



SR EN ISO 9001:2015

**INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ
SÂMBĂȚA DE SUS
2018**

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ De ce ISO?
- ▶ Creșterea încrederii cetățeanului în instituție
- ▶ Satisfacția cetățeanului după ce ia contact cu serviciile noastre
- ▶ Implicarea cetățeanului în procesul de luare a deciziei
- ▶ Feed-back de la cetățean
- ▶ Eficientizarea proceselor
- ▶ Îmbunătățirea comunicării interne
- ▶ Control
- ▶ Evitarea riscurilor

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ PROBLEMA IDENTIFICATĂ
- ▶ LIPSA MĂSURĂRII IMPACTULUI POTENȚIAL AL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE ASUPRA CAPABILITĂȚII ORGANIZAȚIEI DE A SATISFACE CONSECVENT CERINȚELE CLIENȚILOR
- ▶ PENTRU CODECIZIE NU EXISTĂ UN MECANISM PENTRU CONSULTAREA CETĂȚENILOR PRIVIȚI CA ȘI CLIENȚI AI SERVICIILOR PUBLICE ȘI NU EXISTĂ UN MECANISM PENTRU COLECTAREA FEED-BACKULUI CETĂȚENILOR
- ▶ CUM AM COLECTAT FEED-BACK-UL DE LA CETĂȚENI? CHESTIONARE
- ▶ 111 CHESTIONARE APLICATE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ SCOPUL IMPLEMENTĂRII ISO
- ▶ LINK ÎNTRE INSTITUȚIE ȘI CETĂȚEAN
- ▶ ASTFEL SE ATINGE SCOPUL PRINCIPAL AL FURNIZĂRII DE SERVICII PUBLICE CARE ESTE SATISFACEREA NEVOILOR CETĂȚEANULUI
- ▶ ASPECT IMPORTANT: RESTABILIREA ÎNCREDERII CETĂȚEANULUI ÎN ADMINISTRAȚIE
- ▶ CONVINGEREA CETĂȚEANULUI CĂ INSTITUȚIILE FUNCȚIONEAZĂ ÎN SPRIJINUL SĂU
- ▶ CONSULTAREA CETĂȚEANULUI REFERITOARE LA CALITATEA SERVICIILOR ȘI LA EVENTUALELE DIRECȚII DE ACȚIUNE
- ▶ IDENTIFICAREA DE SERVICII NOI - INOVATIVE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ SONDAJUL DE OPINIE REALIZAT SUB CUPOLA ISO A CONTRIBUIT LA FURNIZAREA UNUI SUPTOR PREFECTURII PENTRU IDENTIFICAREA NEVOILOR COMUNITĂȚII
- ▶ CANALIZAREA SUGESTIILOR CETĂȚENILOR ÎN PROPUNERI EFICIENTE ȘI NU CĂTRE CONFLICT POT DETERMINA CHIAZ MODERNIZAREA ADMINISTRAȚIEI
- ▶ MULȚI CETĂȚENI INTERVIEVAȚI LUCREAZĂ ÎN STATE MEMBRE UE ȘI POT VENI CHIAZ CU IDEI INOVATIVE ȘI BUNE PRACTICI PE CARE LE-AU VĂZUT SAU EXPERIMENTAT ÎN ALTE STATE MEMBRE
- ▶ ANALIZA STAKE-HOLDERILOR – PENTRU SPD-URI
- ▶ UAT-URI, ONG-URI, PROPRII ANGAJAȚI

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ OBIECTIVE:
- ▶ IMPLEMENTAREA EFICIENTĂ ȘI EFICACE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001:2015
- ▶ MENȚINEREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
- ▶ ASIGURAREA CERINȚELOR CETĂȚEANULUI LA STANDARDE PERFORMANTE, PRIN FURNIZAREA DE SERVICII PUBLICE CONFORME, DE CALITATE, CU RESPECTAREA PREVEDERILOR REGLEMENTĂRILOR ÎN VIGOARE
- ▶ ASIGURAREA UNEI LEGĂTURI ACTIVE PRIVIND PROBLEMELE CALITĂȚII CU TOȚI FACTORII INTERESAȚI CETĂȚENI ANGAJAȚI INSTITUȚII PUBLICE AUTORITATEA DE CERTIFICARE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ OBIECTIVE 2
- ▶ ÎMBUNĂTĂȚIREA PERFORMANȚEI ÎN FURNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE PRIN INTRODUCEREA DE NOI TEHNICI ȘI PRIN INSTRUIREA ȘI PERFECȚIONAREA PERSONALULUI
- ▶ ASIGURAREA MOTIVĂRII ANGAJAȚILOR PRIN ÎNȚELEGEREA ȘI SATISFACEREA NEVOILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR ACESTORA

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ RESURSE UTILIZATE
- ▶ 13 MEMBRII AI GRUPULUI DE LUCRU
- ▶ RESURSE LOGISTICE –CELE ALE INSTITUȚIEI, SALA DE VIDEOCONFERINȚE, PC-URILE DIN DOTARE, IMPRIMANTE, LAP-TOP ȘI VIDEOPROIECTOR
- ▶ RESURSE FINANCIARE –BUGETUL INSTITUȚIEI

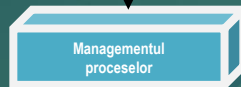
- ▶ S-A APLICAT SI PE POCA CU UN PROIECT DAR MDRAP A CONSIDERAT CA INSTITUȚIILE PREFECTULUI NU SUNT AUTORITĂȚI ELIGIBILE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



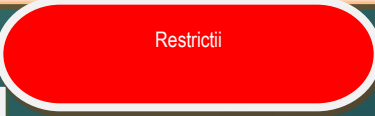
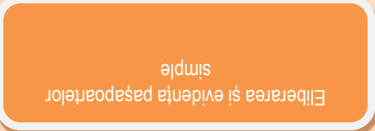
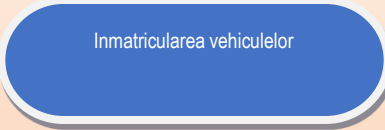
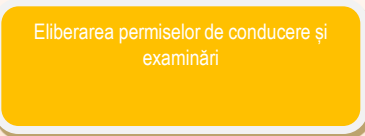
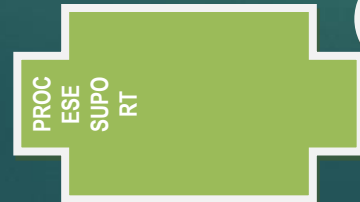
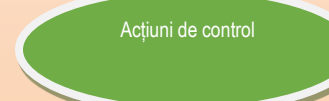
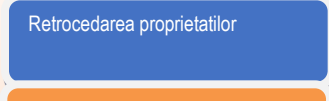
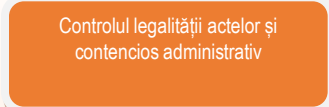
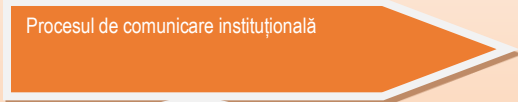
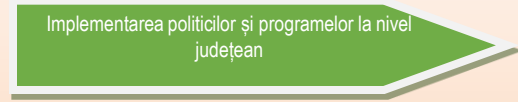
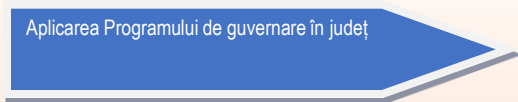
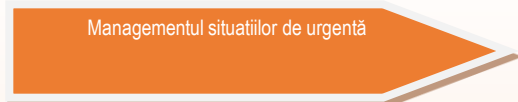
- ▶ IMPLEMENTAREA
- ▶ GRUP DE LUCRU CONSTITUIT PRIN ORDIN AL PREFECTULUI
- ▶ IMPLICAREA ȘEFILOR DE STRUCTURI CANCELARIE, SERVICII, COMPARTIMENTE –
- ▶ ȘEDINȚE COORDONATE DE PREFECT ÎN SALA DE VIDEOCONFERINȚE CONSEMNAȚE PRIN PROCES-VERBAL ȘI PREZENTĂ
- ▶ PLAN DE ACTIVITĂȚI ANEXĂ LA ORDINUL PREFECTULUI
- ▶ IDENTIFICAREA PROCESELOR PROCES –ACTIVITATE DE BAZĂ
- ▶ ÎNTOCMIREA GRAFICĂ A HĂRȚII PROCESELOR

HARTA PROCESELOR



C
E
R
I
N
Ț
E
C
L
I
E
N
Ț
I
C
E
Ț
Ă
Ț
E

S
A
T
I
S
F
A
C
Ț
I
E
C
L
I
E
N
Ț
I
C
E
Ț
Ă
Ț
E



MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ PROCESE DE BAZĂ
- ▶ CONTROLUL LEGALITĂȚII ACTELOR ȘI CONTENCIOS ADMINISTRATIV
- ▶ RETROCEDAREA PROPRIETĂȚILOR
- ▶ APLICAREA APOSTILEI
- ▶ RELAȚIA CU APL
- ▶ ACȚIUNI DE CONTROL
- ▶ MANAGEMENTUL AGENDEI PREFECTULUI ȘI ACȚIUNI PUBLICE
- ▶ ELIBERAREA PERMISELOR DE CONDUCERE ȘI EXAMINĂRI
- ▶ ÎNMATRICULAREA VEHICULELOR
- ▶ ELIBERAREA ȘI EVIDENȚA PAȘAPOARTELOR SIMPLE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ RESTRICȚII
- ▶ MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE URGENȚĂ
- ▶ APLICAREA PROGRAMULUI DE GUVERNARE ÎN JUDEȚ
- ▶ IMPLEMENTAREA POLITICILOR ȘI PROGRAMELOR LA NIVEL JUDEȚEAN
- ▶ PROCESUL DE COMUNICARE INSTITUȚIONALĂ
- ▶ PROCES ORGANIZAREA ȘI PREGĂTIREA ALEGERILOR

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ PROCESE SUPTORT
- ▶ RESURSE UMANE
- ▶ FINANCIAR
- ▶ CONTABILITATE
- ▶ ACHIZIȚII PUBLICE
- ▶ ADMINISTRATIV
- ▶ PSI/SSM
- ▶ TEHNOLOGIA INFORMAȚIILOR
- ▶ PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- ▶ AUDIT PUBLIC INTERN
- ▶ MANAGEMENTUL CULTURII ORGANIZAȚIONALE
- ▶ ACTIVITATEA JURIDICĂ
- ▶ ARHIVĂ

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ PROCESE DE MANAGEMENT
 - ▶ MANAGEMENT STRATEGIC
 - ▶ MANAGEMENTUL PROCESELOR
 - ▶ MANAGEMENTUL CALITĂȚII
 - ▶ ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT
-
- ▶ CUANTIFICAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI
 - ▶ PROCESE DE MĂSURARE ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE
 - ▶ CONTROLUL SERVICIULUI NECONFORM
 - ▶ ACȚIUNI CORECTIVE ACȚIUNI PREVENTIVE AUDIT ISO

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ TOATE ACESTE PROCESE TREBUIE SĂ SE REFLECTE PRIN PROCEDURI
- ▶ IN CURS DE ELBORARE
- ▶ CONFORM ORDINULUI SGG NR 600/2018 CARE MODIFICA ORDINUL SGG 400/2018
- ▶ ISO MERGE COMPLEMENTAR CU SCMI

- ▶ AZI E DEAD-LINE PENTRU ELABORAREA PROCEDURILOR URMÂND SĂ VINĂ FIRMA DE CERTIFICARE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIA PREFECTULUI JUDEȚUL SĂLAJ



- ▶ CE INOVAȚIE ADUCE ISO?
- ▶ APLICAREA ISO LA O INSTITUȚIE PUBLICĂ PENTRU CĂ ACUM CÂȚIVA ANI ISO SI STANDARDIZAREA SE APLICA DOAR PENTRU SECTORUL PRIVAT
- ▶ ISO – UN PROCES MAI LABORIOS ARE O RATA DE UTILIZARE RELATIV MICĂ LA INSTITUȚIILE PUBLICE ȘI AR PUTEA FI EXTINS – EXISTĂ ȘI O STRATEGIE LA NIVELUL MDRAP CARE PREVEDE INTRODUCEREA ÎN TOATE INSTITUȚIILE PUBLICE DIN ROMÂNIA A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII PÂNĂ ÎN ANUL 2020
- ▶ ISO ADUCE ÎN PRIM PLAN CETĂȚEANUL VĂZUT CA BENEFICIAR AL SERVICIILOR PUBLICE
- ▶ IMPLICA CETĂȚENII ȘI STAKE-HOLDERII LA CODECIZIE, IMPLICARE ACTIVĂ ÎN PROCESUL DECIZIONAL