

PRIMAR GENERAL

Etaj: 1. cam. 101

tel.: 305 55 89; 305 55 90; 305 55 00 int. 1101

fax: 312 00 30

e-mail: primar@bucuresti-primaria.ro



Primăria Municipiului București

DECLARATIA SI ANGAJAMENTUL PRIMARULUI GENERAL AL MUNICIPIULUI BUCURESTI IN DOMENIUL CALITATII

Suntem in totalitate angajati ca in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti sa fie realizate servicii de administratie publica locala care sa indeplineasca intr-o masura din ce in ce mai mare cerintele si asteptarile tuturor partilor interesate: cetatenii Municipiului Bucuresti, societatea si comunitatea locala, structurile administratiei centrale sau locale, organisme si organizatii neguvernamentale, servicii si institutii publice, persoane juridice, societati comerciale, parteneri din tara si strainatate etc.

In acest scop in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti este proiectat, implementat, certificat si mentinut un Sistem de management al calitatii in conformitate cu cerintele standardului SR EN ISO 9001:2001.

Prin certificarea acordata de catre Lloyd's Register Quality Assurance se atesta ca Managementul Serviciilor de Administratie Publica Locala din cadrul Primariei Municipiului Bucuresti se desfasoara in conformitate cu Standardul ISO 9001 :2000.

Politica stabilita in domeniul calitatii este focalizata pe indeplinirea urmatoarelor obiective strategice:

▪ **Orientarea catre cetateni si comunitatea locala**

Serviciile pe care le realizam in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti trebuie sa asigure indeplinirea cerintelor si asteptarilor acestora, precum si respectarea tuturor prevederilor legale si de reglementare aplicabile.

Pentru a indeplini acest obiectiv, cerintele, necesitatile si asteptarile cetatenilor si comunitatii locale, indiferent daca sunt exprimate sau nu, sunt analizate si anticipate ori de cate ori este posibil. Aceasta este principala noastra preocupare in toate activitatile pe care le realizam.

▪ **Eficienta si eficacitatea proceselor noastre interne**

Procesele si activitatile realizate in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti trebuie sa se desfasoare in conformitate cu cerintele specificate in reglementarile legale (legi, ordonante, hotarari, si dispozitii) precum si in documentele Sistemului de management al calitatii (manualul calitatii, procedurile generale si specifice). Respectarea cerintelor trebuie sa asigure indeplinirea obiectivelor specifice ale proceselor prin utilizarea eficienta a resurselor financiare si umane disponibile.

▪ **Implicarea si constientizarea personalului Primariei Municipiului Bucuresti**

Personalul care desfasoara activitati ce influenteaza calitatea serviciilor realizate in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti trebuie sa fie constientizat referitor la importanta, rolul si implicatiile pe care le au activitatile realizate asupra indeplinirii obiectivelor stabilite si asupra performantei globale a Primariei Municipiului Bucuresti.

De asemenea, conducerea Primariei este constienta ca nu pot fi obtinute rezultate performante decat prin implicarea activa a tuturor functionarilor publici care lucreaza in cadrul Primariei si, de aceea, depune toate eforturile pentru asigurarea unei competente adecvate si pentru instruirea si motivarea acestora.

▪ **Imbunatatirea continua a Sistemului de management al calitatii si a performantei globale a Primariei**

Prin monitorizarea continua a proceselor si serviciilor realizate, precum si prin evaluarea si analiza rezultatelor obtinute, sunt identificate cauzele care genereaza abateri si neconformitati fata de cerintele specificate sau care pot conduce la nerealizarea obiectivelor. Actiunile si masurile initiale pentru eliminarea acestora au ca scop imbunatatirea continua a performantelor serviciilor si proceselor precum si a Sistemului de management al calitatii implementat in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti.

Scopul Manualului calitatii si procedurilor asociate acestuia (proceduri generale si specifice) este de a stabili regulile prin care politica este implementata, iar obiectivele strategice stabilite pot fi duse la indeplinire. Acestea constituie garantia, in fata tuturor partilor interesate, ca serviciile de administratie publica locala realizate in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti vor satisface cerintele si asteptarile lor.

Fiecare Director de directie are obligatia de a face cunoscute personalului din subordine continutul politicii calitatii si a obiectivelor strategice ale Primariei Municipiului Bucuresti. De asemenea, acestia au responsabilitatea de a stabili obiective specifice la nivelul entitatii pe care o coordoneaza, prin care sa se asigure realizarea obiectivelor strategice.

Prin acest document imi iau angajamentul sa sustin mentinerea politicii calitatii si sa asigur toate resursele necesare indeplinirii obiectivelor strategice, inclusiv imbunatatirea continua a serviciilor si performantei Sistemului de management al calitatii implementat, certificat si mentinut in cadrul Primariei Municipiului Bucuresti.

ADRIEAN VIDEANU

07.04.2005

PRIMAR GENERAL

