

STANDARDE DE PERFORMANTA

Primaria Municipiului Pitesti este unul din primele municipii din Romania care a obtinut certificarea sistemelor calitatii serviciilor oferite cetatenilor, conform familiei de standarde ISO 9002: 1994.

La inceputul anului 2000, compania Fia Test din Bucuresti a acordat timp de 5 luni, consultanta, instruire si formare pentru personalul de conducere din cadrul Primariei Municipiului Pitesti.

Stagiile de intruire si formare au fost efectuate in domeniul proiectarii si implementarii sistemului calitatii, oferindu-se asistenta de specialitate pentru elaborarea procedurilor generale si specifice, a manualului calitatii si a instructiunilor de lucru.

Ca urmare a acestor sesiuni de instruire, s-a elaborat documentatia necesara certificarii sistemului calitatii serviciilor oferite cetatenilor, ce a fost inaintata Societatii Romane pentru Asigurarea Calitatii - SRAC din Bucuresti, organism abilitat sa acorde certificatul de calitate.

Dobandirea certificatului de calitate a insemnat si a impus o munca sustinuta, permanenta, pentru imbunatatirea continua a activitatii Primariei Municipiului Pitesti, Serviciul Roman de Asigurare a Calitatii efectuand periodic audituri de supraveghere.

In luna noiembrie 2002, Primaria Municipiului Pitesti prin certificatul de calitate ISO 9002:1994 a dobandit recunoastere internationala prin includerea Serviciului Roman de Asigurare a Calitatii in familia internationala a standardelor de calitate IQ Net – International Quality Network, fiind printre primele autoritati locale din Romania, care a primit aceasta recunoastere.

In luna mai 2003, a avut loc recertificarea sistemului calitatii conform cerintelor familiei de standarde ISO 9001:2000 – *adaptata la servicii* - care a fost elaborata pentru a ajuta in special institutiile publice, sa implementeze si sa conduca eficace un sistem de *managament* al calitatii.

Certificatul de calitate ISO 9001:2000 obtinut de administratia publica locala din Municipiul Pitesti constituie garantia calitatii serviciilor oferite cetatenilor orasului, agentilor economici si investitorilor prezenti in numar tot mai mare.

Larga deschidere si aprecierea de care se bucura Municipiul Pitesti pe plan intern si international, concretizate atat in activitatea economica foarte dinamica dar si in relatiile de colaborare si infratire cu orase din intreaga lume, sprijinul si consultanta acordata de organisme recunoscute pe plan international, au ca baza si calitatea serviciilor prestate de administratia publica, recunoscute prin acordarea certificatului ISO 9001:2000.

Centrul de Informatii pentru Cetateni devenit Biroul de Relatii Publice, Mass Media –pentru a intruni si cerintele specifice Legii nr. 544/2001 aprivind liberul acces la informatiile de interes public – a elaborat procedurile specifice circulatiei documentelor, activitate deosebit de importanta pentru acest tip de compartiment.

In special in contextul noilor reglementari legislative care prevad tot mai multe atributii la nivelul administratiei publice locale, stabilirea clara a unor proceduri este deosebit de utila. In felul acest orice noua activitate este foarte usor de preluat de catre functionarii unui compartiment de relatii publice si integrata circuitului documentelor din intreaga institutie.

Toate acestea conduc la concluzia ca manualul calitatii elaborat in cadrul procedurilor de acreditare a sistemului de management al calitatii este deosebit de util unei insitutii, in special compartimentelor care asigura relatia directa cu cetatenii.

Una din cerintele noului standard ISO 9001:2000 este si evaluarea satisfactiei clientilor – cetatenilor - periodic, prin chestionare care sa conduca la perfectionarea si imbunatirea procedurilor, ce trebuiesc revizuite oricum, la anumite intervale de timp bine stabilite.