



PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
SATU MARE
SZATMÁRNÉMETI
POLGÁRMESTERI HIVATAL
SATU MARE
CITY HALL

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Primarul Municipiului Satu Mare și-a asumat angajamentele necesare menținerii și îmbunătățirii sistemelor de management implementate în acord cu cerințele Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial la nivelul entităților publice și standardului SR EN ISO 9001:2015 pentru domeniul de activitate: prestarea serviciilor de administrație publică locală prevăzute de lege, în interesul cetățenilor și al comunității locale, funcționând în temeiul principiilor descentralizării, autonomiei locale, deconcentrării serviciilor publice, eligibilității autorității publice locale, legalității și al consultării cetățenilor în soluționarea problemelor locale de interes local deosebit.

Misiunea Primăriei Municipiului Satu Mare este de a fi în permanență în slujba nevoilor comunității locale pentru a le rezolva într-o manieră legală, transparentă, echitabilă, competentă și eficientă, asigurând astfel prosperitatea locuitorilor prin furnizarea de servicii la un înalt standard de calitate în context național și internațional.

Viziunea: Primăriei Municipiului Satu Mare pledează pentru excelență în administrația publică locală, își propune să devină un etalon al calității la nivelul primăriilor din România prin obținerea și menținerea unui sistem de elită în furnizarea serviciilor de administrație publică locală către beneficiari și toate părțile interesate, precum și depășirea așteptărilor acestora. Având ca prioritate satisfacția necesității cetățenilor și comunității locale, acționăm consecvent pe direcția înțelegerii cerințelor acestora, cunoașterii cadrului specific de implementare a soluțiilor de dezvoltare, respectării cerințelor legale și de reglementare aplicabile, minimizării riscurilor, modelării flexibile a caracteristicilor aplicațiilor pentru a corespunde cerințelor. Respectul nostru față de cetățeni și comunitatea locală se traduce, în domeniul sistemelor de management, prin proiectarea și implementarea unui sistem de management al calității și control intern managerial în conformitate cu cerințele Codului controlului intern managerial, respectiv standardului SR EN ISO 9001:2015, sistem integrat care ne propunem să funcționeze pentru un maxim de eficiență și eficacitate în desfășurarea activităților curente.

În acest sens, obiectivele generale ale Primăriei municipiului Satu Mare sunt:

A. Din perspectiva cetățenilor:

1. Asigurarea unui cadru transparent, echidistant în toate activitățile desfășurate, deschis și orientat către furnizarea de servicii publice de calitate, în vederea creșterii încrederii beneficiarilor și a celorlalte părți interesate de serviciile oferite de Primăria Municipiului Satu Mare;
2. Dezvoltarea coeziunii sociale și a sentimentului de apartenență comunitară prin creșterea siguranței publice;
3. Îmbunătățirea calității vieții comunitare prin dezvoltarea serviciilor de administrație publică locală, educațională, de sănătate și de asistență socio-sanitară, eficiente și adaptate nevoilor, în vederea promovării creșterii ocupării forței de muncă și a incluziunii sociale.

B. Din perspectiva financiară:

1. Creșterea responsabilității față de comunitatea Sătmăreană, prin oferirea continuă de servicii în condiții de eficiență, eficacitate;
2. Respectarea principiilor eficienței, eficacității și legalității în desfășurarea activităților Primăriei Municipiului Satu Mare;

C. Din perspectiva inovării, învățării, dezvoltării:

1. Creșterea capacității administrativ-funcționale a Primăriei Municipiului Satu Mare;
2. Respectarea principiilor dezvoltării durabile de a urmări satisfacerea nevoilor prezentului, fără a compromite posibilitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi;
3. Instruirea salariaților, cu accent pe orientarea către eficientizarea serviciilor de administrație publică locală oferite comunității.

I. Sistemul de control intern managerial:

I.1. Primarul Municipiului Satu Mare se angajează ca implementarea și menținerea sistemului integrat de management să devină o obligație pentru întregul personal al entității publice, acesta necesitând dezvoltare permanentă pentru a răspunde scopului și cerințelor legale identificate.

I.2. Managementul integrat definește criteriile sub care se judecă orice disfuncționalitate apărută în sistemul de lucru al entității. Toții angajații Primăriei Municipiului Satu Mare sunt conștientizați și responsabilizați cu privire la calitatea muncii lor, în efortul entității de a asigura calitatea globală cerută.

I.3. Nivelurile de autoritate, responsabilitățile și relațiile funcționale în cadrul Primăriei Municipiului Satu Mare sunt documentate în sistemul integrat de management, precum și în procedurile entității, respectiv în fișele posturilor.

I.4. Primarul Municipiului Satu Mare delegă responsabilitatea de a defini, proiecta, implementa și de a perfecționa continuu sistemul de control intern managerial, conducătorului Comisiei de monitorizare.

I.5. Sistemul de control intern managerial al Primăriei Municipiului Satu Mare este astfel conceput încât permite realizarea obiectivelor generale ale entității publice într-o manieră sigură, efektivă și eficientă.

II. Etica și integritatea:

II.1. În cadrul Primăriei Municipiului Satu Mare se acordă prioritate implementării standardelor etice și morale în activitatea angajaților proprii și se adoptă măsurile necesare și potrivite acolo unde se identifică situații de abuz sau proastă administrare;

II.2. Primarul Municipiului conștientizează nevoia respectării principiilor de bună practică, apreciază nevoia de raportare la standarde cât mai ridicate și dorește să vină în întâmpinarea demersurilor propriilor angajați. Exprimarea unei avertizări sau sesizări cu privire la comiterea unor fapte cu caracter neetic sau cu privire la nerespectarea legii trebuie făcută cu bună credință, angajatul îndeplinindu-și datoria față de angajator și față de activitățile realizate de entitatea publică, astfel încât, nu va fi tolerată nici o hârțuire a acestuia, inclusiv exercitarea de presiune informală.

III. Managementul riscurilor:

III.1. În cadrul Primăriei Municipiului Satu Mare sunt adoptate cele mai bune practici de identificare, evaluare și control eficient al riscurilor, inclusiv ale riscurilor privind corupția, pentru a se asigura că acestea sunt reduse la un nivel acceptabil, care nu afectează modul de funcționare sau calitatea activităților desfășurate.

III.2. Ținerea sub control a riscurilor (de natura vulnerabilităților) și aducerea lor la nivelul de toleranță fixat în cadrul Primăriei Municipiului Satu Mare asigură o bază solidă în luarea deciziilor, fiind parte integrantă în toate procesele organizaționale, având caracter dinamic, iterativ, răspunzând la schimbare. Pornind de la complexitatea activității sale, entitatea se poate confrunta cu riscuri provenite din zone variate și domenii diferite interne/externe. Riscurile interne pot fi în domeniul financiar, al resurselor umane, al gestionării informațiilor, al achizițiilor publice, etc.. Modul în care vor fi gestionate și abordate aceste riscuri prezintă o importanță majoră pentru succesul entității. Toți angajații trebuie să înțeleagă natura riscului și să accepte responsabilitatea pentru riscurile asociate zonei lor de acțiune/autoritate.

IV. Managementul calității

Primarul Municipiului Satu Mare adoptă un sistem de management al calității care poate ajuta entitatea publică la îmbunătățirea performanței sale. Menținerea funcțională și îmbunătățirea continuă a sistemului integrat de management și a performanței globale a Primăriei Municipiului Satu Mare se realizează în conformitate cu principiile: legalității, încrederii, previzibilității, proximității și proporționalității, deschiderii și transparenței, eficienței și eficacității, răspunderii și responsabilității, imparțialității și nediscriminării. Prin monitorizarea continuă a proceselor/activităților desfășurate, precum și prin evaluarea și analiza rezultatelor obținute, sunt identificate cauzele care generează abateri și neconformități față de cerințele specificate sau care pot conduce la nerealizarea obiectivelor. Acțiunile și măsurile inițiate pentru eliminarea acestora, au ca scop îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor/activităților desfășurate precum și a sistemului integrat de management implementat în cadrul Primăriei Municipiului Satu Mare. Acest document reprezintă angajamentul Primarului Municipiului Satu Mare de a susține menținerea politicii de calitate și control intern managerial, eticii și integrității, managementului riscurilor și de a asigura toate resursele necesare îndeplinirii obiectivelor generale și specifice.

Primarul se asigură prin intermediul reprezentanților, că prevederile documentelor sistemelor de management sunt cunoscute, însușite și aplicate de întreg personalul aparatului de specialitate, este disponibilă pentru toți angajații și pentru public. Responsabilitatea pentru calitate este a tuturor și a fiecăruia în parte.

Cred în viitorul orașului,


PRIMAR
Kereskényi Gábor

26.01.2021