



Primăria orașului CHITILA

Manualul sistemului de management integrat

10. Obiectivele calității și mediului

10.1 Obiectivele calității

Obiectivele calității	Indicator(i) de performanță	
Satisfacerea continua și chiar depășirea așteptărilor cetățeanului.	Reclamații	sub 5%
	Servicii greșite	sub 1%
	Promptitudinea serviciului	sub 8h sau sub 25d
Funcționarea eficace a sistemului de management	Certificarea SR EN ISO 9001: 2008	Mai 2011
Personal cu un înalt nivel de dezvoltare și motivare	Număr de zile de instruire asigurate	Minim 3/an
	Fluctuația personalului	0 sau natural
	Fluctuația personalului cheie	0 sau natural
Eliminarea cauzelor neconformităților	Neconformități interne	5zile în medie pentru o neconformitate

10.2 Obiective și ținte de mediu

Obiective	ținte	indicatori
Reducerea poluării aerului	Reducerea emisiilor cu efect de seră (CO ₂)	Emisia în 2020/ emisia în 2011 – cu 25% mai mică în 2020
	Încadrarea zgomotului în prevederile legale	Străzi, drumuri, autostrăzi: L(zsn) - 70 dB(A), L(noapte) - 60 dB(A); valori maxime permise pentru 2012 L(zsn) - 65 dB(A), L(noapte) - 50 dB(A) OM 152/558/1119/532/ 2008
	Eliminarea mirosurilor	Nr. reclamații 2011/ nr. reclamații 2010 ≤ 1
Reducerea consumurilor de resurse naturale	Reducerea consumului de energie electrică la nivelul Primăriei orașului Chitila	Consum energie electrică 2011 / consum energie electrică 2010 – 2%
	Reducerea consumul de gaz metan la centralele	Consum realizat / consum normat ≤ 1



Primăria oraşului CHITILA

Manualul sistemului de management integrat

	termice Reducerea consumului de apă la nivel comunitate locală Reducerea consumului de apă la nivel Primărie Reducerea consumurilor de combustibil (Benzină, motorină) la nivel de primărie	Consum apă 2020 / consum apă 2011 – reducere cu 10% Consum apă 2011 / consum apă 2010/ m ² irigat – 2% Consum realizat / consum normat ≤ 1
Valorificare deşuri	Reducerea cantităţii de deşuri menajere generate	Cantitate de deşeu menajer generată în 2020 / cantitate de deşeu menajer generată în 2011 ≤ 8%
Protejare sol	Lipsă infiltraţii motorină, ulei motor, lichid frână, antigel Reducerea cantităţii de pesticide pentru îngrijirea vegetaţiei	Nr. accidente auto = 0 Cantitate de pesticide utilizate în 2020/ cantitate de pesticide utilizate în 2010 ≤ 95%

11. Structura organizatorică

Prezentăm în continuare structura organizatorică a **Primăriei oraşului CHITILA**.