spațiu suplimentar/birou;
- participarea la cursuri de perfecționare;
- cursuri de inițiere program AUTOCAD, ARHICAD;
- mijloc de transport auto numai pentru Direcția Urbanism - pentru efectuarea verificărilor în teren.

Responsabil MC,

Nicoleta Porubin