



S.C. APA CANAL BORS S.R.L.

CUI: RO44277063

Numar de ordine in registrul comertului: J5/1289/14.05.2021

Capital social subscris si varsat : 200000 Lei

Borș, str. Principală, nr. 102, județul Bihor

Telefon sediu social: 0359 412 557

Email : apacanalbors2021@gmail.com

Anexa 3 la Hotararea CA nr. 1/31.01.2022

CODUL DE ETICĂ ȘI INTEGRITATE

a S.C. APA CANAL BORS S.R.L.

1. Noțiuni introductive

Etica și integritatea profesională constituie concepte și practici de fundamentale pentru desfășurarea pe baze principiale a activităților organizației.

Contextul intern în care acestea vor opera este unul reglementat, și anume, prin Sistemul integrat de management implementat (SIM – Calitate, Mediu, SSO) și instituirea Controlului Intern / managerial, potrivit cărora desfășurarea tuturor activităților la care se referă prezentul sunt documentate și controlate. La rândul lor, acestea reflectă prevederile legale, ale ROI aplicabile în unitate pentru fiecare activitate desfășurată de operatorul local APA CANAL BORS S.R.L. , BORS .

În acest context, setul de reguli care reflectă principiile de etică și integritate profesională adoptate și aplicabile la nivelul întregii organizații constituie Codul de etică și integritate al APA CANAL BORS S.R.L. , denumit în continuare "Cod".

Codul de etică și integritate reglementează unitar și imperativ relațiile profesionale în cadrul organizației, precum și ale angajaților în relațiile cu beneficiarii serviciilor furnizate și alte categorii de parteneri externi.

Codul etic al personalului societății operaționalizează o serie de valori și principii menite să ghideze activitatea și comportamentul tuturor salariaților.

Respectarea prevederilor acestui cod de către toți angajații societății este obligatorie și esențială pentru menținerea bunei reputații a operatorului regional în mediul deservit.

1.1 Documente de referință:

Ordinul SGG nr.400 din 12 iunie 2015 pentru aprobarea Codului controlului intern / managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;

Legea nr.78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare;

OUG nr. 09/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare.

2. Domeniul de aplicare, principii și valori

2.1 Domeniul de aplicare

Prezentul cod de etică și integritate stabilește normele unitare de etică profesională și integritate și formulează principiile care trebuie respectate de salariații operatorului în vederea creșterii încrederii colaboratorilor în serviciile APA CANAL BORS S.R.L.

Regulile de etică profesională și integritate cuprinse în prezentul cod sunt obligatorii pentru toți angajații societății pentru îndeplinirea obiectivelor privind calitatea muncii depuse și a profesionalismului în activitatea desfășurată, precum și pentru asigurarea transparenței interne și a unui climat de încredere și respect reciproc în relaționarea cu părțile interesate – acționari, clienți, furnizori, parteneri de afaceri.

2.2 Principii

Principiile instituite prin prezentul Cod în rândul angajaților APA CANAL BORS S.R.L. sunt următoarele:

a) supremația Constituției și a legii – potrivit căruia angajații societății au îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării;

b) prioritatea interesului operatorului – potrivit căruia angajații societății au obligația de a considera interesul societății mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;

c) asigurarea egalității de tratament a cetățenilor – egalitatea regimului juridic aplicabil oricărui cetățean în situații identice sau similar;

d) seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu – sarcinile de serviciu trebuie îndeplinite în termenii stabiliți în proceduri și regulamente, în mod conștient de către angajați și cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;

e) imparțialitate și nediscriminare – în relațiile cu partenerii (clienți, acționari, managementul resurselor umane sau organizarea activității, selectarea și gestionarea furnizorilor, relațiile cu comunitatea și instituțiile care o reprezintă) – angajații societății trebuie să evite orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, sănătate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune a acestora și să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, inclusive de natură a induce discriminarea indirectă. Totodată, salariații beneficiază de egalitate și echitate în raport cu actul decizional managerial;

f) integritatea morală – angajaților le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material și, totodată, le revine obligația însușirii și respectării prevederilor legale privind prevenirea fraudelor ori a faptelor de corupție;

g) libertatea de gândire și exprimare – angajații societății pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

h) corectitudine și bună credință – în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații societății trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a acestora, cu respectarea ierarhiei și disciplinei interne;

i) conduită adecvată în situația unui posibil conflict de interese – presupune evitarea acelor situații în care părțile implicate într-o tranzacție se află sau par să se afle în conflict de interese. Aspectul se referă atât la situația în care angajații au un interes care diferă de al operatorului, cât și la situații în care aceștia pot obține avantaje personale din fructificarea oportunităților de afaceri ale societății ori în care reprezentanții părților interesate acționează în contradicție cu relațiile instituționale/contractuale, după caz;

j) confidențialitatea – angajații Operatorului APA CANAL BORS S.R.L. trebuie să respecte prevederile legale în materie, precum și ale Angajamentului de confidențialitate a datelor și informațiilor pentru care, la nivel de operator, s-a stabilit acest caracter;

k) valoarea resurselor umane – angajații societății reprezintă factorul determinant în succesul acesteia, drept pentru care, APA CANAL BORS S.R.L. apără și promovează valoarea resurselor sale umane pentru dezvoltarea afacerii și îmbunătățirea imaginii proprii;

l) exercitarea echitabilă a autorității – prezumă că autoritatea în cadrul operatorului nu se va manifesta prin exercitarea puterii în detrimentul demnității sau independenței unui angajat și că deciziile luate cu privire la organizarea relațiilor de muncă vor asigura protejarea valorilor echității și nediscriminării angajaților;

m) integritatea individului – instituie garantarea integrității fizice și morale a angajaților, prin asigurarea de condiții de muncă care să respecte demnitatea individului și normele privind securitatea și sănătatea în muncă, precum și a unui climat lipsit de presiuni de orice fel menite a determina o persoană să comită acte care sunt contrare legii sau codului etic ori împotriva convingerilor morale și personale ale acesteia;

n) transparența, corectitudinea, veridicitatea și integritatea informațiilor – în limitele competențelor alocate, angajații vor furniza informații complete, transparente, inteligibile și corecte, astfel încât partenerii operatorului să poată adopta lua decizii adecvate și în cunoștință de cauză în relațiile instituționale/contractuale derulate cu APA CANAL BORS S.R.L. ;

o) calitatea serviciului – obiectivul principal asumat de operator îl constituie furnizarea de servicii de calitate privind alimentarea cu apă potabilă și canalizarea

în aria deservită, satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită investițiilor în infrastructură;

p) responsabilitatea față de comunitate – organizația este conștientă de impactul direct și indirect, pe care îl au activitățile sale asupra dezvoltării economice și sociale și a bunăstării generale a comunității deservite, precum și de importanța acceptanței

sociale în comunitățile în care operează și își respectă obligațiile asumate privind calitatea produsului furnizat și creșterea gradului de satisfacție a clienților;

r) protecția mediului – operatorul se angajează să protejeze mediul față de impactul pe care îl provoacă activitățile sale atât prin respectarea prevederilor reglementărilor legale și a procedurilor Sistemului integrat de management implementat, cât și prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.

2.3 Valori fundamentale

Valorile fundamentale pentru operator, declarate astfel prin prezentul, vor fi asumate de toți angajații APA CANAL BORS S.R.L. :

- Angajamentul – presupune determinarea propriei fiecărei salariat din cadrul operatorului de a progresa în exercitarea funcției încredințate și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.
- Lucrul în echipă – în procesul muncii salariații fac parte dintr-o echipă și susțin toată echipa, iar echipa primește sprijin din partea conducerii societății. Spiritul de echipă se cultivă și trebuie exprimat constructiv în relațiile cu terții.
- Transparența internă și externă – pe plan intern, transparența înseamnă împărtășirea succesului în egală măsură cu a dificultăților. În plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea de relații parteneriale bazate pe încredere și a etică.
- Confidențialitatea – prestarea serviciilor publice de către operator impune adoptarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor și informațiilor pentru care s-a stabilit acest caracter.
- Demnitatea umană – fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității.

În cadrul APA CANAL BORS S.R.L. , toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credință și valori personale.

2.4 Termeni de referință

În înțelesul prezentului cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii și reglementărilor interne unilare.

- Valori etice: valorile etice fac parte din cultura fiecărei entități publice și constituie un cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele;
- Integritate: caracter integru, sentiment al demnității, dreptății și conștiințozității, care servește drept călăuză în conduita omului, onestitate, cinste, probitate;
- Sarcini de serviciu: ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de companie, în temeiul legii, al procedurilor și regulamentelor interne, în fișa postului;
- Abaterea disciplinară: faptă în legătură cu munca și care constă într-o acțiune sau inacțiune săvârșită cu vinovăție de către salariat, prin care acesta a încălcat

normele legale, regulamentul intern (ROI), contractul individual de muncă (CIM) ordinele și dispozițiile legale ale conducătorilor ierarhici;

- **Interes personal:** orice avantaj material sau de altă natură, urmărit sau obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine sau pentru alții, de către un angajat al societății prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării sarcinilor de serviciu;
- **Conflict de interese:** acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al unui angajat al societății contravine interesului public și al societății, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute;
- **Informație cu privire la datele personale:** informație privind o persoană identificată sau identificabilă potrivit legii;
- **Frauda:** orice acțiune sau omisiune intenționată în legătura cu: utilizarea sau prezentarea de declarații ori documente false, incorecte sau incomplete, inclusiv faptele penale prevăzute de Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările ulterioare, care au ca efect alocarea/dobândirea, respectiv utilizarea nepotrivită sau incorectă a fondurilor comunitare de la bugetul general al Comunității Europene și/sau a sumelor de cofinanțare aferente de la bugetul de stat, bugetele prevăzute prin Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările ulterioare și prin Legea nr. 273/2006, cu modificările ulterioare; necomunicarea unei informații prin încălcarea unei obligații specifice, având același efect la care s-a făcut referire anterior; deturnarea acestor fonduri de la scopurile pentru care au fost acordate inițial, prevăzută prin O.G. nr. 66/2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora;
- **Compartiment:** denumire generică pentru orice subunitate ori subdiviziune organizatorică structurată potrivit organigramei în vigoare la nivel de operator.

3. Norme de conduită și reguli de comportament a salariaților în prestarea serviciilor

3.1 Norme și reguli de conduită în relația operatorului cu angajații

a) Recrutarea resurselor umane

Evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza competenței profesionale și a concordanței între profilurile candidaților și exigențele societății și în conformitate cu principiul acordării de oportunități egale pentru toți candidații aplicanți.

Informația solicitată este strict legată de verificarea caracteristicilor profesionale și psihologico – aptitudinale căutate cu cel mai înalt respect arătat pentru viața și părerile personale ale candidaților.

Structura specializată în resurse umane, în limitele informației disponibile, va lua măsurile potrivite pentru a evita situații de favorizare, nepotism sau clientelism în timpul perioadelor de selecție și angajare.

Este interzis ca Operatorul APA CANAL BORS S.R.L. să încheie contracte de muncă sau convenții de prestări servicii cu angajați ai societăților care auditează situațiile financiare ale acestora în următoarele 36 de luni, de la:

- data expirării contractului dintre operator și societatea externă de audit în discuție;
- data expirării contractului dintre fostul salariat și societatea externă de audit.

b) Stabilirea raporturilor de muncă

Personalul este angajat cu contract de muncă conform legii, iar constituirea și desfășurarea raporturilor de muncă sunt reglementate de lege și de contractul colectiv de muncă aplicabil. Nu sunt tolerate nici un fel de convenții ilegale.

Înainte de stabilirea raportului de muncă, fiecare salariat este precis informat cu privire la elementele reglementate prin Codul Muncii, precum și la regulile și procedurile operante în cadrul societății pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea și sănătatea în muncă. Această informație este prezentată salariatului astfel încât acceptarea postului să fie bazată pe o înțelegere efectivă.

c) Gestionarea resurselor umane

Operatorul APA CANAL BORS S.R.L. va evita orice formă de discriminare a salariaților.

În procesele de management și formare a personalului, precum și în faza de recrutare, deciziile se vor lua în baza evaluării corespunzătoare dintre profilul postului și caracteristicile salariatului și/sau pe considerente de merit.

Accesul la funcții este de asemenea determinat prin luarea în considerare a experienței și a abilităților profesionale.

Evaluările salariaților sunt efectuate într-o manieră obiectivă, cu implicarea superiorilor, potrivit procedurilor interne instituite.

În limitele permise de informațiile deținute cu privire la persoana evaluată și respectând integritatea persoanei, compartimentul de resurse umane se va ocupa de înlăturarea a aspectelor ce pot conduce la producerea de discriminare directă sau indirectă în gestionarea resurselor umane.

d) Informarea cu privire la politicile de personal și formarea profesională a salariaților

Politicile privind resursele umane sunt puse la dispoziția tuturor angajaților prin instrumente interne de comunicare (proceduri întocmite de compartimentul de resurse umane și comunicări ale conducerii).

Managerii și șefii de compartimente dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru acest scop.

În cursul proceselor menționate mai sus, este foarte important ca managerii și șefii de compartimente să comunice toate punctele tari și toate punctele slabe ale salariaților pentru ca aceștia să-și poată îmbunătăți abilitățile prin formare profesională specializată.

Operatorul pune la dispoziția angajaților săi informații și instrumente de formare profesională la locul de muncă și asigură participarea salariaților la cursuri de formare profesională adecvate postului.

Pregătirea profesională este alocată grupurilor și fiecărui salariat pe baza nevoilor specifice ale acestora în sfera dezvoltării profesionale, astfel cum este reglementată prin procedurile interne.

e) Administrarea timpului de lucru al angajaților

Coordonatorii compartimentelor au obligația să optimizeze timpul de lucru a angajaților, astfel încât volumul și gradul de dificultate a atribuțiilor alocate să corespundă programului de muncă.

Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricărei alte forme de comportament care încalcă codul etic, prezentate ca și cum ar trebui îndeplinite pentru un superior, constituie o încălcare a acestuia.

f) Implicarea salariaților

Implicarea salariaților în atingerea obiectivelor și îndeplinirea misiunii operatorului trebuie să fie încurajată inclusiv prin team-building sau organizarea unor evenimente în care aceștia pot lua parte la discuții și la decizii.

g) Intervenții în organizarea muncii

În caz de reorganizare a activităților societății, valoarea reprezentată de resursele umane trebuie să fie protejată potrivit reglementărilor legale, precum și prin formare/recalificare profesională.

Sarcinile rezultate ca urmare a reorganizării muncii trebuie să fie distribuite, pe cât posibil, în mod egal între toți salariații, astfel încât să asigure îndeplinirea efectivă și eficientă a activităților societății, cu adoptarea măsurilor adecvate de protejare a abilităților profesionale ale respectivului angajat.

h) Securitatea și sănătatea în muncă

Operatorul APA CANAL BORS S.R.L. se angajează să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, dezvoltând conștientizarea posibilelor riscuri, promovând un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. Acționează în

În primul rând prin activități preventive în direcția menținerii securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri, protejându-și resursele umane, capitalul și activele financiare prin creșterea eficienței structurilor organizatorice interne și a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor furnizate.

3.2 Norme și reguli de conduită a angajaților societății

a) Obligațiile salariaților

Obligațiile ce le revin sunt asumate de salariați astfel cum sunt stipulate prin CIM și prin procedurile și regulamentele interne. Angajații trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor de serviciu.

În scopul prevenirii producerii unor disfuncții în activitatea operatorului, salariații au, de asemenea, obligația de a raporta ierarhic și folosind canalele de comunicare adecvate, orice încălcări ale regulilor de conduită stabilite prin reglementări legale sau interne.

b) Managementul informațiilor

Salariații trebuie să cunoască și să pună în aplicare politicile societății cu privire la protecția informațiilor, în vederea garantării integrității, confidențialității și disponibilității informațiilor. În întocmirea propriilor documente, aceștia trebuie să folosească un limbaj clar, obiectiv și complet, acceptând anumite controale efectuate de colegi, superiori sau alte părți autorizate să facă astfel de verificări.

c) Conflictele de interese

Toți angajații societății au obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese astfel cum sunt acestea definite prin lege ori de a obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua la cunoștință în îndeplinirea funcției lor.

În cazul chiar și a eventualității apariției unui conflict de interese, angajații trebuie să-și informeze superiorul, care, conform procedurilor adecvate, va informa conducerea operativă / colectivă a operatorului, după caz.

d) Folosirea resurselor societății

Angajații au obligația de a depune toate eforturile în vederea protejării bunurilor societății, acționând responsabil și în conformitate cu procedurile operaționale stabilite pentru utilizarea acestora, care trebuie să fie redactate într-un mod exact.

Fiecare salariat răspunde de asigurarea protecției resurselor care îi sunt atribuite și are obligația de a raporta imediat orice situații, fie și potențiale, care se dovedesc sau pot fi dăunătoare pentru companie, anunțând imediat departamentele care se ocupă de aceste probleme.

Operatorul își rezervă dreptul de a preveni utilizarea inadecvată a propriilor bunuri și infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control și analiză financiară și prevenire a riscului, toate acestea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au următoarele obligații:

- de a aplica politicile de securitate ale societății pentru a evita compromiterea eficienței funcționale și pentru a proteja sistemele IT (tehnologia informației);
- de a utiliza infrastructura IT și de comunicații, precum și canalele de comunicare informatizată în conformitate cu atribuțiile de serviciu, în limita competențelor stabilite și cu respectarea convențiilor sociale privind relaționarea civilizată, atât în relațiile interne, cât și cu terții.

e) Asigurarea unui serviciu public de calitate

Angajații APA CANAL BORS S.R.L. au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor și vor adopta o ținută și un comportament profesionist, pentru a câștiga și menține încrederea clienților în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea societății .

f) Respectarea legislației

Salariații au obligația să cunoască, să respecte și să aplice prevederile Constituției și legilor țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor acestora în exercitarea atribuțiilor de serviciu și în comportamentul pe timpul serviciului ori în sediile societății .

g) Loialitatea față de companie

Salariații APA CANAL BORS S.R.L. au obligația de a-i apăra prestigiul, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

De aceea, salariaților APA CANAL BORS S.R.L. le este interzis:

1. să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea societății cu politicile și strategiile acesteia
2. să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care Societatea are calitatea de parte
3. să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege
4. să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă aceste dezvăluiri sunt de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze

imaginea sau drepturile operatorului, ori a unor salariați ai societății, precum și a unor persoane fizice sau juridice partenere

5. să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului, Consiliului Județean sau societății .

Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei autorități sau instituții publice, este permisă numai cu acordul Directorului General.

Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților operatorului de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

h) Libertatea opiniilor

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații societății au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor societății .

În activitatea lor, salariații au obligația de a respecta libertatea opiniilor celor cu care relaționează și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

În exprimarea opiniilor, salariații societății trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

i) Activitatea de comunicare și relații publice (CRP)

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de Directorul General al societății , în condițiile legii.

Salariații societății desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducerea societății .

În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, salariații pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere al societății .

j) Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, salariaților societății le este interzis:

- să participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice
- să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică

- să colaboreze cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice

- să afișeze, în cadrul societatii , însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

k) Relaționarea în exercitarea atribuțiilor funcției

În relațiile cu personalul din cadrul societatii , precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate.

Salariații societatii au obligația de a respecta onoarea, reputația și demnitatea colegilor, precum și a persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, evitând:

- întrebuintarea unor expresii jignitoare
- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

Salariații societatii trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor consumatorilor și vor respecta principiul egalității consumatorilor în fața legii prin:

-promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt

-eliminarea oricăror forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătate, vârstă, sexul sau alte aspecte.

l) Participarea la procesul de luare a deciziilor

În procesul de luare a deciziilor salariații societatii au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să-și exercite capacitatea de apreciere în mod fundamental și imparțial.

Salariaților societatii le este interzisă îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat, precum și să promită luarea unei decizii, de către conducerea societatii , de către ei înșiși ori alți salariați ai societatii .

m) Obiectivitate în evaluare

În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații societatii au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariați din subordine.

Salariații cu funcție de conducere au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competențelor profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun sau aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

Salariaților cu funcție de conducere le este interzis să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcție pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute de prezentul cod.

n) Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Este interzisă folosirea de către salariații cu funcții de conducere, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

Prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau acțiuni de control, personalului societății îi este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

Salariaților societății le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției pentru a influența anchetele interne ori externe, sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

Salariaților cu funcție de conducere din cadrul societății, le este interzis să propună subalternilor să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

Salariații societății nu au dreptul de a avea un comportament neadecvat în relațiile de muncă (hărțuiri, jigniri sau un comportament ofensator, etc.)

o) Limitarea participării la achiziții sau închirieri

Orice salariat al societății poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a societății, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

-când a luat la cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează a fi vândute

-când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv

-când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces Interdicțiile menționate mai sus se aplică în mod corespunzător și în cazul închirierii unui bun.

Salariaților societății le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată supuse operațiunilor de vânzare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

3.3 Norme și reguli de conduită și comportament în relația coleg – coleg

Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivate de faptul că toți salariații societății sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de organizare și funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relațiile de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate și manifestând atitudine conciliantă.

Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct, netendențios.

Relația dintre colegi trebuie să fie de egalitate, bazată pe recunoaștere a profesionalismului, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor. Comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschiderea la sugestiile colegilor, admitând critica în mod constructiv și responsabil.

Dacă este cazul, colegii pot să împărtășească din cunoștințele și experiențele acumulate în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Constituie încălcări ale principiului colegialității:

a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică, sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității

b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele menționate mai sus de către conducerea compartimentelor precum și de către conducerea societății:
Director General, Directori Executivi

c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg

d) formularea în fața partenerilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg

e) utilizarea și dezvăluirea în activitatea prestată a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg.

3.4 Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

a) Imparțialitatea

Compania, prin angajații săi, se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

b) Contracte și relații cu clienții

Contractele și comunicările adresate clienților Societății (inclusiv mesajele publicitare) trebuie să fie:

-clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu, se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, iar prețurile menționate vor avea TVA-ul inclus)

-întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi, de exemplu, folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive)

-complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului

-disponibile pe site-ul societății .

Modalitatea de comunicare cea mai potrivită pentru transmiterea conținutului (factură, telefon, presă, e-mail) este determinată de scopul și, respectiv, destinatarii comunicărilor, fără a se recurge la folosirea excesivă a persuasiunii ori a unor instrumente înșelătoare ori neadecvate.

În final, Societatea trebuie să asigure comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la:

— orice modificări ale clauzelor prevăzute în contracte

— orice modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor

– rezultatele evaluărilor realizate în conformitate cu standardele impuse de autoritățile de reglementare.

c) Conduita angajaților în relația cu clienții

Relaționarea cu clienții este bazată pe disponibilitate, respect și politețe, precum și pe desideratul reducerii formalităților pe care clienții trebuie să le îndeplinească și să folosească proceduri de plată care să fie simple, sigure, iar atunci când este posibil, în format electronic și gratuite.

d) Controlul calității și satisfacția clienților

Societatea asigură procese la standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prevăzute în contractele de furnizare, precum și monitorizarea rezultatelor percepției clienților cu privire la calitate în vederea îmbunătățirii proceselor și, implicit, a calității produsului furnizat

e) Implicarea clienților

Operatorul are ca prioritate să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau organismele de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide (de exemplu servicii de call-center, adrese de e-mail) și să acorde o atenție specială clienților cu dizabilități a va aloca toate resursele necesare reducerii timpului necesar pentru formularea unui răspuns la solicitările transmise de utilizatorii serviciului.

Pentru asigurarea fluidității interacțiunii cu clienții, societatea utilizează un sistem de monitorizare a eficacității procedurilor care guvernează relațiile cu clienții.

3.5 Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii

a) Alegerea furnizorilor

Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru operator cu acordarea de șanse egale tuturor furnizorilor. Această activitate este reglementată prin procedură internă și se bazează pe o conduită caracterizată prin bună credință, transparență și colaborare.

În principiu, angajații operatorului implicați în aceste procese au următoarele obligații:

– de a oferi oricărei persoane care îndeplinește condițiile specifice, posibilitatea de a depune oferte pentru încheierea de contracte, adoptând criterii obiective de selecție care vor fi dovedite prin documentație adecvată

- de a asigura un nivel suficient de concurență în fiecare licitație publică, în conformitate cu prevederile legale privind achizițiile.

b) Integritatea și independența

Relațiile operatorului cu furnizorii sunt guvernate de principii comune și sunt supuse unei monitorizări constante din partea societății.

Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie să se bazeze întotdeauna pe relații extrem de clare, evitându-se, pe cât posibil, formele de dependență.

Pentru a garanta transparența și eficiența maximă în procesul de achiziție, Societatea va putea institui și măsuri legale pe care le consideră necesare pentru a asigura imparțialitatea și transparența procesului, precum și:

- separarea rolurilor între compartimentele care solicită achiziția și compartimentul care organizează procedura de achiziție și editează contractul

- capacitate adecvată de urmărire a aplicării deciziilor luate

- păstrării informațiilor, împreună cu documentele oficiale de licitație publică și contractuală, pe perioadele stabilite prin regulamentele în vigoare menționate în procedurile interne de achiziții.

3.6 Relațiile cu grupurile de interese

Societatea consideră că stabilirea unui dialog fluid pe baze legale cu diversele asociații prezintă o importanță majoră pentru dezvoltarea corespunzătoare a activităților sale economice. Având în vedere cele de mai sus, Societatea va iniția canale stabile și adecvate de comunicare cu asociațiile – ca parteneri – în scopul cooperării, în interesul reciproc al părților implicate, în prezentarea pozițiilor societății și prevenirea posibilelor situații cu potențial litigios.

În acest sens Societatea furnizează unui feedback prompt tuturor asociațiilor la sesizările transmise și va face toate diligențele menite să implice și să informeze asociațiile cele mai importante și reprezentative cu privire la aspectele care interesează anumite categorii de parteneri.

3.7 Relațiile de natură economică cu partide politice, organizații sindicale și asociații

Societatea nu finanțează partide politice sau candidați ori reprezentanți ai acestora și nici nu sponsorizează convenții sau festivități ale căror unic scop este acela de propagandă politică, după cum, nici nu exercită nici o presiune directă sau indirectă asupra politicienilor.

Operatorul APA CANAL BORS S.R.L. nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interese – sindicate, asociații de mediu sau asociații de protecție a consumatorilor, mediului etc.

4. Sancțiuni pentru nerespectarea prezentului cod de etică și integritate

Nerespectarea prezentului cod de etică duce la sancțiunile descrise prin Regulamentul intern aplicabil în unitate.

Încălcarea prezentului cod de etică poate duce la sancționarea cu avertisment scris la propunerea șefului direct al locului de muncă, și aprobarea Directorului General, în conformitate cu prevederile Codului Muncii în vigoare cu modificările ulterioare.

În cazul în care se încalcă prevederile prezentului cod și se consideră că sunt abateri grave, șeful ierarhic poate sesiza Comisia de cercetare disciplinară prealabilă pentru a se aplica sancțiuni de altă natură, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

4. Considerații finale

Conduita contrară eticii – prezentată conform prezentului – compromite climatul de lucru și derularea conformă a activităților operatorului, putând afecta semnificativ îndeplinirea obiectivelor asumate de acesta

Conduita internă contrară eticii poate induce colaboratorilor o atitudine ostilă față de companie, cu efecte nedorite asupra eficienței și imaginii sale și, în consecință, va fi tratată ca abatere disciplinară, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare și ROI aplicabile.

Prezentul Cod intră în vigoare începând cu data de 31.01.2022, la data avizării de către Consiliul de Administrație și se propune a se aproba în ședința de consiliu local al Comunei Bors. Prezentul cod se aplică în corelare cu prevederile ROF și ROI în vigoare la APA CANAL BORS S.R.L. și se modifică ori de câte ori se impune, de către structura specializată în resurse umane.

DIRECTOR GENERAL

SANYO ELISABETA



Anexa 1 la ROF
Anexa 4 la Hotararea CA nr. 1/31.01.2022

ADUNAREA GENERALA	▼
CONSILIUL DE ADMINISTRATIE A S.C. APA CANAL BORS S.R.L. - 3 membri	▼
DIRECTOR GENERAL / 1 Inginer	

Compartment Control Financiar Intern
1 Economist / norma partiala (vacant)

Compartiment Financiar- contabil si Resurse umane
1 Economist norma intreaga

Comp. urmarire contracte, facturare, incasare si citire contoare
1 Cititor contoare/casier teren
1 Inginer IT - intretinere baza de date/ norma partiala (vacant)



SC APA CANAL BORS SRL
 Loc. Bors nr. 102
 CUI: RO44277063

Anexa 5 la Hotararea CA nr. 1/31.01.2022

STATUL DE FUNCTII AL S.C. APA CANAL BORS S.R.L.

Nr.crt.	FUNCTIONIA	Funcție Conducere/ Executie	SALAR NET	Salariul Brut de baza lunar	Sanatate 10%	CAS 25%	Impozit 10%	CAM 2,25%	TICHETE de masa 20lei/zi	TOTAL CHELT.	TOTAL CHELT.
	MEMBRII CA	Conducere	3	600	693	69	173	45	16	903	927
1	DIRECTOR GENERAL	Conducere	1	4500	7692	769	1923	500	173	7865	7865
2	INSTALATOR-Sef echipa mentenanta	Executie	1	2500	4273	427	1068	278	96	4789	4789
3	INSTALATOR/ SUDOR	Executie	2	2000	3409	341	852	222	77	3911	7823
4	NECALIFICAT	Executie	1	1800	3047	305	762	198	69	3553	3553
5	Operator statie epurare /Chimist	Executie	1	2000	3409	341	852	222	77	3911	3911
6	Contab primara/CFP/Resp. contracte, Casiera	Executie	1	2500	4273	427	1068	278	96	4789	4789
7	INGINER MEDIU/Responsabil contracte+Raportari Avizare	Executie	1	2500	4273	427	1068	278	96	4789	4789
8	Casier teren si cititor contoare	Executie	1	2000	3409	341	852	222	77	3911	3911
				20400	34478	3448	8620	2241	776	38424	42359

Intocmit,
 Sanyo Elisabeta - Director General





Anexa 6 la Hotararea CA nr. 1/31.01.2022

SIGLA SOCIETATII S.C. APA CANAL BORS S.R.L.



S.C. APA CANAL BORS S.R.L.
CUI: RO44277063
Numar de ordine in registrul comertului: J5/1289/14.05.2021
Capital social : 200000 Ron
Borș, str. Principală, nr. 102, județul Bihor
Telefon sediu social: 0359 412 557
Email : apacanalbors2021@gmail.com

CONSILIUL DE ADMINISTRATIE AL S.C. APA CANAL BORS S.R.L.

HOTARAREA NR. 2 / 31.01.2022

Spre stiinta :
Consiliului Local Bors
Membrii Consiliului de Administratie

Având în vedere

- Prevederile art.142. privind competențele Consiliului de Administrație din Legea nr. 31/1990 privind societățile, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Prevederile art. 10.37 din Actul Constitutiv al Societății privind atribuțiile și competențele Consiliului de Administrație;
- Prevederile art. 9 din OUG nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;

Consiliul de Administratie al SC Apa Canal Bors SRL, convocat pentru data de 31.01.2021 , ora 8:00,

Legal constituit ,

HOTARASTE:

Art. 1 Se aproba Indicatorii de performanta ale directorului general si CA conform anexa 1 .

Art. 2 Se aproba Strategia de investitii, conform anexa 2.

Art. 3 Planul de administrare al CA si Plan de Management al Directorului

Art. 3 Prezenta hotarare, precum si anexele prezentei hotarari se vor inainta spre aprobare Consiliului Local Bors.

PRESEDINTELE CONSILIULUI DE ADMINISTRATIE

APA CANAL BORS SRL

LATA CAMELIA

Prezenta hotarare s-a adoptata cu 3 voturi “ pentru ”



Anexa 1 la Hotararea CA nr. 2/31.01.2022

S.C. APA CANAL BORS S.R.L.

CUI: RO44277063

Numar de ordine in registrul comertului:

J5/1289/14.05.2021

Capital social : 200000 Ron

Borș, str. Principală, nr. 102, județul Bihor

Telefon sediu social: 0359 412 557

Email : apacanalbors2021@gmail.com

INDICATORI DE PERFORMANTA DIRECTOR GENERAL

Indicatori	Descriere	Pondere
Dezvoltarea afacerii	Cresterea productivitatii muncii prin raportare la perioada similara a anului anterior cu minim 2 %	10 %
Indicatori financiari	Cresterea veniturilor obtinute din exploatare prin raportare la perioada similara a anului anterior cu minim 2%	10%
	Gradul de realizare a veniturilor fata de prevederile bugetare, minim 100%	15%
	Raportarea gestionarii creantelor si recuperarea creantelor , respectiv recuperare a minim 85% din creante, in termen de 60 de zile de la emiterea facturilor	15 %
	Reducerea obligatiilor restante	10 %
	Asigurarea cu cash flow a activitatii desfasurate	10%
Indicatori nefinanciari	Reducerea reclamatiiilor fata de anul anterior cu 5%	10%
	Acoperire serviciu : Cresterea numarului de contracte , in termen de 4 luni de la data obtinerii licentei ANRSC, minim 90 % din total gospodarii /comuna Bors	10%
	Strategia de investitii si implementare	10%



S.C. APA CANAL BORS S.R.L.

CUI: RO44277063

Numar de ordine in registrul comertului:

J5/1289/14.05.2021

Capital social : 200000 Ron

Borș, str. Principală, nr. 102, județul Bihor

Telefon sediu social: 0359 412 557

Email : apacanalbors2021@gmail.com

INDICATORI DE PERFORMANTA CONSILIU DE ADMINISTRATIE

INDICATORI	Descriere	Pondere
Dezvoltarea afacerii INDICATORI NEFINANCIARI	Elaborarea si implementarea Strategiei de Investitii	10 %
	Monitorizarea, evaluarea si raportarea cel putin anuala a performantei/activitatii conducerii	20%
	Analizează și aprobă planul de administrare elaborat în colaborare cu directorii, în acord cu scrisoarea de așteptări și cu declarațiile de intenție	10%
	Verifică funcționarea sistemului de control intern/managerial	10%
	Raportează cel puțin anual autorității publice tutelare modul de îndeplinire a indicatorilor de performanță financiari și nefinanciari	20 %
INDICATORI FINANCIARI	Investitii - Rentabilitatea investitiilor	10 %
	Rentabilitatea capitalului angajat (profitabilitatea si eficienta cu care este inestet capitalul)	10%
	Asigură integritatea și funcționalitatea sistemelor de raportare contabilă și financiară, precum și realizarea planificării financiare	10%

S.C. APA CANAL BORS S.R.L.
BORS NR. 102
CUI : RO44277063

Anexa 2 la Hotarara CA nr. 2/31.01.2022

STRATEGIA/PLAN DE INVESTITII APA CANAL BORS SRL						Suportat din Fonduri PROPRII	Suportat din Bugetul local
Nr.crt.	Denumire	Buc	Cheltuiala Totala estimata TVA inclus	Cheltuiala Totala estimata TVA inclus			
1	Ciocan rotopercurtor Bosch GBH8-45	1		4165			
2	Motopompa pentru apa murdara JIP 3M/6,5 Honda	1		5134,85			
3	Motopompa Honda WT 30XK4 , 2.5 bar	1		7535,08			
4	Ciocan demolator Bosch GSH 27	1		8925			
5	Generator de curent si sudura Tresz TR7 avr Honda	1		9163			
6	Pompa Submersibila pentru foraje Grundfoss SP17-9 / 5,5 kw	2		36080,8			
7	Debitator NTC RZ172, Masina pentru taiat asfalt RZ 172 Honda	1		11900			
8	Mai compactor Wacker BS5-4As/ Ulbo	1		12138			
9	Aparat sudura GF MSA 330, Aparat de sudara electrofuziune Georg Fischer MSA 330	1		20230			
10	Motocoasa Stihl FS 360	1		4284			
11	Placa vibranta NTC, Placa compactoare cu kit de udare NTC VD 20 Honda	1		9520			
12	Autoutilitara cu masa maxima autorizata 3,5 Tone	1		198135			
13	Debitmetru- Statia de epurare	1	18050				
TOTAL					18050,00	327210,73	



S.C. APA CANAL BORS S.R.L.

CUI: RO44277063

Numar de ordine in registrul comertului: J5/1289/14.05.2021

Capital social : 200000 Ron

Borș, str. Principală, nr. 102, Județul Bihor

Telefon sediu social: 0359 412 557

Email : apacanalbors2021@gmail.com

PLAN DE MANAGEMENT

DIRECTOR GENERAL

SC APA CANAL BORS SRL

Elaborat,
Sanyo Elisabeta
Director General

Aprobat in
sedinta Consiliului de Administratie
din data de 31.01.2022
Presedinte C.A.
LATA CAMELIA

I.1. CONTEXTUL ȘI SCOPUL DOCUMENTULUI STRATEGIC

Contextul elaborării actualului Plan de Management este legislația relevantă la nivel European și național în domeniul guvernancei corporative a întreprinderilor publice.

Scopul elaborării prezentului document este să se stabilească Planul de Management cuprinzând strategia de conducere a operatorului de alimentare cu apă și canalizare din comuna Bors pe durata contractului de mandat aferent perioadei noiembrie 2021-noiembrie 2025 pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractul de mandat al Directorului General.

Planul de Management este supus aprobării Consiliului de Administrație al Apa Canal Bors SRL are ca bază viziunea managerială a Directorului General pentru operaționalizarea perspectivelor de conducere și dezvoltare strategică a societății, pe baza evoluției până în prezent a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare, ținând cont de contextul și tendințele actuale în domeniul serviciilor de profil la nivel național și internațional și de prognozele și perspectivele ce pot fi anticipate astfel încât să ducă la edificarea unei companii de utilități modernă, viabilă financiar, sustenabilă economic, care să ofere servicii de calitate clienților, să fie responsabilă față de societate, față de toți ceilalți parteneri implicați în derularea serviciului și față de mediu în condițiile unei dezvoltări durabile.

Planul de Management în domeniul instituțional, operațional și de dezvoltare va ține seama de contextul strategic național, particularitățile regionale și locale din aria deservită, și de cerințele de conformare stabilite la nivel European, inclusiv prin condiționalitățile stipulate în Capitolul de Mediu al Tratatului de Aderare. În al doilea rând, Planul de Management va operaționaliza obiectivele, indicatorii de performanță, propunând măsuri concrete și cuantificabile care să ducă la creșterea performanței manageriale în perioada de referință în vederea atingerii obiectivelor strategice a Directorului General.

Pe lângă faptul de a fi un document de planificare strategică pe termen scurt și mediu, Planul de Management va contribui esențial și la informarea tuturor părților și partenerilor implicați în derularea serviciului, ca premisă a transparenței administrării societății față de publicul larg.

I.2. PREZENTAREA SOCIETĂȚII APA CANAL BORS SRL

SC APA CANAL BORS SRL este o persoană juridică română, cu sediul în LOCALITATEA BORS, NR. 102, înmatriculată ca societate pe acțiuni din data de 14 MAI 2021.

Obiectul de activitate al SC APA CANAL BORS SRL este stabilit în Actul Constitutiv și constă în principal în operarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare a căror gestiune îi este delegată, conform Contractului de delegare de gestiune a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, semnat între Comuna Bors și SC APA CANAL BORS SRL. Capitalul social al societății este de 200000 LEI, respectiv 2000 de părți sociale a 1.000 lei fiecare, asociatul UNIC fiind COMUNA BORS.

Consiliul de Administrație are puteri depline cu privire la conducerea și administrarea companiei, iar printre atribuțiile sale principale este și aceea de a aproba Planul de Management elaborat de Directorul General pentru durata mandatului și pentru primul an de mandat.

Începând cu data de 01.02.2022, SC APA CANAL BORS SRL va funcționa efectiv ca operator .

Formarea operatorului a rezultat în baza Hotărârii Consiliului local Bors nr. 118/23.07.2020.

Din punct de vedere a ariei geografice acoperite, activitatea companiei se desfășoară pe raza comunei BORS , localitățile BORS, SANTION , SANTAUL MIC SI SANTAUL MARE.

În prezent, operatorul APA CANAL BORS SRL are dreptul de a exploata sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare, din aria administrativ –teritorială a comunei BORS.

Începând cu data de 01.02.2022 în baza contractului de delegare nr. **Nr. 557 / 31.01.2022** s-a demarat obținerea autorizațiilor conform legislației, urmând ca să se obțină licența de către Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice, conform Ordinului 182/2011, aceasta urmând a recunoaștere oficial , capacitatea SC APA CANAL BORS RSL de a furniza/presta servicii de calitate în aria sa de operare, în condiții de eficiență economică, cu menținerea indicatorilor de performanță impuși.

Compania urmează a fi certificată pentru sistemul integrat calitate –mediu -sănătate și securitate ocupațională conform standardelor SRENISO9001:2008, SRENISO14001:2005 și OH SAS 18001:2008.

1.3. CADRUL INSTITUȚIONAL

Prezentul Plan de Management a fost elaborat în baza Ordonanței de urgență nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice (publicată în Monitorul Oficial partea I, nr. 883/14.12.2011), cu respectarea prevederilor Legii nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare. Conform art. 36 (1) din OUG nr. 109/2011 „în termen de 90 de zile de la numirea directorii/membrii directoratului elaborează și prezintă Consiliului de Administrație, respectiv Consiliului de Supraveghere un Plan de Management pe durata mandatului și pentru primul an de mandat, cuprinzând strategia de conducere pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractul de mandat”. Prezentul Plan de Management este corelat și dezvoltă planul de administrare al Consiliului de Administrație, în conformitate cu cerințele OUG 109/2011. Operatorul SC APA CANAL BORS SRL se încadrează în prevederile OUG 109/2011, fiind o societate comercială pe acțiuni, constituită în conformitate cu prevederile Legii 31/1990 privind societățile comerciale.

1.4. CADRUL LEGAL

Planul de management se pliază în totalitate pe legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația și reglementările existente în domeniul serviciilor comunitare de utilități publice în general, respectiv în domeniul serviciilor publice de apă și canalizare, în particular, precum și cu alte acte normative, respectiv:

1. Legea 31/1990 privind societățile comerciale;
2. Ordonanța de urgență nr. 109/2011, privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice;
3. Legea 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
4. Hotărârea de guvern nr. 123/2002 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public
5. **Hotărârea Consiliului local Bors nr. 50/19.04.2021, Hotărârea Consiliului local Bors nr. 150/15.09.2021, Hotărârea Consiliului local Bors nr. 193/09.11.2021, Hotărârea Consiliului local Bors nr. 201/09.11.2021**
6. Actul constitutiv al SC APA CANAL BORS SRL
7. Legea 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare;
8. Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, cu modificările și completările ulterioare;
9. Ordinul nr. 88/2007 pentru aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
10. Ordinul 90/2007 pentru aprobarea contractului cadru de furnizare, prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
11. Hot. nr. 11 din 25.01.2022 a CL BORS, pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a serviciilor de apă și canalizare și contractul serviciului public apă-canalizare;
12. Ordinul nr. 946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial, cu modificările și completările ulterioare.
13. Contractul de delegare de gestiune nr. 557/31.01.2022
14. Codul de Conduită Etică a Companiei aprobat în ședința Consiliului de Administrație din 31.01.2022.

Nu în ultimul rând, sunt deosebit de relevante principalele documente de reglementare la nivel European în privința alimentării cu apă și calității Mediului, reprezentate prin

Directiva-cadru Europeană a apei 98/83 CE, respectiv Directiva 91/271/CE privind epurarea apelor uzate urbane.

II.1. VIZIUNEA, DECLARAȚIA DE MISIUNE ȘI OBIECTIVELE STRATEGIEI

1.1 Viziunea

Viziunea mandatului 2021-2025 a Directorului General este aceeași cu a Consiliului de Administrație, stabilită prin Planul de Administrare, și preconizează o companie puternică, orientată către clienți și comunitate, sustenabilă economic, eficientă financiar, a căror caracteristici vor fi transparența, calitatea, performanța și responsabilitatea în prestarea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare – epurare. Asigurarea unei alimentări cu apă potabilă, respectiv a unui serviciu de canalizare apreciate calitativ, eficiente cantitativ și responsabile la adresa mediului înconjurător și comunitar din aria de deservire va decurge în condițiile unui management performant, cu reale și permanente preocupări pentru nevoile și doleanțele clienților companiei.

1.1.2 Declarația de misiune

-Dorim să furnizăm servicii de apă și apă uzată de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona noastră de operare

-Ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noștri și prin menținerea unei comunicări eficace cu toți factorii interesați

-Țintim un nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare

-Construim viitorul companiei noastre având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia printr-un management competitive

-Vom promova responsabilitatea instituțională, protecția și conservarea mediului înconjurător

II.1.3 Obiective strategice

Pentru îndeplinirea misiunii conducerii APA CANAL BORS SRL , se propun următoarele obiective strategice, având în vedere principalele direcții:

1) Eficiența economică

- Optimizarea permanentă a costurilor de producție și de logistică astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia

- Asigurarea viabilității economice și sustenabilității financiare a operatorului prin politici adecvate de urmărire a eficienței cost/beneficiu a serviciului, recuperare creanțe, control intern managerial, managementul riscului,

- Îmbunătățirea continuă a managementului mentenanței în scopul reducerii timpilor de intervenție, a consumurilor de materiale, continuarea automatizării activității operaționale în vederea reducerii consumurilor și costurilor
- Obținerea unei marje optime de profit, care să permită dezvoltarea societății.
- Promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de operare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare, luând în considerare și gradul de suportabilitate a populației

2) Modernizarea și îmbunătățirea serviciului

- Întreținerea continuă și supravegherea atentă a sistemului de alimentare cu apă potabilă, a sistemului de colectare a apelor reziduale și a sistemului de epurare, având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă
- Colectarea apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora și tratarea nămolului, cu respectarea standardelor naționale și Europene de calitate
- Modernizarea și reabilitarea infrastructurii de apă și apă uzată, în beneficiul populației și al mediului din comuna BORS , în scopul îndeplinirii obligațiilor din Contractul de Delegare.
- Sprijinirea autorității locale în derularea programelor proprii astfel încât să concureze la atingerea dezideratului de acoperire 100% cu servicii a ariei de deservire
- Asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației
- Îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi

3) Orientarea către client

- Preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse
- Îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor de apă potabilă și canalizare la nivelul standardelor Europene
- Informarea eficientă și educarea utilizatorilor în ceea ce privește consumul rațional de apă
- Educarea consumatorilor cu privire la aspectele de mediu și la pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural
- Continuarea politicii de solidaritate socială inter –comunități

4) Competențe profesionale

- Creșterea eficienței generale a companiei, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății
- Crearea unui mediu favorabil învățării în companie și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri modern
- Dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților
- Continuarea programelor de creștere a competenței profesionale la toate nivelele.

5) Grijă pentru mediu

- Gestionarea rațională a resurselor natural

- Eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului
- Implementarea eficientă a tehnologiilor de epurare moderne conform standardelor europene
- Implementarea metodelor eficiente de gestionare a nămolurilor
- Aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu

6) Grijă pentru sănătatea populației și angajaților

- Preocuparea continuă pentru protejarea sănătății publice prin modernizarea sistemului de monitorizare a calității apei uzate și a apei potabile
- Furnizarea apei potabile la parametrii de potabilitate impuși de normativele în vigoare
- Asigurarea securității și sănătății angajaților companie

În vederea operaționalizării și cuantificării principalelor obiective strategice, Consiliul de Administrație stabilește următoarele criterii (indicatori) de performanță specifici și pentru anul 2022

Obiective si criterii	Descriere	Pondere
Dezvoltarea afacerii	Cresterea productivitatii muncii prin raportare la perioada similara a anului anterior cu minim 2 %	10 %
Indicatori financiari	Cresterea veniturilor obtinute din exploatare prin raportare la perioada similara a anului anterior cu minim 2%	10%
	Gradul de realizare a veniturilor fata de prevederile bugetare, minim 100%	15%
	Raportarea gestionarii creantelor si recuperarea creantelor , respectiv recuperare a minim 85% din creante, in termen de 60 de zile de la emiterea facturilor	15 %
	Reducerea obligatiilor restante	10 %
	Asigurarea cu cash flow a activitatii desfasurate	10%
Indicatori nefinanciari	Reducerea reclamatilor fata de anul anterior cu 5%	10%
	Acoperire serviciu : Cresterea numarului de contracte , in termen de 4 luni de la data obtinerii licentei ANRSC, minim	10%

	90 % din total gospodarii /comuna Bors	
	Strategia de investitii si implementare	10%

II.2. DECLARAȚIA DE MISIUNE A DIRECTORULUI GENERAL

Linii strategice de dezvoltare continuă și durabilă a serviciului stipulate prin Planul de Administrare și în conformitate cu obiectivele și criteriile de performanță anexă la contractele de mandat pentru îmbunătățirea performanței managementului vor fi operaționalizate prin asumarea Declarației de Misiune a Directorului General.

SC APA CANAL BORS țintește înspre atingerea performanței operaționale și financiare, responsabilizând consumatorii cu privire la importanța apei. Suntem conștienți că în perioada care urmează caracteristica cea mai importantă a serviciilor noastre trebuie să fie calitatea și permanenta preocupare în ceea ce privește prevenirea poluării mediului, sănătatea și securitatea ocupațională a angajaților.

Directorul General al **SC APA CANAL BORS SRL** se angajează să ofere servicii complete și complexe de captare, tratare și distribuție a apei potabile, precum și servicii de colectare, transport și epurare a apei menajere și industriale.

Calitatea înseamnă pentru noi îndeplinirea cerințelor și așteptărilor clienților noștri, pe care le putem realiza numai bazându-ne pe contribuția și implicarea fiecărui angajat.

Ca urmare:

- dorim să furnizăm servicii de bună calitate la prețuri accesibile pentru toți consumatorii din zona noastră de acoperire
- ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noștri și prin promovarea unui sistem de relații publice consistent și consecvent
- țintim un nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare
- asigurarea unui management performant, cu o înaltă eficiență cost/beneficiu, se va realiza ținând cont de suportabilitatea socială a celor mai sărace categorii de clienți din aria deservită, în condițiile acoperirii integrale a costului economic de prestare a serviciului
- compania își va consolida politica de responsabilitate socială astfel încât să devină un etalon de implicare, eficiență și transparență față de acționari, administratori, comunitate și clienți
- îmbunătățirea continuă a managementului operațional se va realiza în condițiile continuării asumării politicii de mediu, dezvoltare durabilă și gestionare integrată responsabilă a resurselor de apă

- managementul companiei ține cont de faptul că beneficiarul final al întregii sale activități este clientul și comunitatea și ca atare se va derula în spiritul profesionalismului, respectului, consultării și implicării acestora în gestionarea serviciului
- compania va continua să se înscrie în rândul operatorilor în privința absorbției fondurilor Europene, din perspectiva continuării programelor de investiții de modernizare, reabilitare și extindere, în vederea atingerii calității dorite a serviciului, a îndeplinirii necesităților obiective de dezvoltare și a condiționalităților asumate de România prin Capitolul de mediu al tratatului de aderare
- vom promova responsabilitatea instituțională și vom urmări permanent conformarea cu legislația și alte cerințe aplicabile activităților organizației
- vom îmbunătăți performanțele de mediu, sănătatea și securitatea ocupatională prin controlul și influențarea aspectelor semnificative de mediu și a riscurilor identificate, precum și prin adoptarea unui comportament preventiv față de mediu, sănătate și securitate ocupatională
- vom asigura dezvoltarea și profitabilitatea organizației pe termen lung.

III. STRATEGIA DE CONDUCERE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR ȘI CRITERIILOR DE PERFORMANȚĂ DIN CONTRACTUL DE MANDAT

Strategia de management operaționalizează obiectivele strategice din principalele domenii majore de activitate a societății și propune planuri de măsuri concrete pentru atingerea acestora și a criteriilor (indicatorilor) de performanță din Contractul de Mandat, metodele de monitorizare, evaluare și control intern a rezultatelor prognozate.

Strategiile de conducere, specific APA CANAL BORS SRL, cuprinse în prezentul Plan de Management al Directorului General, au fost elaborate cu respectarea viziunii, declarației de misiune și a principalelor direcții strategice, în conformitate cu Planul de Afaceri, cu Strategia de Administrarea societății, având ca scop primordial atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractul de mandat. Acestea au fost structurate în funcție de principalele direcții, departamente, servicii, compartimente ale operatorului, astfel:

- strategia de consolidare instituțională
- strategii comerciale și de marketing (strategii de piață, strategii de produs / serviciu, strategii de preț și strategii de promovare)
- strategii operaționale și de întreținere
- strategii de resurse umane
- strategii privind sistemele informaționale
- strategii de management economic –financiar și de audit

- strategii de dezvoltare prin investiții
- strategia de control intern / managerial

II.1. STRATEGIA DE CONSOLIDARE INSTITUȚIONALĂ

1 Menținerea calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale

III.1. STRATEGIA DE CONSOLIDARE INSTITUȚIONALĂ

STRATEGIA 1

Menținerea calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale

Apa Canal Bors manifesta o preocupare continuă pentru obținerea satisfacției clienților săi, prin controlarea activităților și proceselor din cadrul organizației, cu scopul de a spori eficiența și eficacitatea cu care se răspunde solicitărilor și cerințelor înaintate de către consumatori.

În acest context, compania va implementa un sistem de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale (SMCMSSO), urmărind în continuare:

- creșterea eficienței prin reducerea pierderilor
- anticiparea cerințelor clienților și, implicit, îmbunătățirea imaginii companiei
- îmbunătățirea calității serviciilor
- consecvență în aplicarea noilor tehnologii implementate sau în curs de implementare
- sporirea numărului utilizatorilor
- creșterea eficienței interne printr
- o mai bună organizare a muncii
- îmbunătățirea planificării și țineri sub control a proceselor și, implicit, creșterea productivității și reducerea costurilor

Obiective generale

1) Implementarea Sistemului Integrat de Management al Calității, Mediului, Sănătății și Securității Ocupaționale, în conformitate cu cerințele standardelor de referință SREN ISO 9001 :2008, SREN ISO 14001 :2005 și SR OHSAS 18001 :2008.

2) Implementarea Sistemului de Management al Calității

Obiective specifice privind analiza apei

- Contract cu Laborator Apă Uzată
- Contract cu Laborator Apă Potabilă

STRATEGIA 2:

Minimizarea impactului asupra activității operatorului, în contextul preluării progresive a unor zone de operare și armonizarea noilor structuri cu cele deja existente.

Experiența a arătat că viabilitatea alimentării cu apă, în particular a localităților rurale mici având surse locale de apă, devine problematică astfel încât în perioada următoare se vor intensifica eforturile de includere a acestor localități în sisteme integrate, a căror existență devine deosebit de necesară.

Obiective:

- Adoptarea unei structuri organizaționale, bazate pe conceptul activităților locale, care să permită gestionarea activităților operaționale la nivel local.
- Extinderea certificării sistemului integrat de management

III.2. STRATEGII COMERCIALE ȘI DE MARKETING

2.1. Strategii de piață

STRATEGIA 3

Creșterea intensivă a pieței, APA CANAL BORS SRL își propune implementarea unei strategii de creștere intensivă a pieței prin realizarea de campanii de educare și conștientizare a populației privind necesitatea și importanța apei pentru măsurile sanitare și de igienă în beneficiul propriei sănătăți, precum și prin inventarierea periodică a consumatorilor în vederea depistării consumatorilor clandestini.

Obiective:

- 1) Inventarierea utilizatorilor având consumuri excesiv de mici, în scopul monitorizării particularităților și modului de viață al acestora.
- 2) Inițierea unei campanii anuale de educare și conștientizare privind importanța apei în igiena și sănătatea populației, prin implicarea angajaților, a utilizatorilor și a mass – mediei, astfel încât consumul zilnic de apă potabilă în aria noastră de operare să atingă nivelul mediu din Uniunea Europeană.

3) Inventarierea tuturor imobilelor situate pe străzi pe care există rețele de apă potabilă, dar a căror proprietari nu sunt înregistrați în evidențele companiei ca utilizatori de apă potabilă în vederea depistării consumatorilor clandestini.

4) Inventarierea tuturor imobilelor situate pe străzi pe care există rețele de canalizare și a căror proprietari nu sunt înregistrați în evidențele companiei ca utilizatori de servicii de canalizare.

5) Notificarea utilizatorilor a căror imobile sunt situate pe străzi pe care există rețele de canalizare și nu sunt racordați la rețeaua de canalizare, privind obligativitatea deversării apelor uzate doar în rețeaua publică și instiintarea privind posibilitatea aplicării sancțiunilor contravenționale împotriva celor care nu deversează apa uzată în rețeaua de canalizare.

6) Inventarierea prin solicitarea de informații de la Apele Române a tuturor agenților economici care beneficiază de surse proprii de alimentare cu apă și care deversează apa uzată în rețeaua publică de canalizare.

7) Inițierea unei campanii de educare și conștientizare a populației cu privire la riscurile majore privind poluarea mediului și a apelor de suprafață în cazul deversărilor necontrolate precum și publicarea legii privind obligativitatea utilizatorilor situați pe străzi pe care există rețele de canalizare de a deversa apele menajere doar în rețelele publice de canalizare, precum și obligativitatea tuturor consumatorilor care au surse proprii de alimentare cu apă de a încheia contracte cu operatorul pentru preluarea în rețeaua de canalizare a apelor uzate.

8) Activitate continuă de lobby pentru susținerea unor măsuri legislative vizând obligativitatea conectării la rețelele de apă –canal, acolo unde ele există sau au fost înființate prin bani publici.

STRATEGIA 4

Acoperirea cu 100% a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în aria de operare existent.

Apa Canal Bors SRL vizează acoperirea cu 100% a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în aria de operare existentă, prin realizarea cu succes a obiectivelor cuprinse în:

1. Programele anuale de investiții finanțate de la bugetele locale

2. Programele anuale de investiții finanțate din surse proprii ale companiei

Obiective:

1) Realizarea extinderilor și modernizărilor rețelelor de apă și canal, la nivelul unității administrativ –teritoriale deservite, conform termenelor din programele anuale de investiții, aprobate de către autoritățile locale, cu finanțare parțială sau integral din bugetele consiliilor locale .

2) Realizarea extinderilor și modernizărilor rețelelor de apă și canal, conform termenelor din programele anuale de investiții aprobate de către Consiliul de Administrație al companiei cu finanțare de către UAT Bors.

STRATEGIA 5

Creșterea extensivă a pieței

Apa Canal Bors își propune aplicarea unei strategii privind creșterea extensivă a pieței, prin preluarea tuturor gospodăriilor, unde există deja sau se vor implementa sisteme centralizate de apă și canalizare. Implementarea cu succes a acestei strategii este susținută de situația de exclusivitate în care se află Apa Canal Bors SRL în ceea ce privește produsele și serviciile de bază.

Obiective:

Preluarea progresivă în operare a localităților comunei Bors, raportat la momentul punerii în funcțiune a sistemelor de apă și apă uzată, realizate de către UAT BORS, prin implementarea proiectelor de investiții finanțate din bugetele locale, de stat sau fonduri europene.

III.2.2. Strategii de preț

STRATEGIA 6

Mentținerea tarifelor unice în zona de operare

În ceea ce privește componenta preț a strategiei de marketing. Compania vizează implementarea unei strategii de mentținere a tarifelor unice în zona de operare.

Prețurile și tarifele practicate pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare se bazează pe principiul acoperirii tuturor costurilor aferente activităților respectiv costuri de operare, costuri de întreținere, costuri financiare, redevența aferentă bunurilor concesionate. La fundamentarea tarifelor se va ține seama de gradul de suportabilitate a populației.

Ajustările anuale de tarife se fac cu luarea în calcul a indicelui prețului de consum publicat lunar de Institutul Național de Statistică

Pentru calculul inflației se utilizează formula:

$$A = \text{CPI} \times (1 + \text{INF}) \times 12 / \text{IPI}$$

A – ajustarea inflației

CPI – ultimul indice disponibil privind Prețul de Consum

INF – inflația pe o perioadă de 12 luni înainte de ultimul indice de preț disponibil

IPI –indicele de preț inițial la data stabilirii tarifului inițial

X –numărul de luni între data ultimului indice de preț disponibil și data intrării în vigoare a noului tariff.

Aplicarea noilor prețuri și tarife, începând cu ziua următoare aprobării lor de către CL Bors, se realizează în baza avizelor ANRSC, cu respectarea tuturor obligațiilor prevăzute în Contractul de delegare.

Începând cu 01.02.2022 se vor aplica tarifele cf. HCL nr. 11/25.01.2022, urmând ca acest tarif să fie înaintat către avizare către ANRSC, împreună cu documentația de licențiere.

Planul de Creștere Tarifară aprobat de Consiliul Local BORS.

În prezent compania practică tarife unice pentru întreaga arie de operare pentru cele două activități, respectând astfel principiul solidarității promovat de Uniunea Europeană.

Tarifele practicate de Apa Canal Bors SRL sunt tarife de 3,5/mc apă și 3,5 lei / mc canalizare, TVA inclus.

Pentru etapa de programe 2021 –2025 se va elabora o Analiză Cost Beneficiu specifică, care va cuprinde un Plan de modificări tarifare aferent acestei perioade.

Planul de creștere tarifară pentru perioada 2022 –2025 va lua în calcul:

-Costurile reale aferente realizării investițiilor prevăzute în etapa viitoare 2021 –2025.

Obiective:

-Obținerea la timp a avizelor și aprobărilor necesare privind modificarea sau ajustarea prețurilor și tarifelor la serviciile de alimentare cu apă și canalizare, din partea tuturor factorilor decizionali: Autorități locale, ANRSC.

III.2.3. Strategii de produse și servicii

STRATEGIA 7

Creșterea calității citirii, diversificarea și flexibilizarea modalităților de citire și facturare

Apa Canal Bors SRL va dezvolta o strategie privind creșterea calității citirii, diversificarea și flexibilizarea modalităților de citire și facturare pentru serviciile aferente, ținând cont de cerințele și nevoile consumatorilor.

Obiective:

1) Oferirea clienților de modalități variate și moderne de citire, în vederea creșterii eficienței și reducerii costurilor implicate acestei activități, precum și aldiminuării disconfortului resimțit de către clienți.

2) Elaborarea și înaintarea către Comuna Bors a unui program de verificare a montajului și diametrelor contoarelor aflate în administrarea Operatorului.

3)Elaborarea unui program de înlocuire și verificarea contoarelor la termenele prevăzute de legislația metrologică.

4)Extinderea aplicării procedurii privind facturarea consumului estimat în toate localitățile unde operează Apa Canal Bors SRL.

Acțiuni:

1.Elaborarea unei analize tehnico –economice privind rezultatele implementării modelului pilot privind citirea la distanță.

2.Efectuarea unui studiu de piață și a unei analize tehnico –economice cu privire la costurile și beneficiile achiziționării în continuare a altor dispozitive de transmitere a citirii la distanță.

3.Achiziții de dispozitive de transmitere a citirii la distanță care să fie montate pe contoarele existente cu sprijinul UAT Bors

4.Echiparea contoarelor existente cu dispozitive de transmitere a citirii la distanță.

5.Procurarea modulelor radioși a celorlalte echipamente necesare.

6.Instruirea personalului responsabil.

7.Întocmirea unui program privind localitățile unde urmează a fi implementat noul proiect de citire la distanță a contoarelor clienților.

8.Monitorizarea permanentă a rezultatelor obținute în urma implementării modelului pilot de citire la distanță a contoarelor clienților din perspective :costurilor aferente activității de citire și facturare, a numărului de reclamații privind facturarea, a reducerii cheltuielilor cu resursele umane.

9.Efectuarea unei campanii de promovare a rezultatelor obținute în urma monitorizării zonelor la nivelul cărora s-a implementat soluția tehnică.

10.Înnoirea periodică a atestatului pentru Laboratorul de verificare metrologică.

11.Stabilirea și aprobarea programului anual de verificare și înlocuire a contoarelor astfel încât contoarele existente în rețea să se încadreze în termenele prevăzute de legislația metrologică.

12.Stabilirea componenței și atribuțiilor comisiei de verificare a modului în care se desfășoară activitatea de citire a contoarelor montate în rețea și a modului de stabilire a cantităților de apă ce urmează a fi facturate.

13.Promovarea unei campanii de informare a utilizatorilor și salariaților companiei privind constituirea comisiei de verificare a modului de stabilire a cantităților de apă ce se facturează precum și a sancțiunilor ce se pot aplica utilizatorilor și salariaților companiei în cazul săvârșirii unor contravenții.

14.Aplicarea procedurii privind facturarea consumului estimat în toate localitățile

III.2.4. Strategii de promovare

Sub aspectul politicii de relații publice, respectiv al relației dintre operator și utilizatori, compania și-a propus continuarea implementării Politicii și Strategiei privind Relațiile Publice, respectiv a Politicii și Strategiei privind Relațiile cu clienți.

STRATEGIA 8

Consolidarea Relațiilor Publice cu toți factorii interesați

Politica

- Ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal și menținerea unei comunicări eficiente și eficace cu toți factorii interesați.
- Vizăm creșterea gradului de încredere a populației prin furnizarea unor servicii de calitate, respectând permanent angajamentele și termenele asumate.
- Ne propunem să informăm și să educăm consumatorii cu privire la aspectele de mediu, respectiv la consumul rațional de apă și la pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural.
- Acordăm o atenție deosebită cerințelor tuturor factorilor interesați, vizând menținerea unei relații eficiente de comunicare cu populația beneficiară, autoritățile locale, județene, centrale, agenții economici și instituțiile, mass – media.
- Ne propunem optimizarea procesului de colaborare și comunicare internă, inter și intradepartamentală.

Resursele umane reprezintă unul dintre factorii principali care pot asigura succesul societății, motiv pentru care comunicarea internă are nevoie de creativitate și personalul trebuie să simtă că reprezintă o prioritate pentru companie.

A informa și implica în procesul decizional toate resursele umane reprezintă un beneficiu atât pentru angajat cât și pentru angajator, astfel angajații informați știu ceea ce fac, și mai ales de ce, înțeleg care sunt obiectivele societății și cum pot să le aducă la îndeplinire mai eficient.

O bună atmosferă de lucru este în interesul fiecărui angajator responsabil, pentru că este o sursă a creșterii eficienței.

-Ne concentrăm eforturile în vederea optimizării comunicării atât cu mediul intern cât și cu cel extern, în scopul menținerii unui climat favorabil intern și extern.

-Ne propunem crearea unei celule de criză în cadrul companiei, care să gestioneze în timp real situațiile de criză, acestea având o influență majoră în menținerea imaginii favorabile a acesteia.

Prin urmare strategia dedicată Relațiilor Publice promovează o imagine pozitivă și transparentă a societății noastre, intenționând să asigure liberul acces al cetățenilor la informații privind investițiile și activitățile de interes public al Operatorului.

STRATEGIA 9

Consolidarea relațiilor cu clienții

Strategia dedicată relațiilor cu clienții promovează următoarele valori: creșterea nivelului de încredere al clienților în calitatea serviciilor și produselor oferite, optimizarea procesului de comunicare dintre Operator și utilizatori, respectiv monitorizarea permanentă a opiniei clienților.

Politica

-Ne propunem să furnizăm tuturor clienților servicii de calitate la standarde europene

-Ne dorim să îmbunătățim continuu relațiile de comunicare și colaborare cu fiecare categorie de clienți în parte.

-Vom trata și rezolva toate solicitările, sesizările sau reclamațiile într-o manieră promptă și eficientă, respectând termenele și prevederile legale în vigoare.

-Manifestăm o preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților în serviciile oferite și pentru asigurarea transparenței în acțiunile întreprinse.

-Vom asigura instruirea permanentă a personalului în vederea optimizării comunicării cu clienții.

-Ne vom preocupa ca angajații noștri să fie permanent amabili, competenți și binevoitori cu utilizatorii.

-Vom monitoriza periodic feed-back-ul din partea consumatorilor noștri, prin aplicarea de chestionare privind satisfacția acestora față de serviciile oferite de către companie

Obiective:

- 1)Optimizarea comunicării cu clienții
- 2)Monitorizarea și analizarea permanentă a sesizărilor și reclamațiilor clienților privind calitatea serviciilor furnizate.
- 3)Dotarea casierilor cu sisteme performante de supraveghere și alarmare.

Indicatori de monitorizare

I Branșarea și racordarea utilizatorilor

1.Număr de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare / racordare a utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului de branșare / racordare este mai mic de 15 / 30 / 60 zile calendaristice.

2.Număr de contracte încheiate pe categorii de consumatori.

3.Procentul din contractele încheiate într-o lună raportat la numărul total de consumatori.

II Măsurarea și gestiunea consumului de apă

4.Număr de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare pe categorii de consumatori.

5.Număr (trim.) de reclamații privind precizia contoarelor care s-au dovedit justificate.

6.Număr de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori.

7.Număr de sesizări privind parametrii apei furnizate, care s-au dovedit justificate

III Citirea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor de apă și de canalizare furnizate

8.Număr de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori

9.Procentul de reclamații privind facturarea rezolvate în termen de 15 zile.

10.Procentul de reclamații privind facturarea care s-au dovedit justificate.

IV Cantitatea serviciilor furnizate / prestate

11. Număr de reclamații privind parametrii de calitate a apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și parametrii reclamați.

12. Număr de reclamații privind parametrii de calitate a apei furnizate care s-au dovedit a fi justificate.

13. Număr de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori.

14. Număr de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare care s-au dovedit justificate

V Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor

15. Număr de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la totalul sesizărilor

16. Număr de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, care s-au dovedit justificate.

17. Număr total de sesizări lunare / număr total de bransamente

III.3. Strategii economice, financiare și de audit

Obiectivele principale ale strategiilor economico –financiare se conturează ținând cont de o serie de constrângeri generate de specificul din domeniul serviciilor publice în general, al serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în particular.

Aceste obiective au în vedere în principal:

- colectarea, monitorizarea și gestiunea eficientă a veniturilor în vederea constituirii resurselor suficiente pentru funcționarea cost/beneficiu eficientă și modernizarea serviciului și a infrastructurii astfel încât să asigure un grad înalt de satisfacție a beneficiarilor în condițiile păstrării prețurilor și tarifelor sub pragul de suportabilitate a celor mai dezvoltate categorii de cetățeni din aria deservită,
- faptul că strategia financiară a operatorului beneficiază de efectul economiei de scală în vederea aplicării principiilor de solidaritate socială, respectiv finanțarea operării sistemelor de apă/canalizare într-o parte a zonei rurale deservite, unde eficiența economică este la limită sau negativă din veniturile realizate în aria urbană, ținându-se permanent cont de punctul de echilibru, dincolo de care prestarea serviciului în condiții de eficiență devine problematică,
- considerăm că strategiile economice trebuie de asemenea corelate cu cele de dezvoltare și operaționale astfel încât strategiile angajate prin programele de investiții și operarea infrastructurii prin metode moderne să permită reducerea treptată a costurilor și creșterea eficienței economice în condițiile reflectării în prețuri și tarife a costului economic real al prestării serviciului,
- adaptarea permanentă a mecanismelor financiar –bugetare la evoluția schimbărilor din domeniul fiscalității.

Legislația definește o serie de condiționalități și limite de care trebuie să se țină cont la construcția bugetară în domeniul serviciilor publice, în particular a celor la care statul sau o autoritate locală este acționar unic sau majoritar.

Documentele strategice care definesc strategia economică, financiară și de audit a organizației sunt în principal bugetul de venituri și cheltuieli pe termen scurt și mediu, setul de situații financiare, statul de funcții și organigrama.

Planul de măsuri pentru realizarea obiectivelor cuprinse în contractul de mandat în domeniul economic, financiar și de audit are în vedere:

- gestionarea eficientă a activelor imobilizate și a activelor circulante
- gestionarea eficientă a fluxurilor de numerar, a clienților și furnizorilor
- gestionarea eficientă a fondurilor din bugetul local, a fondurilor nerambursabile și rambursabile pentru finanțarea investițiilor și Fondul IID
- respectarea prevederilor legislative în vigoare și a procedurilor proprii privind activitățile financiar –contabile
- respectarea termenelor și a prevederilor legale privind elaborarea și depunere situațiilor financiare, a declarațiilor și rapoartelor
- respectarea hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor, Consiliului de Administrație
- analizarea veniturilor, a costurilor și a rezultatului final, găsirea celor mai adecvate metode de maximizare a veniturilor, de reducere a costurilor și de îmbunătățire a rezultatelor financiare
- derularea activității de audit conform prevederilor legislative astfel încât să asigure derularea în bune condiții a activității financiare, monitorizarea eficacității sistemelor de control intern, de audit intern și de management al riscurilor din cadrul societății
- aplicarea de penalități agenților economici poluatori conform principiului European „poluatorul plătește”, constituindu-se astfel surse suplimentare de venituri
- facturarea corectă, încasarea și analizarea soldului facturilor neîncasate-creștere încasării cu influențe asupra perioadei de încasare și plăți prin somare clienți, debranșări, acționări în instanță, încasări în numerar, prin bancă, compensări
- creșterea numărului de clienți prin extinderea infrastructurii de apă canal și extinderea ariei de operare, respectiv creșterea veniturilor paralel cu creșterea numărului de personal și a costurilor de exploatare, întreținere și reparare a infrastructurii
- reducerea costurilor prin utilizarea sistemelor de monitorizare moderne
- reducerea costurilor privind deversarea apei în emisar, în special prin reducerea penalităților plătite la Apele Române .

STRATEGIA 10

Maximizarea rezultatelor economice ale Companiei

În vederea funcționării în condiții de siguranță a sistemelor, compania trebuie să găsească cele mai adecvate metode de maximizare a veniturilor și de reducere a costurilor, măsuri care vor duce la maximizarea rezultatelor economice ale companiei.

Obiective

- Maximizarea veniturilor
- Reducerea costurilor de exploatare

Obiectivul 1 – Maximizarea veniturilor

Acțiuni:

- Creșterea cantității de apă potabilă distribuită și a cantității de apă colectată și epurată prin aplicarea strategiilor de creștere intensivă și extensivă a pieței
- Facturarea corectă a consumurilor înregistrate de aparatele de măsură
- Aplicarea planului de creștere și ajustare tarifară
- Aplicarea de penalități agenților economici poluatori conform principiului European „poluatorul plătește”
- Accelerarea procesului de încheiere de contracte, ceea ce va duce la creșterea veniturilor din serviciile prestate , se vor aplica penalizări pentru neplata în termen a debitelor clienților
- Creșterea volumului prestărilor către terți executate de secțiile auxiliare și serviciile suport (întreținere canalizare pluvială,desfundat canal etc.)

Obiectivul 2 – Reducerea cheltuielilor

Acțiuni:

Reducerea costurilor prin utilizarea sistemelor modern de monitorizare , se vor determina tronsoanele de rețele cu pierderi care trebuiesc înlocuite,

- Reducerea costurilor cu energia electrică prin reducerea pierderilor de apă monitorizarea consumurilor specifice și a timpilor de funcționare a instalațiilor (ore gol, normale și vârf)
- Reducerea costurilor cu apa captată și evacuată precum și a penalităților plătite la Apele Române prin:
 - reducerea pierderilor în rețea
 - monitorizarea infiltrațiilor
 - creșterea performanțelor instalațiilor de epurare a apei
 - reducerea cantităților de apă deversată direct în emisar
 - racordarea Zonei Industriale la sistemul de canalizare
- Monitorizarea încadrării în BVC a costurilor cu salariile
- Reducerea costurilor cu depozitarea nămolului prin utilizarea lui în agricultură sau depozitarea lui în alte locații decât Depozitul ecologic
- Aplicarea corectă a strategiei privind mentenanța ceea ce va duce la reducerea cheltuielilor cu reparațiile ulterioare
- Urmărirea încadrării cheltuielilor în limitele prevăzute în BVC.

STRATEGIA 11

Optimizarea fluxului de numerar

În scopul asigurării stabilității financiare, compania va dezvolta o strategie de optimizare a fluxului de numerar.

Obiectiv

Implementarea unui plan de măsuri care să vizeze diminuarea probabilității ca SC APA CANAL BORS să se confrunte cu un deficit de flux de numerar .

1. Consolidarea capacității de management financiar

- Revizuirea periodică a procedurilor financiare

- Efectuarea periodică de analize de risc financiar
 - Elaborarea și implementarea de strategii pentru diminuarea riscurilor financiare
 - Efectuarea periodică de instruiți de management financiar
2. Analizarea continuă a evoluției ratei de colectare în vederea identificării din timp a tendințelor negative care pot reprezenta un risc pentru fluxul de numerar al companiei.
 3. Implementarea unor măsuri specifice de diminuare a facturilor de risc identificați (riscul de credit, riscul dobânzii, riscul diferențelor de curs valutar, etc.).
 4. Implementarea unui sistem de gestionare a datoriilor restante, inclusiv atenționarea din timp și debransarea restanțierilor.
 5. Implementarea tarifelor conform planului tarifar aprobat.
 6. Întocmirea unui studiu privind capacitatea de plată a consumatorilor care va fi utilizat ca bază pentru introducerea unei structuri tarifare adecvate, menite să asigure sustenabilitatea financiară a companiei, cât și posibilitatea de a plăti a gospodăriilor cu venituri scăzute

III.4. Strategii privind operarea și mentenanța

Operatorul își propune asigurarea stabilității financiare, prin optimizarea și controlul costurilor operaționale de exploatare și întreținere, având în vedere:

- instruirea personalului din serviciile de exploatare și întreținere
- managementul și raportarea bugetului aferent prin:
- îmbunătățirea monitorizării costurilor de exploatare, de întreținere și cu personalul
- elaborarea, respectiv actualizarea procedurilor și planurilor de operare și întreținere
- elaborarea, respectiv actualizarea procedurilor pentru raportarea periodică și controlul execuției bugetare

Concluzii

Principalele consecințe ale implementării și monitorizării cu succes a prezentului Plan de Management vizează consolidarea operatorului SC Apa Canal Bors SRL, respectiv atingerea competitivității la nivel național și, în context mai amplu, european, în ceea ce privește calitatea serviciilor de apă și canal furnizate utilizatorilor.

DIRECTOR GENERAL,

SANYO ELISABETA