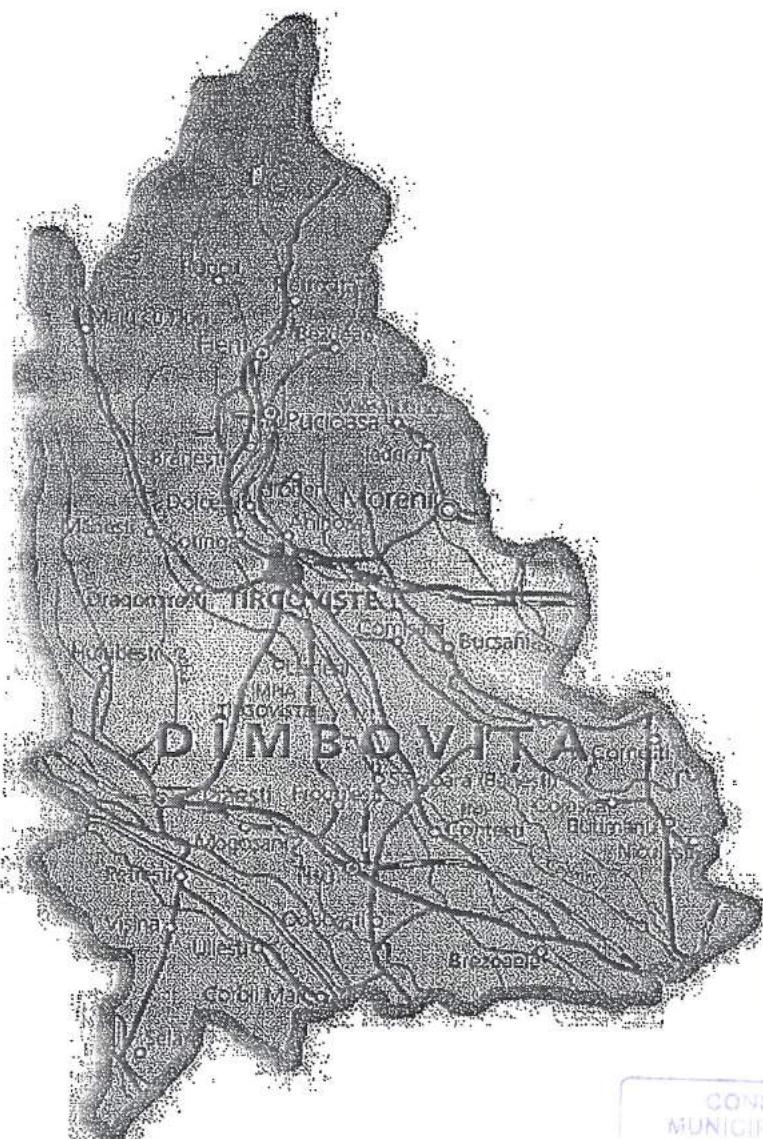


SC COMANIA DE APA TARGOVISTE DAMBOVITA SA

PLAN DE ADMINISTRARE (VERSIUNE REVIZUITA)



SEPTEMBRIE 2014

CONSILIUL LOCAL AL
MUNICIPIULUI TÂRGOVIŞTE
Se certifică de noi că prezentul înscris
este conform cu originalul.

SECRETAR MUNICIPIU,
Jr. CHIRU CĂTĂLIN CRISTEA

1
Plan de administrare al SC Compania de Apa Targoviste – Dambovita pentru perioada 2014 - 2018

[Handwritten signatures]

CUPRINS

I.1.CADRUL INSTITUTIONAL	5
I.2. CADRUL LEGAL.....	5
I.3. PREZENTAREA S.C. APA TARGOVISTE DAMBOVITA S.A.	6
I.3.1. SITUATIA ACTUALĂ.....	6
II. VIZIUNEA, DECLARATIA DE MISIUNE SI OBIECTIVELE STRATEGICE	9
III. STRATEGIA DE ADMINISTRARE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR SI A CRITERIILOR DE PERFORMANTA	11
III.1. STRATEGII PRIVIND ASPECTELE INSTITUTIONALE (SISTEMUL DE MANAGEMENT)	12
STRATEGIA 1: Menținerea calității serviciilor prin managementul sistemului integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale.	12
STRATEGIA 2: Minimizarea impactului asupra activității OR în contextul de preluări progresive a noi zone de operare și armonizarea noilor structuri cu cele deja existente.....	12
III.2. STRATEGII COMERCIALE / DE MARKETING	15
III.2.1.STRATEGII DE PIATA.....	15
STRATEGIA 3: Creșterea intensiva a pieței	15
STRATEGIA 4: Acoperirea cu 100% a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în aria de operare existenta	15
STRATEGIA 5: Cresterea extensiva pietei	15
III.2.2. STRATEGII DE TARIFARE	16
STRATEGIA 6:.Pacticarea tarifului unic în toată aria de operare și evoluția acestuia.....	16
III.2.3. STRATEGII DE PRODUSE SI SERVICII	18
STRATEGIA 7:Facturarea apei pluviale la utilizatori din aria de operare	18
STRATEGIA 8:Creșterea calității citirii, diversificarea și flexibilizarea modalităților de citire și facturare.....	19
STRATEGIA 9. Realizarea separării tehnice a măsurării consumului de apă la nivel apartament pentru imobilele tip condominiu	19
III.2.4. STRATEGII DE PROMOVARE	20
STRATEGIA 10.Consolidarea Relațiilor Publice cu toți factorii interesați.....	20
STRATEGIA 11.Consolidarea relațiilor cu clienții.....	21
III.3. STRATEGII FINANCIARE.....	22
STRATEGIA 12. Optimizarea fluxului de numerar.....	22
III.4. STRATEGII PRIVIND OPERAREA ȘI MENTENANTA	23
STRATEGIA 13: Implementarea sistemului GIS	24
STRATEGIA 14: Implementarea unui sistem modern de modelare hidraulică și a unui sistem SCADA.....	25
STRATEGIA 15: Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă.....	25
STRATEGIA 16:Mentenanța echipamentelor electromeccanice.....	26
STRATEGIA 17.: Îmbunătățirea sistemului de management al activelor.....	26
STRATEGIA 18: Eficientizarea consumului de energie	27
STRATEGIA 19: Managementul nămolurilor și reziduurilor.....	27
STRATEGIA 20: Managementul apelor uzate industriale.....	28
STRATEGIA 21: Protecția surselor de apă.....	28

...NSILIU...
...CIPULU...
...este conformat cu originalul
SECRETAR UNIC...
CHIRU CĂTIN CRISTE

III.5. STRATEGII DE RESURSE UMANE30
STRATEGIA 22: Dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performantelor resurselor umane30
III.6. STRATEGII IT31
STRATEGIA 23: Dezvoltarea sistemului informatic de management31
STRATEGIA 24: Eficientizarea comunicării interne electronice31
IV. PLANUL DE INVESTITII PENTRU ANUL 201332
V. IMPLEMENTAREA PROIECTULUI „EXTINDEREA ȘI REABILITAREA SISTEMELOR DE APA ȘI APA UZATA ÎN JUDETUL DÂMBOVITA”.....	.32
V.1. Coordonatele financiare ale Proiectului32
V.2. Obiectivele Proiectului.....	.33
VI. ACCESAREA DE NOI FONDURI EUROPENE PENTRU SECTORUL DE APĂ POTABILA SI APA UZAT DIN ARIA DELEG RII A S.C.COMPANIA DE APA TARGOVISTE DÂMBOVITA -ETAPA 2014 – 2020.....	.34
VI.1. Cadrul general european34
VI.2. Directii de acțiune34
VI.3. Obiective generale34
VI.4. Obiective și acțiuni specifice35
VII. TINTE DE PERFORMANCE.....	.36
CONCLUZII37



I.1. CADRUL INSTITUTIONAL

Operatorul Regional SC COMPANIA de APA TÂRGOVISTE –Dambovița se încadrează în prevederile O.U.G. nr. 109 / 2011, fiind o societate comercială pe acțiuni, constituit în conformitate cu prevederile Legii nr. 31 / 1990 privind societățile.

Cadrul institutional în care funcționează Operatorul Regional SC Compania de Apă Târgoviste Dambovița SA este constituit din:

- Actul Constitutiv aprobat de Adunarea Generală a Actionarilor din care fac parte numai actionari Unitățile Administrative Teritoriale (UAT) din județ Dambovița, unde votul este funcție de numărul de acțiuni detinute de fiecare.

- Asociația de Dezvoltare Intercomunitară (ADI) „ APA DAMBOVITA” unde votul este egal pentru fiecare UAT.

- Contractul de Delegare a Gestioniștilor dintre ADI și OR

- Contractul de servicii de apă și canalizare dintre OR și utilizatori.

Prezentul Plan de administrare a fost elaborat în **spiritul practicilor și principiilor guvernanței corporative**, cu scopul de a optimiza procesele și relațiile manageriale, precum și pe cele de administrare constituite la nivelul Societății, prin asigurarea unei transparențe sporite a selecției organismelor de administrație și a celor de management, prin creșterea responsabilității manageriale, precum și prin crearea unor mecanisme suplimentare de protecție a drepturilor acționarilor societății, în conformitate cu regelementările OUG 109/2011.

I.2. CADRUL LEGAL

Planul de administrare 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:

- Legea nr. 51 / 2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 241 / 2006 a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, cu modificările și completările ulterioare.
- Ordinul nr. 88 / 2007 pentru aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.
- Ordinul nr. 89 / 2007 pentru aprobarea Caietului de sarcini cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.
- Ordinul nr. 90 / 2007 pentru aprobarea Contractului cadru de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
- Legea nr. 31 / 1990 privind societățile comerciale republicată, cu modificările și completările ulterioare.
- Ordonanța de urgență nr. 109 / 2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice.
- Legea 544 / 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.
- Hotărârea de guvern nr. 123 / 2002 -Normă metodologică de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.
- Legea nr. 52 / 2003 privind transparența decizională în administrația publică.

SECRETAR MUNICIPIU
Jr. CHIRU CĂTĂLINA RISTIU

I.3. PREZENTAREA S.C. COMPANIA DE APA TARGOVISTE DAMBOVITA SA.

I.3.1. SITUATIA ACTUALĂ

In anul 2007 s-a infiintat SC COMPANIA DE APA TARGOVISTE DAMBOVITASA cu actionar unic Consiliul Local Targoviste, iar in anul 2009 a devenit operator regional prin semnarea Contractului de delegare a gestiunii serviciilor de apa si canalizare cu Asociatia de Dezvoltare Intercomunitare "APA DAMBOVITA"

In prezent capitalul social al SC „COMPANIA DE APĂ TÂRGOVIŞTE – DÂMBOVIȚA” - SA este în valoare totală de 2.344.259 lei, reprezentând un număr de 2.344.259 acțiuni în valoare nominală de 1 leu/acțiune și este deținut de acționari, astfel:

- a. Municipiul Târgoviște: 2.141.462 lei, reprezentând un nr. de 2.141.462 acțiuni, adică 91,3492060 % din capitalul social al firmei;
- b. Județul Dâmbovița: 179.197 lei, reprezentând un nr. de 179.197 acțiuni, adică 7,6440785 % din capital social al firmei;
- c. Comuna Răzvad: 3.500 lei, reprezentând un nr. de 3.500 acțiuni, adică 0,1493009% din capitalul social al firmei;
- d. Comuna Dragomirești: 3.599 lei, reprezentând un nr. de 3.599 acțiuni, adică 0,1535239% din capitalul social al firmei;
- e. Municipiul Moreni: 1.000 lei , reprezentand un numar de 1.000 actiuni, adica 0,0426574% din capitalul social al firmei;
- f. Pucioasa: 100 lei, reprezentand un numar de 100 actiuni, adica 0,0042657% din capitalul social al firmei;
- g. Titu: 1 leu, reprezentand un numar de 1 actiune, adica 0,0000426% din capitalul social al firmei;
- h. Găești: 1 leu, reprezentand un numar de 1 actiune, adica 0,0000426 % din capitalul social al firmei;
- i. Răcari: 1 leu, reprezentand un numar de 1 actiune, adica 0,0000426 % din capitalul social al firmei;
- j. Fieni: 1 leu, reprezentand un numar de 1 actiune, adica 0,0000426 % din capitalul social al firmei;
- k. Aninoasa: 1.000 lei , reprezentand un numar de 1.000 actiuni, adica 0,0426574 % din capitalul social al firmei;
- l. Șotanga: 100 lei, reprezentand un numar de 100 actiuni, adica 0,0042657 % din capitalul social al firmei;
- m. Ulmi: 100 lei, reprezentand un numar de 100 actiuni, adica 0,0042657 % din capitalul social al firmei;
- n. Voinești: 100 lei, reprezentand un numar de 100 actiuni, adica 0,0042657% din capitalul social al firmei;
- o. Gura- Ocniței : 100 lei, reprezentand un numar de 100 actiuni, adica 0,0042657 % din capitalul social al firmei;
- q. Brănești: 1 leu, reprezentand un numar de 1 actiune, adica 0,0000426 % din capitalul social al firmei;
- p. Moroieni - 3.499 lei, reprezentand un numar de 3.499 actiuni, adica 0,1492582 % din capitalul social al firmei;
- r. Buciumeni - 3.499 lei, reprezentand un numar de 3.499 actiuni, adica 0,1492582 % din capitalul social al firmei;



- s.Tartasesti - **3.499 lei**, reprezentand un numar de 3.499 actiuni, adica 0,1492582 % din capitalul social al firmei;
t. Vulcană Bai - **3.499 lei**, reprezentand un numar de 3.499 actiuni, adica 0,1492582 % din capitalul social al firmei

În prezent, este în curs de desfășurare Programul Operational Sectorial de MediuAxa Prioritară nr. 1 – Extinderea și modernizarea sistemelor de apă și apă uzată -, „Extinderea și reabilitarea infrastructurii de apă și apă uzată în Județul Dâmbovița”.

Cadrul legal de derulare a proiectului este Contractul de Finanțare nr. 102154 din 29.07.2010, semnat între Ministerul Mediului și Pădurilor (în calitate de Autoritate de Management pentru POS Mediu) și SC Compania de Apă Târgoviște Dâmbovița SA (în calitate de Beneficiar).

Valoarea Contractului de Finanțare este **516.872.113 Lei** la data semnării și reprezintă 98% din valoarea eligibilă a proiectului pe care Beneficiarul are dreptul să o solicite la rambursare din **Fondul de Coeziune și bugetul de stat**.

Data de finalizare a Contractului este **31.12.2013**.

Organismul de monitorizare a proiectului este **Organismul Intermediar Regiunea 3 Sud Muntenia Pitești**.

Valoarea totală a proiectului, fără TVA, este de **583.826.645 Lei**, din care valoarea eligibilă conform POS Mediu și în conformitate cu Decizia de Aprobare nr. 3517, din data de 04.06.2010 a Comisiei Europene, este de **527.420.524 lei** (finanțarea nerambursabilă și contribuția financiară a membrilor ADI de la bugetele locale).

Principalii indicatori economico-financiari în perioada 1 ianuarie 2013-31 decembrie 2013:

-Cifra de afaceri	49.118.666 lei
-Profit brut	5.820.908 lei
-Profit net	4.313.836 lei
-Numar efectiv de personal	611
-Numar mediu de personal	601
-Productivitatea muncii	81.728,2 lei
-Venituri totale	54.337.902 lei

2) Indicatori anul 2013:

- Nr de abonati la 31 decembrie 2013

<i>Contracte utilizatori:</i>	54.567
-agenti economici	3.163
-asociații de proprietari	539
-individual/case	50.865
<i>Numarul persoanelor aferente contractelor</i>	209.769

<i>Cantitatea de apă potabilă Produsa în 2013</i>	7.648.827 mc
---	---------------------

<i>Cantitatea apă menajera și pluvială 2013 din care:</i>	6.554.131 mc
---	---------------------

CHIRU LOCAL AL MUNICIPIULUI TÂRGOVISTE
Prezentat în prezentul document
este conform cu originalul.
SECRETAR MUNICIPIU
Jr. CHIRU CĂTĂLIN CRISTE

- apa pluviala 1.644.783 mc

Volum mediu apa potabila 637.404 mc/luna
Volum mediu apa uzata 546.178 mc/luna

Lista UAT-urilor aflate in operare 2013

Nr crt	UAT-uri state in operare la 31.12.2013	Centrul TArgoviste	Centru Moreni	CentraGaesti	Centru Pucioasa	Central Titu
1	Targoviste	Targoviste				
2	Ulmi	Ulmi				
3	Aninoasa	Aninoasa				
4	Razvad	Razvad				
5	Hulubesti	Hulubesti				
6	Ocnita	Ocnita				
7	Gura Ocnitei	Gura Ocnitei				
8	Cobia	Cobia				
9	Niculesti	Niculesti				
10	Cojasca	Cojasca				
11	Manesti	Manesti				
12	Dragodanesti	Dragodanesti				
13	Doicesti	Doicesti				
14	Pucioasa				Pucioasa	
15	Fieni				Fieni	
16	Branesti				Branesti	
17	Vulcanapandele				Vulcanapandele	
18	Vulcan Bai				Vulcan Bai	
19	Glodeni				Glodeni	
20	Bezdead				Bezdead	
21	Moroieni				Moroieni	
22	Pietrosita				Pietrosita	
23	Buciumeni				Buciumeni	
24	Motaieni				Motaieni	
25	Gaesti			Gaesti		
26	Dragodana			Dragodana		
27	Cranguri			Cranguri		
28	Selaru			Selaru		
29	Morteni			Morteni		
30	Petresti			Petresti		

31	Visina			Visina		
32	Ludesti			Ludesti		
33	Gura Foii			Gura Foii		
34	Matasaru			Matasaru		
35	Titu					Titu
36	Racari					Racari
37	Poiana					Poiana
38	Produlesti					Produlesti
39	Lunguletu					Lunguletu
40	Moreni		Moreni			
41	Iedera		Iedera			
42	Visinesti		Visinesti			
43	Valea Lunga		Valea Lunga			
44	Tatarani	Tatarani				



CONSELIUL LOCAL AL
 MUNICIPIULUI TÂRGOVISTE
 este conform cu originalul
 SECRETAR MUNICIPIU,
 de CHIRU CĂTALIN
 10.01.2014



II. VIZIUNEA, DECLARAȚIA DE MISIUNE SI OBIECTIVELE STRATEGICE

Viziunea.

Suntem un operator regional de apă și apă uzată din județul Dambovita și avem ca obiectiv obținerea performanțelor operaționale și financiare care să ne recomande ca o companie competitivă pe piața serviciilor de alimentare cu apă și serviciilor de canalizare din România.

Prezentul Plan de Administrare vizează consolidarea viziunii Companiei de Apă Targoviste - Dambovita.

„Ne bazăm pe respectarea tradițiilor, promovând în același timp valorile civilizației moderne. Este ecuația simplă a respectului față de client, față de mediul înconjurător și față de noi însine.”

Viziunea de management aferentă Planului de Administrare este focalizată pe respectarea unor principii fundamentale de management corporativ, premiză a maximizării eficienței și eficacității Companiei de Apă Targoviste - Dambovita, pentru perioada 2014-2018.

Sustinem permanent respectul fata de client, fata de mediul inconjurator si fata de noi insine.

Misiunea.

- Cresterea satisfactiei clientilor prin imbunatatirea calitatii apei oferite, produsa prin utilizarea de tehnologii si echipamente performante – succesul companiei noastre depinde de calitatea si extinderea serviciilor oferte la tarife suportabile ;
- Reducerea poluarii factorilor de mediu: apa, aer, sol – toate in beneficiul comunitatii - si implementarea celor mai bune practici disponibile in procesele de fabricatie si pentru distributia apei si epurarea acestora;
- Educarea si constientizarea utilizatorilor asupra resursei naturale apa;
- Dezvoltarea competentelor profesionale ale angajatilor fata de care ne declaram responsabili fara discriminare;
- Utilizarea cat mai eficienta a resurselor umane si materiale ;
- Credibilitate in cazul tuturor factorilor interesati, spunand ceea ce vom face si facand ceea ce am spus ;
- Dezvoltarea si extinderea serviciului de alimentare cu apa si canalizare, in scopul imbunatatirii conditiilor de viata ale comunitatii locale;
- Aplicare celor mai bune solutii stiintifice si tehnice prin promovarea in companie a unor programe de cercetare - dezvoltare in domeniul apei.
- Dezvoltarea unei afaceri stabile si profitabile in folosul actionarilor nostri si al comunitatii.

Obiective:

- Asigurarea dezvoltarii durabile si cresterea flexibilitatii companiei prin extinderea ariei de operare si diversificarea ofertei de servicii catre clienti;
- Optimizarea permanenta a costurilor de productie si de logistica, astfel incat atingerea performantelor dorite si a nivelului serviciilor cerute de consumatori sa se faca cu costuri minime;
- Prioritizarea lucrarilor de reabilitare si modernizare prin accesarea fondurilor structurale cu scopul de a putea exploata o infrastructura fiabila de apa si canal;
- Definirea unei strategii privind resursele umane, prin promovarea profesionalismului, a meritocratiei si eficienței muncii;
- Intretinerea si monitorizarea continua a sistemului de alimentare cu apa si de canalizare;
- Furnizarea apei potabile si deversarea in emisar a apei epurate la parametri de calitate impusi de standardele nationale si europene;

CONSELIU LOCAL AL
MUNICIPIULUI TÂRGOVISTE
de către că nu că prezentul înscris
este conform cu originalul
SECRETAR MUNICIPIU
Jr. CHIRU CĂTALIN CRISTEA

- **Obtinerea unei marje optime de profit**, care sa permita dezvoltarea in continuare a afacerii, rambursarea creditelor si motivarea personalului;
- **Grija fata de sanatatea si securitatea in munca a angajatilor nostri.**



CONSELIU LOCAL AL
MUNICIPIULUI TÂRGOVIŞTE
De la înaintea de noi că părintele însu
este conștiu cu originalul
SECRETAR MUNICIPIU
Dr. CHIRU CĂTĂLIN CHIRU


III. STRATEGIA DE ADMINISTRARE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR ȘI A CRITERIILOR DE PERFORMANȚĂ

Strategiile specifice Operatorului Regional de apă și apă uzat S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., cuprinse în prezentul Plan de Administrare al Consiliului de Administrație, au fost elaborate cu respectarea viziunii, declarațiile de misiune și a principalelor direcții strategice, având scopul primordial de atingere a obiectivelor și a criteriilor de performanță stabilite în contractele de mandat.

Planificarea strategică vizează acțiuni pe termen lung și include:

- Stabilirea obiectivelor sau definirea a ceea ce înseamnă „succes” pentru companie;
- Analizarea infirmațiilor sau revizuirea caracteristicilor companiei și a mediului de conectare a avantajelor interne la oportunitățile externe;
- Alegeri strategice sau luarea unor decizii privind orientarea companiei, precum și stabilirea unor obiective strategice.

Sansele strategice apar în mod normal din cauza faptului că:

1. Aspirațiile și cerințele actionarilor (UAT-uri) și/sau a managerilor s-au schimbat.

2. S-a schimbat mediu:

- Oportunitățile pe piață s-au înmulțit / au scăzut.
- Tehnologia oferă mai multe oportunități / comportă mai multe amenințări.
- Economia a avansat / s-a deteriorat sau a dus la modificarea modului în care este distribuită bunăstarea.
- Politicile și/sau cadrul legislativ s-au schimbat.

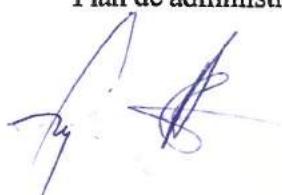
Elementele ale planificării strategice abordate în acest plan de administrare au fost structurate în funcție de principalele direcții/ departamente / servicii / compartimente ale companiei, astfel:

- strategii privind aspectele institutionale (sistemul de management);
- strategii comerciale și de marketing (strategii de piata , 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 financiar.

Planificarea strategică abordată în Planul de Administrare din cadrul SC Compania de Apa Târgoviște Dambovita abordează principalele sectoare de activitate:

- Management operațional și tehnic
- Relațiile cu clienții
- Managementul financiar
- Organizarea și Resursele Umane.

Aceste 4 sectoare sunt integrate structurii generale de management.



III.1. STRATEGII PRIVIND ASPECTELE INSTITUȚIONALE(SISTEMUL DE MANAGEMENT).

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

Compania va milita continuu pentru obținerea satisfacției clienților prin controlarea activităților și a proceselor din cadrul organizației, cu scopul de a spori eficiența cu care se răspunde solicitărilor / cerințelor înaintate de către utilizatori. În acest context, societatea va revizui și aplica un sistem de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale (SMCMSSO), urmărind în continuare:

- creșterea eficienței, prin reducerea pierderilor pe retelele de apă ;
- anticiparea cerințelor clienților și, implicit, îmbunătățirea imaginii organizației;
- îmbunătățirea calității serviciilor;
- consecvența în aplicarea noilor tehnologii;
- sporirea numărului utilizatorilor;
- creșterea eficienței muncii personalului printr-o mai bună organizare a muncii;
- îmbunătățirea planificării și reducerea costurilor specifice.

OBIECTIVE GENERALE:

1. Menținerea Sistemului Integrat de Management al Calității, Mediului, Sănătății și Securității Ocupaționale, în conformitate cu cerințele standardelor de referință SR EN ISO 9001:2008, SR EN ISO 14001:2005 și SR OHSAS 18001:2008.
2. Realizarea unui laborator central de ape uzate, după 2 ani de la punerea în funcțiune a SEAU Targoviste Sud, cu implementarea sistemului de management al calității, în conformitate cu cerințele Standardului ISO / IEC 17025: 2005 Cerințe generale pentru competența laboratoarelor. În acest laborator se vor realiza analizele de laborator care nu pot fi realizate pe dotările laboratoarelor existente la nivelul stațiilor de epurare existente. Deoarece echipamentele electronice necesare au valori de achiziție foarte mari, se va dota cu echipamentele necesare în această etapa numai laboratorul central. Analizele realizate vor monitoriza numai calitatea apei deversate în emisari de către stațiile de epurare reabilitate prin programul de investiții POS Mediu. La nivelul stațiilor de epurare din orașele Titu, Gaesti, Moreni, Pucioasa și Fieni se vor efectua numai analizele de proces tehnologic.

OBIECTIVE SPECIFICE:

1. Încheierea unui nou contract de „Furnizare servicii profesionale de consultanță în management” pentru perioada 2014 – 2018, pentru promovarea obiectivelor din Masterplanul actualizat pentru etapa POS MEDIU II, conform procedurilor și asistentei financiare a Ministerului Mediului.

ACTIVITĂȚI SPECIFICE CONTRACTULUI:

- Revizuirea documentației existente privind sistemul de management integrat SMCMSSO, în conformitate cu structura organizatorică revizuită în urma implementării noilor tehnologii asimilate în procesele organizației.
- Asistență la stabilirea și documentarea fluxului informațional între centrele Operaționale și din centrele zonale.
- Asistență la asimilarea documentației sistemului de management integrat SMCMSSO în sistemul managerial informatic.
- Asistență la elaborarea instrucțiunilor de lucru necesare operațiilor tehnologice și noului flux informațional.

COUNCILUL LOCAL AL
MUNICIPIULUI TÂRGOVISTE
este conform cu originalul
SECRETAR MUNICIPAL
JF. CHIRU CĂTĂLIN

- Asistență la instruirea angajatilor privind noile procese / proceduri / instructiuni.
- Cordonarea efectuării auditurilor interne.
- Stabilirea unor acțiuni preventive necesare îmbunătățirii continue a sistemului integrat;
- Asistență la auditul de supraveghere.

2. Îndeplinirea tuturor obiectivelor contractului de servicii „Amenajarea, organizarea laboratorului central și proiectarea, documentarea și implementarea sistemului de management al calității SR EN ISO 17025: 2005”.

ACTIVITĂȚI SPECIFICE CONTRACTULUI:

- Auditul de diagnoza al laboratorului existent (personal, spații și echipamente).
- Stabilirea analizelor ce se efectuează în cadrul laboratorului central.
- Elaborarea planurilor de monitorizare a apei potabile și uzate conform cerințelor legale.
- Dimensionarea necesarului de analize (volum și tip) pentru apă potabilă și apă uzată.
- Dimensionarea necesarului de personal pentru laboratorul central.
- Stabilirea proceselor din laborator ce vor fi certificate.
- Proiectarea, amenajarea și stabilirea echipamentelor pentru dotarea laboratorului în vederea certificării.
- Implementarea metodelor de analiză (standarde, reactivi, mod de lucru cu echipamentele de laborator, etc.)
- Proiectarea, documentarea și implementarea sistemului de management al calității SR EN ISO 17025/2005.
- Auditul de diagnoză a situației existente în laborator privind referențialul SR EN ISO 17025/2005.
- Consiliere cu privire la locații și condiții de mediu.
- Instruirea personalului laboratorului cu privire la cerințele SR EN ISO 17025:2005 și explicitarea cerințelor referențiarului.
- Elaborarea manualului calității.
- Elaborarea procedurilor generale.
- Elaborarea procedurilor tehnice.
- Elaborarea procedurilor specifice.
- Elaborarea instrucțiunilor de lucru.
- Calculul incertitudinii și validarea metodelor.
- Asistență privind intercompararea între laboratoare.
- Implementarea sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele referențiarului, standardul internațional 17025/2005, în laborator.
- Efectuarea unui audit intern conform cerințelor referențiarului SR EN ISO 17025/2005.
- Inițierea procesului de acreditare prin depunerea documentației elaborate la Asociația de Acreditare – RENAR - unicul organism de acreditare din România.
- Asistență în relația cu organismul de certificare RENAR.

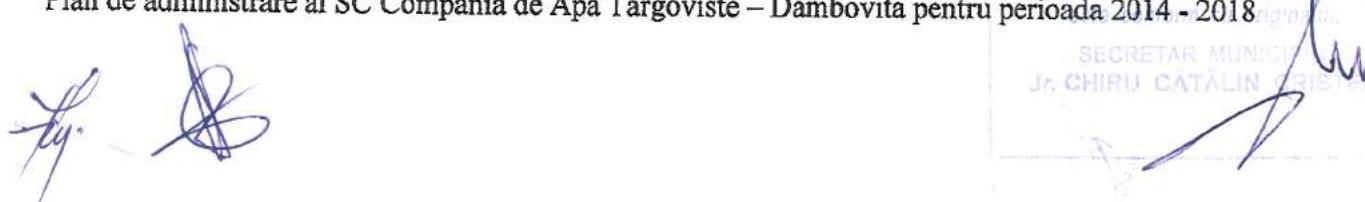
STRATEGIA 2: Minimizarea impactului asupra activității OR în contextul de preluării progresive a noi zone de operare și armonizarea noilor structuri cu cele deja existente.

OBIECTIVE:

1. Stabilirea procedurilor cadru de extindere a zonelor de operare, în localitățile membre ADI, astfel încât să fie posibilă, integrarea cu succes a noilor zone de operare în structurile OR.
2. Adoptarea unei structuri organizaționale, bazate pe conceptul activităților regionale și locale, care să permită gestionarea activităților operaționale la nivel local și a activităților

majore și a serviciilor tip expert la nivel regional.

3. Aplicarea corespunzătoare a procedurilor cadru de extindere a zonelor de operare în jud. Dambovita lalocalitățile membre ADI.
4. Extinderea certificării sistemului integrat de management, progresiv, la nivelul fiecărei unități administrativ-teritoriale preluate.



III.2. STRATEGII COMERCIALE / DE MARKETING

III.2.1. STRATEGII DE PIAȚĂ

STRATEGIA 3: Creșterea intensivă a pieței.

Operatorul 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 sănătății.

OBIECTIVE:

1. Inventarierea utilizatorilor având consumuri excesiv de mici, în scopul monitorizării particularităților / modului de viață al acestora (determinarea și caracterizarea grupului țintă).
2. Inițierea unor campanii anuale de educare și conștientizare privind importanța apei în igienă și sănătatea populației, prin implicarea angajaților, a utilizatorilor și a mass-media, astfel încât consumul zilnic de apă potabilă în aria de operare să atingă nivelul mediu din Uniunea Europeană.
3. Dezvoltarea sistemului de alimentare cu apă pe orizontală în condominii, astfel incit fiecare apartament să fie facturat după contorul propriu montat la intrarea în apartament (pe scara blocului) sau în caseta la intrarea în condominiu.

STRATEGIA 4: Acoperirea cu 100% a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în aria de operare existentă.

Operatorul Regional 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:

- programele anuale de investiții finanțate de la bugetele locale;
- Proiectul „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în județul Dambovita”, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene prin P.O.S. Mediu, aflat în implementare în perioada 2008 – 2014;
- proiectele care vor fi finanțate din fonduri europene în etapa 2014 – 2020.

OBIECTIVE:

1. Realizarea extinderilor / modernizării rețelelor de apă și canal, la nivelul unităților administrativ teritoriale deservite, conform termenelor din programele anuale de investiții, aprobate de către autoritățile locale, cu finanțare parțială sau integrală de la bugetele Consiliilor Locale și Consiliul Județean Dambovita;
2. Finalizarea activităților / proceselor de extindere, respectiv reabilitare a rețelelor de apă și canal, în conformitate cu obiectivele asumate la nivelul Proiectului aflat în implementare „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată, județul Dambovita”, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene prin POS Mediu.
3. Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată din aria de operare, înconformitate cu obiectivele care vor fi aprobate la nivelul proiectelor implementate în etapa 2014 - 2020.

STRATEGIA 5: Creșterea extensivă a pieței.

Societatea își propune aplicarea unei strategii privind creșterea extensivă a pieței, prin preluarea în operare a membrilor ADI, unde există deja sau se vor implementa sisteme centralizate de apă și canalizare, pe principiul eficienței economice și a fluxului de numerar pozitiv. Implementarea cu succes a acestei strategii este susținută de situația de monopol în care se află Operatorul în ceea ce privește produsele și serviciile de apă și apă uzată în jud. Dambovita.

CONSELILOR JUDEȚEALĂ
MUNICIPIULUI TÂRGOVIȘTE
este confiat cu ong. pdl.
SECRETAR MUNICIPAL
Jr. CHIRU CATALIN VASILEA

OBIECTIV.

Preluarea, functie de numarul de bransamente ,in mod progresiv , în operare a localităților membre ADI, raportat la momentul punerii în funcțiune a sistemelor de apă și apă uzată, realizate de către autoritățile administrației publice locale prin implementarea proiectelor de investiții finanțate din bugetele locale / de stat / fonduri europene.

III.2.2. STRATEGII DE TARIF

STRATEGIA 6:Pacticarea tarifului unic in toata aria de operare si evolutia acestuia.

Prețurile și tarifele practicate pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare se bazează pe principiul acoperirii tuturor costurilor aferente activitatilor (respectiv: costuri de operare, costuri de întreținere, costuri financiare, redevența aferentă bunurilor concesionate, realizarea de investiții și reparații capitale, plata serviciului datorie aferente creditelor contractate (incluzând ratele, dobânzile și comisioanele aferente), profit (în conformitate cu prevederile legale) care urmează a fi integral folosit pentru dezvoltare -minim 5%..

Se va avea în vedere și de rata de suportabilitate a valorii facturii.

Rata de suportabilitate este reglementată prin Hotărârea de Guvern Nr. 246 din 16 februarie 2006 pentru aprobarea Strategiei naționale privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice.

Strategia națională privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice, are ca obiectiv fundamental îndeplinirea angajamentelor care vizează domeniul serviciilor comunitare de utilități publice pe care România și le-a asumat prin Tratatul de aderare la Uniunea Europeană.

Rata de suportabilitate este tratată la punctul 6.3.5. din anexa 1 la Hotărârea de Guvern și este definit astfel:

"Rata de suportabilitate este procentajul din venitul mediu lunar al familiei (gospodăriei) cheltuit pe o categorie de servicii comunitare de utilități publice (nivelul facturii medii lunare împărțit la venitul mediu lunar al gospodăriei exprimat în procente)".

Formula de calcul a Ratei de suportabilitate specificată la punctul 6.3.5. din anexa 1 la Hotărâre este:

$$\text{Rata de suportabilitate (\%)} = \frac{\text{Total factură pe lună}}{\text{Venitul mediu}} \times 100$$

Nivelul general recomandat la punctul 6.3.5. din anexa 1 la Hotărâre pentru rata de suportabilitate, calculată pe baza formulei anterioare, pentru serviciile de alimentare cu apă - canalizare ape uzate este de 3,5%.

Prin Contractul de Finanțare nr.102154, încheiat la data de 29.07.2010, între Autoritatea de Management – POS Mediu și S.C. COMPANIA de APA TARGOVISTE Dambovita S.A., pentru implementarea proiectului nr. CCI 2009 RO 161 PR 022: „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă în jud. Dambovita, a fost impus un Plan de creștere reală a tarifelor în 8 etape, începând din 2007 și până în 2015 (ultimul an de implementare a măsurilor investiționale aferente proiectului). Acest plan de creștere tarifară, prezentat în prețuri constante 2009 și fără TVA, a fost aprobat de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară ”Apa Dambovita” . Ajustările anuale de tarif se fac cel Tânăr la data de 01 ianuarie a fiecărui an, cu luarea în calcul a inflației (indicele prețurilor de consum publicat lunar de Institutul Național de Statistică) și a creșterilor în termeni reali, aprobată la nivelul planului de creștere tarifară 2008 – 2015.

CONSELUL LOCAL
MUNICIPIULUI TÂRGOVISTE
este conform cu legislația
SECRETAR MUNICIPAL
Jr. CHIRU CĂTĂLIN

Aplicarea noilor prețuri și tarife, începând cu data de 1 ianuarie a fiecărui an, se realizează în baza avizelor A.N.R.S.C. și a avizului Asociației de Dezvoltare Intercomunitară, cu respectarea tuturor obligațiilor prevăzute în Contractul de Finanțare al Proiectului și a Planului de creștere tarifară aprobat de către U.A.T.-uri și A.D.I..

Operatorul practică tarife de tip monom pentru serviciile de alimentare cu apă potabilă și canalizare.

Pentru etapa de programe 2015 – 2020 se va elabora o Analiză Cost Beneficiu specifică, care va cuprinde un plan de creșteri tarifare aferent acestei perioade.

Planul de creștere tarifară pentru perioada 2015 – 2020 va lua în calcul:

- costurile reale induse de investițiile realizate în etapa anterioară de investiții 2008 – 2015;
- costurile reale aferente realizării investițiilor prevăzute în etapa viitoare 2014 – 2020.
- respectarea gradului de suportabilitate a valorii facturii de apă.

OBIECTIVE:

1. Obținerea la timp a avizelor și aprobărilor necesare privind stabilirea / modificarea / ajustarea prețurilor și tarifelor la serviciile de alimentare cu apă și canalizare, din parteatuturor factorilor decizionali, respectiv autorități publice locale, A.D.I., A.N.R.S.C..
2. Derularea anuală de campanii de informare a tuturor utilizatorilor cu privire la stabilirea / modificarea / ajustarea prețurilor și tarifelor la serviciile de alimentare cu apă și canalizare, practice de către OR la nivelul ariei de deservire.

III.2.3. STRATEGII DE PRODUSE ȘI SERVICII

STRATEGIA 7: Facturarea apei pluviale la utilizatori din aria de operare.

Operatorul are obligația de a colecta, evacua și trata adekvat deșeurile din gurile de scurgere a apelor pluviale, precum și de a asigura funcționalitatea acestora.

Prin urmare, pentru a acoperi toate costurile aferente acestei ample activități desfășurate permanent de către Operator, cantitatea de apă meteorică preluată de rețeaua de canalizare va fi facturată la toate tipurile de clienți din aria de operare.

Metodologia de facturare a apei meteorice utilizată de către Operator respectă prevederile legislative în vigoare, având ca bază: Standardele SR 1846-1:2006 și SR 1846-2:2007 și

Regulamentul de Organizare și Funcționare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare al S.C. COMPANIA DE APA TARGOVISTE Dambovita S.A..

OBIECTIVE:

1. Realizarea unei campanii de promovare a modului de facturare de către Operator a apei meteorice la nivelul tuturor centrelor , insistând asupra aspectelor de ordin legal .
2. Editarea, distribuirea, colectarea și centralizarea actelor adiționale la contractele de furnizare / prestare servicii – formularelor tip prin care clienții își declară, pe proprie răspundere, tipurile și suprafețele totale ale incinelor construite și neconstruite deținute. Verificarea datelor declarate.
3. Popularea bazei de date din modulul IT de facturare, cu informații actualizate , referitoare la suprafețele deținute de către clienți.
4. Modificarea contractelor cu utilizatorii, în baza datelor declarate de către aceștia cu privire la tipurile și suprafețele deținute.
5. Informarea tuturor clienților cu privire la derularea în practică de către operator a metodologiei facturare a apei meteorice, care utilizează coeficienții de scurgere recomandați de SR 1846-1:2006 și SR 1846-2:2007.

ACTIUNI:

Initierea unei inventarieri a utilizatorilor (mai ales agenți economici, instituții publice, etc) cu acțiunile prezentate mai jos:

1. Elaborarea unor formular tip, sub forma unui act adițional la contractul de furnizare / prestare servicii, în care să fie specificate datele de identificare și date de contact ale clientului, suprafețele deținute, diferențiat în funcție de tipul acestora, după cum urmează:
S1 = suprafețe aferente învelitorilor metalice, de sticlă, gresie, țiglă, carton asfaltat, terase asfaltate, pavaje din asfalt sau beton, pavaje cu piatră și alte materiale fixate cu materiale de etansare.
S2 = suprafețe aferente terenurilor de sport, grădinilor, incinte și curți nepavate, terenuri agricole, parcuri, drumuri din piatră.
2. Încheierea unui contract cadru cu Institutul Național de Meteorologie în vederea furnizării lunare a cantităților de precipitații înregistrate la nivelul tuturor unităților administrativteritoriale din aria de operare.
3. Informarea clienților pe pagina de internet a companiei , în mass-media și pe verso-ul facturilor privind metodologia de facturare a apei meteorice și data limită de depunere a actului adițional la contractul de furnizare / prestare servicii.
4. Distribuirea actului adițional la contractul de furnizare / prestare servicii împreună cu facturile, spre completare în dublu exemplar și retrimiterea unui exemplar la sediul Operatorului.
5. Centralizarea și completarea propriu-zisă a bazei de date din modulul IT de Facturare cu informațiile declarate pe proprie răspundere de către clienți.
6. Modificarea propriu – zisă a tuturor contractelor cu utilizatorii, prin încheierea unui act adițional la contract, privind modul de facturare al apei meteorice în baza datelor declarate de către ei.

STRATEGIA 8: Creșterea calității citirii, diversificarea și flexibilizarea modalităților de citire și facturare.

In prezent ,sistemul de transmitere a citirilor de catre utilizatori persoane fizice se face utilizând carnete cu file aferente fiecarei luni, aceste completindu-se fiind depuse la sediul companiei sau se transmit telefonic, sau pe Internet.

Se va dezvolta o strategie privind creșterea calității și diversificarea / flexibilizarea modalităților de citire și facturare pentru serviciile și produsele oferite, ținând cont de cerințele / nevoile utilizatorilor.

OBIECTIVE:

1. Oferirea clienților de modalități variate / moderne de citire (în spătă, citire la distanță), în vederea creșterii eficienței și reducerii costurilor implicate acestei activități, precum și al diminuării disconfortului resimțit de către clienți.
2. Implementarea unui model pilot de citire la distanță a contoarelor clienților (2014 – 2015).
3. Marirea capacitatii si dotarea laboratorului de metrologie pentru verificarea contoarelor.
4. Elaborarea și implementarea unui program de verificare a apometrelor de bransament cu evaluarea abaterilor de masura in intocmirea bilanturilor de apa .
5. Elaborarea și aplicarea unui program de înlocuire a contoarelor mai vechi de 5 ani în toate sistemele de distribuție a apei.

ACȚIUNI:

1. Efectuarea unui studiu de piață și a unei analize tehnico – economice cu privire la costurile și beneficiile achiziționării unor dispozitive de transmitere a citirilor la distanță.
2. Achiziția de dispozitive de transmitere a citirilor la distanță, care să fie montate pe contoarele preechipate.
3. Echiparea contoarelor preechipate existente cu dispozitive de transmitere a citirilor la distanță.
4. Procurarea modulelor radio și a celoralte echipamente necesare.
5. Instruirea personalului responsabil.
6. Selectarea unui eșantion de străzi, cu aproximativ 250 de utilizatori pentru implementarea unui model pilot de citire la distanță a contoarelor clienților.
7. Monitorizarea permanentă a rezultatelor obținute în urma implementării modelului pilot de citire la distanță a contoarelor de la bransament , din perspectiva costurilor aferente activității de citire și facturare, a numărului de reclamații privind facturarea, a reducerii cheltuielilor cu resursele umane.
8. Efectuarea unei campanii de promovare a rezultatelor obținute în urma monitorizării zonei la nivelul căreia s-a implementat soluția tehnică.
9. Extinderea și amenajarea spațiului existent pentru laboratorul de metrologie.
10. Achiziția de echipamente transmisie și citire date de la contoare.
11. Achiziția dispozitivelor și echipamentelor pentru laboratorul de metrologie.
12. Instruirea și atestarea personalului aferent.
13. Atestarea laboratorului de verificare metrologică pentru verificarea contorilor echipati cu modul de transmitere a datelor la distanta .
14. Monitorizarea corectitudinii și realizarii sistematice lunare a citirii indexului contoarelor de catre personalul autorizat al companiei de apa prin înființarea unui birou antifrauda in cadrul directiei comerciale. Biroul antifrauda va verifica prin inspectii in teren atit activitatea personalului companiei de apa responsabil cu citirea valorii indexului contorului, cat si bransamentele si contoarele clientilor care au valorile volumului de apa consumat mult sub media lunara realizata la nivelul ariei de operare a Companiei de Apa Targoviste – Dambovita.

STRATEGIA 9: Realizarea separării tehnice a măsurării consumului de apă la nivel de apartament(distributie pe orizontală) pentru imobilele tip condominiu.



Intocmirea si aprobarea de ADI a „Regulamentul privind separarea tehnica a măsurării consumului de apă la nivel de apartament pentru imobilele tip condominiu”.

Prin realizarea acestui model , Operatorul oferă întregii comunități un exemplu de bune practici privind avantajele incontestabile obținute în urma implementării unei astfel de soluții tehnice, cu eforturi financiare minime cu plata in rate de pina la 1 an.

În perspectivă, Operatorul intenționează să continue activitatea de promovare / diseminare a rezultatelor obținute prin realizarea unui modelului pilot de măsurare separată a consumurilor pe apartamente, în imobilele de tip condominiu, bazându-se pe rezultatele incontestabile ale acestei inițiative, proiectate și executate în cadrul comunității locale.

OBIECTIVE:

1. Realizarea unor campanii de promovare privind beneficiile rezultate în urma implementării soluției tehnice de măsurare separată a consumurilor pe apartamente, în imobilele de tip condominiu, prin:

- prezentarea în presă, emisiuni radio și TV, cu reprezentanți ai Operatorului și beneficiari ai acestei măsuri de separare;
- elaborarea și distribuirea de pliante care prezintă succint beneficiile separării consumului și modalitatile de finantare atit pe casa scarii si in apartamentele din condominiu ;
- invitații pentru toți cetățenii de participare la discuții publice pe această temă, organizate la sediul Operatorului și la sediile Primăriilor implicate.

2. Implementarea soluției tehnice de măsurare separată a consumurilor pe apartamente, la nivelul tuturor imobilelor de tip condominiu, în toate unitățile administrativ – teritoriale aflate în aria de deservire a Operatorului.

ACȚIUNI:

1. Executarea propriu – zisă a soluției tehnice de măsurare separată a consumurilor pentru aproximativ 1.000 de apartamente din municipiul Targoviste, în cursul anilor 2014-2018, ținând cont de numărul de solicitări de separare primite din partea utilizatorilor.

Valoarea estimată a acestui proiect este de aprox. 500-900 lei, pe apartament , inclusiv instalațiile interioare din apartament.

III.2.4. STRATEGII DE PROMOVARE

Sub aspectul politicii de relații publice, respectiv al relației dintre Operator și Utilizatori, societatea și-a propus continuarea implementării, la nivelul Centrelor operaționale, Targoviste, Moreni, Pucioasa, Titu și Gaiesti a Politicii și Strategiei privind Relațiile Publice, respectiv a Politicii și Strategiei privind Relațiile cu Clienții companiei.

STRATEGIA 10. 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 (stakeholderi). (O definitie larg răspândita în literatura de specialitate defineste stakeholderul ca o persoana sau un grup de persoane care are (au) un interes sau o implicare personală într-o anumita întreprindere și performantele sale.)
- Vizăm creșterea gradului de încredere al populației prin furnizarea unor servicii de calitate, respectând permanent angajamentele și termenele asumate.
- Acordăm o atenție deosebită cerințelor stakeholderilor, vizând menținerea unei relații eficiente de comunicare cu populația beneficiară, autoritățile locale, județene, centrale, membrii A.D.I. Apa Dambovita , agenții economici și instituțiile;

- Dorim sa fim o companie activa in cadrul Asociatiei Române a Apei si membrii Asociatiei Internationale a Apei(IWA).
- 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 întimp 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 ale OR.

OBIECTIVE:

1. Elaborarea unui Plan anual de acțiuni interne și externe, care să vizeze realizarea imaginii dorite a firmei, promovarea produselor și serviciilor acesteia și dezvoltarea canalelor de transmitere a mesajelor.
2. Elaborarea unui Plan anual de comunicare privind măsurile de informare și publicitate pentru promovarea proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în Județul Dambovita”, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene, prin P.O.S. Mediu.

STRATEGIA 11. 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 OR și utilizatori, respectiv monitorizarea permanentă a opiniei clienților.

OBIECTIVE:

1. Optimizarea sistemului de comunicare cu clienții prin integrarea unui modul specializat (CIS – Customer Information System) în sistemul informatic, care să conțină informații principale despre clienți la front-office, până la finalul anului 2015.
2. Monitorizarea și analizarea permanentă a sesizărilor / reclamațiilor clienților privind calitatea serviciilor furnizate.
3. Modernizarea evidentei sesizarilor și a defectiunilor/avarialor prin implementarea unui modul informatic care să administreze într-o baza de date relatională profesională informațiile legate de modul în care au fost remediate defectiunile/avarialor;
3. Investigarea periodică a opiniei consumatorilor și utilizarea informațiilor obținute pentru planificarea viitoarelor activități / procese de îmbunătățire / inovare la nivelul serviciilor și a infrastructurii de apă și canal; monitorizarea schimbărilor de opinie în rândul utilizatorilor odată cu trecerea timpului.

INDICATORI DE MONITORIZARE

Indicatorii efectivi urmariti sunt:

I. Branșarea și racordarea utilizatorilor:

1. Numărul 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. Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări.
3. Procentul din contractele încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice, raportat la numărul total de contracte încheiate.

II. Măsurarea și gestionarea consumului de apă și a serviciului de canalizare:



4. Numărul (trimestrial) de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori.
5. Numărul (trimestrial) de reclamații privind precizia contoarelor care s-au dovedit justificate.
6. Numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori.
7. Numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate care s-au dovedit justificate.
8. Numărul de sesizări privind infundarea sistemului de canalizare care s-au dovedit justificate

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

8. Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori.
9. Procentul de reclamații privind facturarea rezolvate în termen de 15 zile.
10. Procentul din reclamațiile privind facturarea care s-au dovedit a fi justificate.

IV. Calitatea serviciilor furnizate/prestate:

11. Numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată și parametrii reclamați.
12. Numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate care s-au dovedit a fi justificate.
13. Numărul de reclamații privind neasigurarea continuitatii serviciului de apa(intreruperi) raportat la numărul total de utilizatori.
14. Numărul de reclamații privind gradul de neasigurare a continuitatii in funcționare care s-au dovedit a fi justificate.

V. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor:

15. Numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celealte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la totalul sesizărilor.
16. Numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celealte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, care s-au dovedit a fi justificate.
17. Numărul total de sesizări lunare/Numărul total de branșamente.

III.3. STRATEGII FINANCIARE

STRATEGIA 12: Optimizarea fluxului de numerar

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

OBIECTIV 1: Implementarea unui plan de măsuri care să vizeze diminuarea riscului ca S.C. Compania de Apa Targoviste – Dambovita SA să se confrunte cu un deficit de flux numerar in perioada 2014 – 2018, pe parcursul implementării Proiectului.

ACTIUNI SPECIFICE:

1. Consolidarea capacităților de management financiar a U.I.P.
 - revizuirea periodică a procedurilor financiare;
 - efectuarea periodică de analize de risc financiar;
 - elaborarea și implementarea de strategii pentru diminuarea riscurilor financiare;
 - efectuarea periodică de instruiriri de management financiar.
 - analiza lunara si previzionarea trimestrială a fluxului de numerar.
2. Analizarea continuă a evoluției ratei de colectare în vederea identificării din timp a tendințelor negative care pot prezenta un risc pentru fluxul de numerar al companiei.
3. Implementarea unor măsuri specifice de diminuare a factorilor de risc identificați.
4. Implementarea unui sistem de gestionare a datoriilor restante, inclusiv atenționarea din timp și debranșarea restanțierilor.
5. Implementarea tarifelor conform planului tarifar aprobat.
6. Actualizarea studiului privind capacitatea de plată a consumatorilor, realizat în cadrul studiului de fezabilitate, care va fi utilizat ca bază pentru introducerea unei structuri tarifare adecvate, menite

MUNICIPIUL TARGOVISTE
Se certifică de noi că prezentul document este original.
SECRETAR MUNICIPAL
Jr. CHIRU CĂTĂLIN CRISTEA

să asigure sustenabilitatea financiară a OR, cât și posibilitatea de a plăti a gospodăriilor cu venituri scăzute.

7. monitorizarea lunara a costurilor de productie realizate fata de cele planificate;
8. monitorizare lunara a incadrarii cheltuielilor si constituirii fondului de dezvoltare in structura tarifelor de apa si apa uzata aprobate;
9. urmarirea permanenta a modalitatii de cheltuire a fondului de intretinere, inlocuire si dezvoltare (IID).

ACTIUNI SPECIFICE:

Reanalizarea si perfectionarea modulelor finantier-contabile:

- Financiar – Contabilitate;
- Contabilitate generală;
- Contabilități analitice;
- Trezorerie și fluxuri de numerar;
- Contabilitate Furnizori;
- Contabilitate internă de gestiune;
- Gestiunea stocurilor de materiale și obiecte de inventar.
- Analiza incadrarii in BVC-ul aprobat si intocmirea rapoartelor lunare.

REZULTATE AȘTEPTATE:

1. Generarea automată, zilnică, a situațiilor finanțare pentru cash-management (încasări, stocuri , flux de numerar,etc.)

2. *Elaborarea unui set de rapoarte finanțare, după cum urmează:*

- ✓ Bilanț contabil ;
- ✓ Contul de profit și pierdere;
- ✓ Fluxul de numerar;
- ✓ Situația activelor imobilizate;
- ✓ Analize vechime solduri clienți / furnizori;
- ✓ Indicatori pentru analiza performanțelor OR;
- ✓ Indicatori economico-financiari.
- ✓ Actualizarea permanentă a stocurilor
- ✓ Încasarea la termen a facturilor
- ✓ Recuperarea debitelor restante
- ✓ Diminuarea deficitului de numerar
- ✓ Situatia dosarelor din instantă .
- ✓ Situatia patrimoniului companiei.

III.4. STRATEGII PRIVIND OPERAREA ȘI MENTENANȚA

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

- a. instruirea personalului din serviciile de exploatare și întreținere;
- b. managementul și raportarea bugetului aferent, prin:
 - îmbunătățirea monitorizării costurilor de exploatare, de întreținere și cu personalul;
 - elaborarea, respectiv actualizarea procedurilor și a planurilor de operare și întreținere;
 - elaborarea, respectiv actualizarea procedurilor pentru raportarea periodică și controlul execuției bugetare
- c. monitorizarea lunara a evolutiei principalilor indicatori fizici si economico – finanțari prin implementarea tabloului de bord la nivelul managementului Companiei de Apa;
- d. monitorizarea costurilor activitatii de remediere a defectiunilor/avarialor prin infiintarea unei gestiuni separate ce va contine materialele necesare mentenantei retelelor de apa si canalizare. Evidențierea separata in contabilitate a costurilor materialelor, manoperei si carburantilor folositi in procesul de remediere a defectiunii/avariei.

CONSEILUL LOCAL AL
MUNICIPIULUI TÂRGOVISTE
Se certifică că pe prezentul document
există o copie autentică.
SECRETAR MUNICIPU
Jr. CHIRIU CĂTĂLIN CRISTEA

- e. introducerea in fluxul informational a fotografiilor digitale martor ale celor 4 momente importante in remedierea unei defectiuni (inainte de interventie, dupa decopertare conducta, dupa reparare conducta si dupa aducerea terenului la starea initiala)

STRATEGIA 13: Implementarea sistemului GIS

Operatorul Regional implementează, în prezent, un sistem GIS („Geographic Information System”), în cadrul contractului de Asistentă Tehnică pentru Managementul Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în județul Dambovita”.

OBIECTIVE GENERALE:

1. Asigurarea accesului rapid la toate informațiile privind rețelele de apă și canalizare, a tuturor departamentelor interesate din cadrul companiei.
2. Elaborarea unei baze de date complexe continind hartile digitale ale rețelelor și date descriptive (tehnico – constructive), care să includă toate elementele și caracteristicile sistemelor aflate în administrarea Operatorului.

BENEFICII:

1. Accesul rapid și simplu la informații va eficientiza activitatea și va crește performanțele tuturor departamentelor din cadrul companiei, care folosesc acest sistem.
 2. Posibilitatea adoptării unor decizii corecte în timp util, prin accesarea informațiilor necesare în baza de date GIS.
 3. Scurtarea timpului de acordare a avizelor și acordurilor solicitate de către clienți.
 4. Scurtarea timpului de elaborare a lucrărilor efectuate de către Direcția Tehnică - Dezvoltare.
- La momentul întocmirii prezentului plan de administrare, procesul de implementare a GIS este în curs.

OBIECTIVE VIITOARE:

1. Integrarea modulului GIS în cadrul sistemului informatic al companiei corelat cu evidența avariilor și a reparatiilor curente.
2. Planificarea inspectiei periodice a stării de funcționare a hidrantilor, caminelor și vanelor, evidența stării hidrantilor;
3. Publicarea pe WEB a hartii digitale GIS a amplasării, a stării curente și a parametrilor de funcționare a hidrantilor (debit și presiune asigurate) pentru a permite accesul online pe Internet la date de către ISU.

ACTIUNI VIITOARE:

- se vor inventaria prin ridicari topografice și inspectii în teren toate elementele constitutive ale instalațiilor de producție și distribuție apă potabilă și ale instalațiilor de colectare ape uzate și pluviale. Se vor realiza harti digitale cu informații de fundal (cadastrale) și cu informații ale rețelelor de apă și canalizare pentru toate UAT-urile aflate în operare și care nu au constituit sau nu vor constitui obiectul reabilitării sau extinderii prin Proiectul POS Mediu I și II. Aceste date vor constitui baza de date minime extinderii sistemului GIS la nivelul orcarui UAT din aria de operare a Companiei de Apă Targoviste – Dambovita.
- Popularea / completarea bazei de date proiectate pentru sistemul GIS, cu elemente specifice și necesare menținării sistemelor de apă și canalizare, respectiv cu toate informațiile din cărțile tehnice ale utilajelor / instalațiilor / pompelor și a celorlalte componente ale sistemelor.
- Realizarea arhivei tehnice în format hartie și electronic cu acces în rețea de calculatoare din sediul companiei. Se vor arhiva în format scanat și/sau digital (format



- dwg), cartile constructiei si proiectele tehnice de reabilitare/extindere retele apa si canalizare si orice documentatie al carui caracter tehnic este stabilit de serviciul tehnic.
- Actualizarea permanenta a bazelor de date GIS cu bransamantele apa si racordurile de canalizare puse in functiune.
 - Extinderea sistemului GIS prin integrarea in GIS a conductelor de aductiune apa, statiilor de stocare si pompare apa si a surselor de apa din fronturile de captare.
 - Realizarea conexiunii intre baza de date GIS si bazele de date de evidenta a clientilor.

STRATEGIA 14: Implementarea unui sistem modern de modelare hidraulica si a unui sistem SCADA.

La nivelul OR se desfasoară în prezent activitatea privind dezvoltarea unui sistem de modelare hidraulică, în cadrul contractului de Asistență Tehnică pentru Managementul Proiectului.

1. Se va studia comportamentul rețelelor în diverse situații, care ar putea depăși parametrii normali de funcționare. De exemplu, se poate simula, pe calculator, asigurarea debitului necesar de apă, în cazul mai multor incendii, care izbucnesc simultan.
2. Modelarea rețelei de apă va oferi informații privind modificarea parametrilor de calitate ai apei în timp.
3. Pentru sistemul de canalizare, modelele hidraulice vor facilita simularea comportamentului rețelei în cazul unor precipitații abundente.

STRATEGIA 15: Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă.

Activitatea Operatorului Regional, întreprinsă în scopul dezvoltării unui management eficient de detectare a pierderilor, se desfășoară în contextul derulării unor ample lucrări de investiții privind reabilitarea, modernizarea și extinderea sistemelor de apă și apă uzată din aria sa de operare.

Problema controlului, reducerii sau menținerii în limite rezonabile a pierderilor de apă din sistemul de alimentare cu apă este un aspect important al activității OR, întrucât influențează direct performanțele economice și relationale cu consumatorii.

“Strategia privind managementul pierderilor în rețele” implică cunoașterea performanțelor reale ale sistemului, de ordin tehnic și economic, la data prezentului plan aflându-se deja în curs de implementare la nivelul Operatorului Regional.

SCOP: Furnizarea de instrumente eficiente din punct de vedere al costurilor pentru măsurile de management și reducere a apei care nu aduce venituri.

OBIECTIVE GENERALE:

1. Reducerea cantității de apă pierdute până la o valoare acceptabilă din punct de vedere tehnic și economic.
2. Reducerea costurilor de operare și menenanță.
3. Îmbunătățirea percepției beneficiarilor față de eficiența OR în activitățile de alimentare cu apă.

REZULTATE AȘTEPTATE:

1. Vor fi asigurate condițiile pentru implementarea unui management al pierderilor pe reteaua de distribuție a apei potabile.
2. La nivelul OR va exista un sistem eficient de detectare a pierderilor pe rețelele de distribuție a apei potabile.

INDICATORI:

1. Determinarea influenței functionării contoarelor de la bransamente asupra cantității apei care nu aduce venituri.
2. Intocmirea bilanțurilor de apă conform normelor.
3. Intocmirea bilanțurilor pe principalele aductiuni și identificarea pierderilor.

STRATEGIA 16: Mantenența echipamentelor electro-mecanice.

Mantenența echipamentelor reprezintă o parte integrantă a activităților generale de operare și mantinență ale societății comerciale, fiind corelată cu alte activități, respectiv:

- Sistemul de management a activelor;
- Procedurile de operare adoptate pentru instalațiile de alimentare cu apă și canalizare;
- Managementul resurselor umane de operare și mantinență;
- Transport;
- Ateliere și depozite.

Accesarea unor surse de finanțare nerambursabile, coroborată cu impactul noilor tehnologii, face posibilă implementarea de către Operator a unei strategii referitoare la îmbunătățirea stării infrastructurii și a echipamentelor.

OBIECTIVE GENERALE:

1. Revizuirea modului de planificare și programare a activității de întreținere a echipamentelor la nivelul întregului OR.
2. Identificarea oportunităților de îmbunătățire a eficienței activităților de mantinență, prin implementarea unei metodologii de Mantinență centrată pe fiabilitate (MCF), care va contribui la previzionarea riscului de defectare a componentelor importante ale echipamentelor și la evaluarea impactului unor astfel de defecțiuni.
3. Dezvoltarea aspectelor legate de sistemul de management a activelor relevante pentru mantinența echipamentelor.
4. Îmbunătățirea metodelor de înregistrare și analiză a defectelor echipamentelor, care vor contribui la previzionarea și astfel evitarea, pe cât este posibil, a viitoarelor defecțiuni ale acestora.
5. Identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor și a situațiilor de urgență, care pot avea un potențial efect negativ asupra activității de operare.

STRATEGIA 17: Îmbunătățirea sistemului de management al activelor.

Functia de baza a sistemului de management al activelor este să permită unui operator să-și gestioneze activele din infrastructura și instalațiile pe baza unui plan de management al activelor. Acest lucru implica o intelegeră clara a activelor detinute de operator, a stării (gradului de uzură) acestora și a costului de înlocuire.

Este deasemenea necesara o intelegeră a felului în care pot fi îmbunătățite procedurile de management al activelor, a priorităților și riscurilor, a îmbunătățirilor necesare pentru optimizarea și extinderea duratei de viață a activelor precum și a felului în care pot fi finanțate cel mai eficient întreținerea, reabilitarea și înlocuirea activelor.

Procesul de management al activelor include auditări periodice a tuturor proceselor relevante în vederea atingerii a cel puțin următoarelor cinci obiective:

- Atingerea obiectivelor generale ale operatorului
- Reducerea și anticiparea costurilor cu activele
- Atingerea nivelului necesar al serviciilor
- Aplicarea procedurilor legate de active conform planificării
- Actualizarea și îmbunătățirea corespunzătoare a planurilor de management a activelor.

Informatia referitoare la active trebuie gestionata prin aplicatii software pentru a asigura posibilitatea de analiza si fundamentarea deciziei.

STRATEGIA 18: Eficientizarea consumului de energie.

Managementul energetic este parte integrantă a procedurilor generale de operare și menenanță ale Operatorului, fiind corelată cu alte funcții și planuri de operare și menenanță, respectiv:

- managementul activelor;
- controlul pierderilor și reducerea cantității de apă nefacturată;
- menenanța echipamentelor;
- optimizarea costurilor de operare și menenanță;
- transport, ateliere și depozite;
- resurse umane.

Tratarea, colectarea, distribuția și evacuarea apei potabile și a apei uzate necesită cantități mari de energie în aproape toate treptele proceselor. În ceea ce privește costul activităților de operare și menenanță, costul cu energia este una din cele mai mari componente ale bugetului operatorului, după costul cu personalul.

Serviciul Mecano-Energetic, din cadrul Direcției Tehnice a Operatorului Regional, este responsabil de implementarea strategiei de management a energiei.

SCOP:

Eficientizarea consumului de energie la nivelul ariei de deservire a Operatorului.

OBIECTIVE:

1. Informarea tuturor direcțiilor din cadrul centrului operațional, precum și a sucursalelor cu privire la modul în care echipa de management a OR:

- anticipatează impactul regionalizării asupra consumului general de energie.
- recunoaște nevoia de eficientizare a consumului de energie.
- va răspunde în timp util la creșterile anticipate ale consumului de energie, după finalizarea investițiilor în stațiile noi / reabilitate de tratare și epurare a apei, pentru extinderea rețelelor de alimentare cu apă și canalizare, precum și în alte îmbunătățiri.

2. Monitorizarea și analiza consumurilor de energie electrică.

3. Identificarea îmbunătățirilor care pot fi aduse la procedurile de operare, în vederea optimizării consumului de energie electrică.

4. Identificarea unor oportunități de investiții în scopul îmbunătățirii eficienței energetice (de exemplu verificarea randamentului pompelor și eventuală înlocuirea pompelor existente cu pompe cu randament energetic ridicat)

5. Elaborarea / generarea de rapoarte privind managementul energetic.

6. Implementarea propriu-zisă a inițiatiivelor aprobatelor cu privire la eficientizarea consumului de energie electrică.

7. Elaborarea de rapoarte și transmiterea acestora către sediul central, cu privire la activitățile / acțiunile de management energetic desfășurate la nivelul sucursalelor.

STRATEGIA 19: Managementul nămolurilor și reziduurilor.

“Strategia privind managementul nămolurilor și reziduurilor”, a fost elaborată în cadrul contractului „Asistență tehnică pentru managementul Proiectului “Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în județul Dambovita”, de către consultantul FICHTNER ENVIRONMENT și este parte a strategiei generale de dezvoltare a OR.



SCOP: Evaluarea opțiunilor pentru gestionarea nămolurilor ce vor rezulta în urma proceselor de tratare și epurare a apelor uzate din aria de operare a Operatorului Regional, pe un orizont scurt, mediu și lung de timp, până la nivelul anului 2026.

POLITICA GESTIONĂRII NĂMOLULUI:

- OR își propune utilizarea durabilă a resurselor naturale, materializarea concretă a acestui principiu constând în asigurarea dezvoltării durabile a serviciului de apă și apă uzată.
- Problema depozitării finale și a valorificării nămolurilor rezultate din stațiile de epurare se impune a fi o preocupare importantă a OR deoarece, pe lângă necesitatea conformării cu legislația din domeniu, rezolvarea problematicii nămolului influențează direct performanțele economice și relaționale cu consumatorii, precum și eficiența procesului de epurare.
- Formarea nămolului în stațiile de epurare a apelor uzate, va fi o consecință a creșterii volumului de apă uzată colectată și supusă epurării, precum și a complexității procesului de epurare.
- Pornind de la premisa că nămolul este un deșeu, strategia de eliminare a nămolului urmărește prevenirea formării, minimizarea cantității și valorificarea sa.

STRATEGIA 20: Managementul apelor uzate industriale.

Strategia privind managementul apelor uzate industriale a fost elaborată în cadrul contractului de servicii „Asistență tehnică pentru managementul Proiectului Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în județul Dambovita”

Deversarea în receptor a apelor uzate în care sunt prezente cantități mari de substanțe poluante, prin natura și concentrația lor, provoacă apariția unor efecte negative atât asupra florei și faunei, cât și asupra întregii economii situate în aval de punctul de descărcare.

Apele uzate industriale trebuie supuse unui proces preliminar de epurare parțială locală (preepurare) în cazul când urmează a fi evacuate într-o canalizare de ape uzate menajere, sau vor fi epurate total, cand ele sunt vărsate direct în receptor.

OBIECTIVE:

1. Implementarea eficientă a sistemului de management al evacuărilor industriale, corelat cu managementul eficient al nămolului, având în vedere influența calității apei uzate industriale evacuate în stațiile de epurare asupra calității nămolului de epurare.
2. Conformarea cu prevederile legislative privind calitatea apei epurate deversate în emisar, conform cu cerințele Directivei UE 91/271/EEC, transpusă în normativele NTPA- 001/2002 și NTPA-011/2002, actualizat prin H.G. nr. 352/2005.

În consecință, această strategie trebuie implementată anterior punerii în funcțiune a stațiilor de epurare din localitățile Targoviste, Moreni, Pucioasa, Fieni, Gaiești și Titu, din cadrul OR.

STRATEGIA 21: Protecția surselor de apă.

Resursele de apă potabilă de suprafață și subterane sunt vulnerabile la poluare, în general slab protejate și dificil de protejat pe termen mediu sau scurt, necesitând investiții mari în timp, precedate de studii detaliate.

În acest context, Operatorul a elaborat, un Plan de acțiune privind protecția surselor de apă în aria Proiectului „Extinderea și reabilitarea sistemelor de apă și apă uzată în județul Dambovita”, cu sprijinul Asistenței Tehnică pentru Managementul Proiectului.

SCOP: Crearea unui instrument de lucru operativ, cu ajutorul căruia OR să poată implementa măsurile preconizate privind zonele de alimentare cu apă și epurarea apei uzate

OBIECTIVE GENERALE:

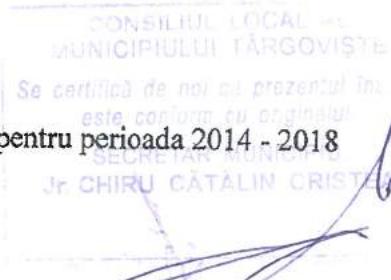
1. Adoptarea și implementarea unui Plan de acțiune privind protejarea surselor de apă



2. Conformarea cu Directiva 2001 / 60 / EEC, Directiva Cadru în domeniul apei, prin stabilirea unui cadru operativ aplicabil în acțiunile comunitare în domeniul asigurării calității apei potabile, prin protejarea resurselor de apă de suprafață și subterane, în vederea furnizării de servicii adecvate de apă și de canalizare pentru populația din zonele de proiect, la tarife accesibile și reflectând principiul „poluatorul plătește”.

OBIECTIVE SPECIFICE:

1. Înființarea bazei de date cu sursele de apă existente și viitoare, din aria Proiectului, prin identificarea surselor de apă existente / potențiale, calității apei din surse, factorilor de poluare a surselor de apă, zonelor vulnerabile din aria de operare și determinarea zonelor de protecție sanitară.
2. Actualizarea informațiilor privind calitatea apei din surse și privind factorii de poluare a surselor de apă.
3. Definirea unui cadru organizațional în domeniul protecției surselor de apă în aria Proiectului, prin întruniri cu factorii relevanți având responsabilități în domeniul gospodăririi apelor.
4. Determinarea zonelor de protecție sanitară conform prevederilor legale în vigoare.
5. Identificarea și reglementarea proprietății terenurilor care intră în aria zonelor de protecție sanitară a surselor de apă, în vederea respectării cerințelor legale.
6. Promovarea și conștientizarea populației din zona Proiectului asupra importanței problematicei legate de protecția surselor de apă.
7. Elaborarea unui program funcțional de acțiune pentru prevenirea și combaterea efectelor poluărilor accidentale, în speță a unei proceduri referitoare la sistemul de alertă în caz de poluare accidentală și la modul de acțiune în caz de producere a poluării accidentale, inclusiv dotarea cu mijloace materiale pentru intervenție în cazul apariției acestora.
8. Instruirea echipelor de intervenție în caz de poluare accidentală.
9. Creșterea eficacității programului de acțiune în caz de poluare accidentală, prin pregătirea și aplicarea unor scenarii de simulare.
10. Aplicarea unui program pentru monitorizarea permanentă a calității apei brute din sursele utilizate în aria de operare.
11. Delimitarea zonelor de protecție și asigurarea vizibilității perimetrelor acestora.
12. Menținerea siguranței alimentării în cazul eventualelor poluări, în mod deosebit în cazul resurselor vulnerabile (captare de suprafață din râuri), prin implementarea unui plan de măsuri preventive.
13. Întreținerea facilităților de protecție și a salubrității zonelor protejate, prin efectuarea de acțiuni periodice de întreținere și salubrizare a zonelor de protecție.
14. Realizarea unei baze de date geospațiale (GIS – harti digitale și date descriptive stocate într-o bază de date relatională profesională) pentru administrarea informațiilor:
 - amplasament spatial al surselor de apă (prin ridicari topografice în sistem de proiecție STEREO 1970);
 - delimitarea spațială a zonelor de protecție sanitată pentru toate sursele de apă existente (prin ridicari topografice ale conturului suprafeței aferente zonei de protecție sanitată);
 - identificarea și evidențierea proprietăților terenurilor aflate în interiorul zonelor de protecție sanitată;
 - monitorizarea calității apei din sursele subterane sau de suprafață și încarcarea valorilor măsurate în baza de date GIS;
 - identificarea surselor de poluare existente (sursa de poluare de tip punct sau zona difuză) și editarea spațială a acestora în harta GIS



III.5. STRATEGII DE RESURSE UMANE

Sectorul de Resurse Umane (HR) nu este considerat în sensul limitat de „forță de muncă” sau „personal”, ci în sens și context largit. Forța de muncă (personalul) reprezintă un aspect central, în organizarea resurselor umane și eficientizarea acestei componente de organizare în cadrul companiei de apă. Este vorba în special de

- a. structura organizațională,
- b. sisteme și proceduri,
- c. strategie,
- d. stiluri de conducere
- e. filosofia organizației.

Componenta HR se va ocupa de și va contribui la realizarea acestor aspecte. În consecință, componenta de suport HR a fost mărită și concepută ca un set de funcții incluzând Resurse Umane și Dezvoltare Organizațională.

POLITICA:

- „S.C. Compania de Apa Targoviste Dambovita S.A.” își va concentra eforturile asupra dezvoltării competențelor angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă, pentru a răspunde cerințelor generate de noile investiții, nivelul de performanță în creștere și exigențele clienților;
- Îmbunătățirea randamentului fiecărui angajat, a comportamentului său profesional și, implicit, creșterea performanțelor resurselor umane ale organizației, respectiv creșterea productivității muncii în cadrul sistemului tehnic existent;
- Dezvoltarea unui sistem eficace de management al performanței resurselor umane, care va corela eficiența profesională cu obiectivele și valorile societății;
- Dezvoltarea capacitatea companiei de a asigura un management eficient al sistemelor moderne de apă și apă uzată în contextul retehnologizării și automatizării procesului de producție, prin reorganizarea resurselor umane, sub aspect tehnologic, procedural și numeric.

STRATEGIA 22: Dezvoltarea unui sistem eficient și eficace de management al performanțelor resurselor umane.

OBIECTIVE GENERALE:

1. Dezvoltarea competențelor angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă.
2. Asigurarea accesului la instruire tuturor angajaților, în raport cu pregătirea necesară posturilor, responsabilitățile și cerințele posturilor.
3. Asigurarea capacitatea interne de instruire, prin formarea unei echipe de traineri interni.
4. Introducerea unor metode de formare bazate pe TIC (Information and Communication Technology) și responsabilizare individuală.
5. Instruirea tuturor managerilor în vederea dezvoltării capacitatea de munca în echipă și organizarea de acțiuni interdepartamentale bazate pe principiile lucrului în echipă.
6. Derularea unei campanii interne de informare și instruire a tuturor angajaților cu privire la misiunea și obiectivele companiei, respectiv la rolul fiecărui angajat în organizație, importanța resurselor umane în obținerea rezultatelor propuse, precum și la așteptările angajatorului de la angajații săi.
7. Revizuirea periodică a sistemului de evaluare a performanțelor individuale, în concordanță cu obiectivele și strategile companiei.
8. Evaluarea periodică a gradului de satisfacție a angajaților.

9. Asigurarea atraktivităii companiei ca angajator, respectiv motivarea și creșterea gradului de satisfacție al angajaților.
10. Implementarea unui sistem de recompense echitabil bazat pe rezultatele obținute în urma evaluării individuale a performanțelor.
11. Asigurarea resurselor umane necesare derulării noilor procese rezultate în urma retehnologizării, automatizării și robotizării activităților de producție și menenanță.
12. Implementarea unui plan de reorganizare al Operatorului, în speță la nivelul activităților de producție și menenanță, în scopul adaptării și creșterii capacitatei de operare a noilor tehnologii implementate la nivelul Operatorului, până la finalul anului 2018.

OBIECTIVE SPECIFICE:

1. Analiza proceselor rezultate în urma retehnologizării și automatizării activității de producție și menenanță.
2. Stabilirea necesarului de personal pentru derularea noilor proceselor de producție și menenanță, în condiții de eficiență și eficacitate, asigurând parametrii normali de funcționare ai sistemelor de apă și apă uzată.
3. Reactualizarea organigramei și a fișelor de post, în scopul adaptării la noile cerințe tehnologice și stabilirii unor formule optime de operare, menenanță și dezvoltarea a activelor publice și private aflate în administrare.
4. Crearea unei structuri specifice de menenanță, în speță înființarea în cadrul Direcției de Operare și Menenanță, a unui Departament de Menenanță, care va fi structurat pe tipuri de instalații (hidraulice, electrice, automatizări, teletransmisie, IT, clădiri civile, spații exterioare).
5. Efectuarea unei analize la nivelul resurselor umane cu privire la pregătirea, expertiza, competențele, vârsta, responsabilitățile și sarcinile existente.
6. Elaborarea unui plan de instruire / perfecționare / specializare / recalificare / reconversie profesională, diferențiat pe tipuri de activități / procese / subprocese / instalații / utilaje / echipamente.
7. Implementarea Planului de instruire / perfecționare / specializare / recalificare / reconversie profesională.
8. Reallocarea resurselor umane instruite în cadrul noului Departament de Menenanță.

III.6. STRATEGII IT.

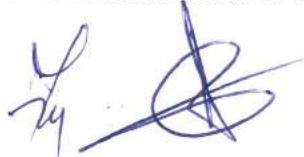
STRATEGIA 23: Dezvoltarea sistemului informatic de management.

În ceea ce privește sectorul informațional, compania își propune implementarea unei strategii care să vizeze dezvoltarea și actualizarea permanentă a sistemelor de comunicare și a sistemelor IT.

OBIECTIV:

1. Modernizarea sistemului informatic de management;
2. Dezvoltarea abilităților / competențelor IT ale angajaților, respectiv creșterea eficienței resurselor umane angrenate în activitățile în cauză.
3. Dezvoltarea de către Operator a structurilor și a sistemului procedural propriu în domeniul tehnicii de calcul și securitatei informatic, în vederea eficientizării sistemului informatic și utilizării acestuia la potențialul său maxim cu riscuri minime.
4. Integrarea unor module noi în sistemul informatic, specifice noilor activități / procese / fluxuri dezvoltate în cadrul organizației, astfel încât procesele de afaceri să opereze la un randament care să permită atingerea obiectivelor de business prestabile.

STRATEGIA 24: Eficientizarea comunicării interne electronice.



Societatea intenționează să îmbunătățească comunicarea internă electronică și relațiile decolaborare între angajați, prin elaborarea și implementarea unei pagini de intranet, în tehnologie „SharePoint” care să vizeze, cu precădere, utilizarea unor metode și mijloace moderne, electronice și eficiente de comunicare.

Se va implementa sistemul de publicare a hartilor retelelor de apă și canalizare pe internet cu posibilitatea consultării datelor grafice și textuale pe echipamente inteligente mobile de tip smart phone și tablete (tehnologia „mobile GIS”)

BENEFICII:

1. Furnizarea utilizatorului a unei experiențe consecvente, care simplifică modul în care persoanele interacționează cu procesele, conținutul și datele afacerii.
2. Mărarea productivității angajatului prin simplificarea fluxurilor de lucru zilnice avansate referitoare la inițierea, urmărirea și raportarea activităților de afaceri comune, cum ar fi revizuirea și aprobatarea documentelor, urmărirea problemelor și colectarea de semnături.
3. Simplificarea accesului larg al organizației atât la informațiile structurate cât și la cele nestructurate în sisteme disperate.
4. Partajarea datelor afacerii fără divulgarea informațiilor sensibile.
5. Facilitarea procesului decizional, managementul având posibilitatea adoptării unor decizii mai bine documentate, accesând în timp real toate informațiile critice afacerii.
6. Furnizarea unei singure platforme integrate pentru a gestiona aplicațiile intranet, și Internet din companie.

OBIECTIV: Crearea și utilizarea unei pagini de intranet la nivelul întregii companii, prin achiziționarea unei licențe corespunzatoare.

IV. PLANUL DE INVESTIȚII PENTRU ANUL 2014

Operatorul Regional S.C. Compania de Apă Târgoviste Dâmbovita S.A. și-a propus creșterea gradului de acoperire cu servicii de alimentare cu apă și canalizare la standarde europene în aria de operare existentă. Realizarea acestui obiectiv implică efectuarea unor lucrări ample de extindere, respectiv reabilitare a rețelelor de apă și de canalizare din municipiul Târgoviște, conform termenelor stabilite în programul de investiții aprobat de către autoritățile locale, cu finanțare parțială sau integrală de la bugetul local. În acest context, în anul 2014, Serviciul Tehnic vizează continuarea implementării obiectivelor de investiții privind realizarea bransamentelor de apă și canal la nivelul întregii arii de operare.

DIRECȚIA DE ACȚIUNE: Continuarea Programului Național de Dezvoltare a infrastructurii pentru reducerea disparităților dintre regiuni și dezvoltarea durabilă a teritoriului și infrastructurii, la nivel național.

OBIECTIVE:

1. Continuarea unor lucrări de investiții începute în anii anteriori, privind reabilitarea și extinderea infrastructurii de apă și canalizare din municipiul Târgoviște, cu finanțare de la bugetul local sau național, după caz.
2. Demararea unor noi obiective de investiții privind dezvoltarea infrastructurii de apă și canalizare din municipiul Târgoviște în alte localități din aria de operare, cu finanțare de la bugetele Consiliilor Locale.

V. IMPLEMENTAREA PROIECTULUI „EXTINDEREA ȘI REABILITAREA SISTEMELOR DE APĂ ȘI APĂ UZATĂ ÎN JUDEȚUL DAMBOVITA ”



Preocuparea primordială a Operatorului Regional este de a implementa Proiectul cu succes, în baza unui management performant.

V.1. Coordonatele financiare ale Proiectului.

- Valoarea Contractului de Finanțare este **516.872.113 Lei** la data semnării și reprezintă 98% din valoarea eligibilă a proiectului pe care Beneficiarul are dreptul să o solicite la rambursare din **Fondul de Coeziune și bugetul de stat**.
- Organismul de monitorizare a proiectului este **Organismul Intermediar Regiunea 3 Sud Muntenia Pitești**.
- **Valoarea totală** a proiectului, fără TVA, este de **583.826.645 Lei**, din care valoarea eligibilă conform POS Mediu și în conformitate cu Decizia de Aprobare nr. 3517, din data de 04.06.2010 a Comisiei Europene, este de **527.420.524 lei** (finanțarea nerambursabilă și contribuția financiară a membrilor ADI de la bugetele locale)

V.2. Obiectivele Proiectului

OBIECTIVE GENERALE:

1. Respectarea în totalitate a Directivelor UE și legislației românești în domeniul alimentării cu apă, a colectării și tratării apelor uzate.
2. Creșterea gradului de acoperire a populației cu servicii de alimentare cu apă și canalizare în sistem centralizat până la 100% în aglomerările urbane și 85% în mediul rural.
3. Creșterea capacitații instituționale locale de implementare a proiectelor.
4. Contribuirea la îndeplinirea obiectivelor Axei Prioritare 1 din POS Mediu.

OBIECTIVE SPECIFICE:

- Construcția / modernizarea surselor de apă captată;
- Construcția / reabilitarea stațiilor de tratare de apă potabilă;
- Extinderea / reabilitarea rețelelor de apă potabilă;
- Extinderea / reabilitarea rețelelor de colectare a apelor uzate;
- Construcția / reabilitarea stațiilor de epurare;
- Construcția / reabilitarea instalațiilor de tratare a nămolului;
- Achiziționarea de aparate de contorizare, echipament de laborator, echipament de detectare a pierderilor.

ACTIVITĂȚI:

1. Reabilitarea conductelor de aducție de la sursele de apă;
2. Reabilitarea și construirea de noi rezervoare de apă, stații de pompare, stații de hidrofor, reabilitarea și extinderea rețelelor de alimentare cu apă potabilă precum și contorizarea bransamentelor;
3. Reabilitarea și extinderea sistemelor de colectare și epurare a apelor uzate;
4. Realizarea de stații de epurare preformante;

VI. ACCESAREA DE NOI FONDURI EUROPENE PENTRU SECTORUL DE APĂ POTABILĂ ȘI APĂ UZATĂ DIN ARIA DELEGĂRII A S.C. COMANIA DE APA TARGOVISTE - DAMBOVITA S.A. - ETAPA 2014 – 2020

VI.1. Cadrul general european

- a. Politica regională a UE este o politică de investiții, care susține competitivitatea și creșterea economică, îmbunătățirea calității vieții, crearea de locuri de muncă și dezvoltarea durabilă. Investițiile contribuie la înndeplinirea obiectivelor Strategiei Europa 2020.
- b. Politica regională își concentrează fondurile în zone și sectoare în care rezultatele pot fi semnificative, fiind astfel și expresia solidarității UE cu țări și regiuni mai puțin dezvoltate.
- c. Obiectivul politicii regionale este de a reduce disparitățile economice, sociale și teritoriale majore dintre regiunile Europiei.

Principiile Strategiei Europa 2020

- creștere intelligentă, durabilă și favorabilă incluziunii;
- accentul pus pe rezultate;
- maximizarea impactului finanțării UE.

Domenii de intervenție vizate în etapa 2014 – 2020

- Cercetare și inovare;
- Tehnologiile informației și comunicațiilor (TIC);
- Competitivitatea întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-uri);
- Trecerea la o economie cu emisii reduse de dioxid de carbon;
- Adaptarea la schimbările climatice și prevenirea și gestionarea risurilor;
- Protecția mediului și eficiența resurselor;
- Transport durabil și eliminarea blocajelor din cadrul infrastructurilor rețelelor majore;
- Ocuparea forței de muncă și sprijinirea mobilității lucrătorilor;
- Incluziune socială și combaterea sărăciei;
- Educație, competențe și învățare pe tot parcursul vieții;
- Consolidarea capacității instituționale și administrații publice eficiente.

VI.2. Directii de acțiune

În acest context, în Etapa 2014 – 2020, ca și în perioada de programe curentă (Etapa 2007 – 2013), în sectorul de apă și apă uzată, se vor finanța cu prioritate investiții necesare pentru conformarea cu prevederile Directivelor Uniunii Europene relevante.

Proiectele, inclusiv cele vizate de către Operatorul Regional S.C.Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., vor cuprinde în mod echilibrat atât investiții pentru modernizarea sistemelor de apă / apă uzată din aglomerările aflate în aria de operare prezentă, cât și alte investiții necesare pentru extinderea ariei de operare, astfel încât beneficiile câștigate prin procesul de regionalizare să nu fie irosite.

Elementele principale ale etapei 2014 - 2018 sunt:

- sunt considerate prioritare localitățile cu o populație între 2.000 P.E. – 10.000 P.E.;
- localitățile mai mici de 2.000 P.E. vor fi incluse numai acolo unde, din motive legate de mediu sau altele vor impune acțiuni corespunzătoare în aceste localități.

VI.3. Obiective generale

1. Respectarea în totalitate a Directivelor UE și a legislației românești în domeniul alimentării cu apă, a colectării și tratării apelor uzate, pentru îmbunătățirea stării de sănătate a locuitorilor din aria de operare a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A..
2. Contribuirea la respectarea angajamentelor asumate în Capitolul 22 Mediu din Tratatul de Aderare.
3. Creșterea gradului de acoperire a populației cu servicii de alimentare cu apă și canalizare cât mai aproape de 100% în aria de deservire a Operatorului.
4. Modernizarea sistemelor de apă și apă uzată din aglomerările aflate în aria de operare prezentă a Operatorului Regional.
5. Continuarea procesului de regionalizare prin realizarea de investiții de modernizare a sistemelor de apă și apă uzată la nivelul localităților rurale membre A.D.I..

VI.4. Obiective și acțiuni specifice

1. Elaborarea și transmiterea cererii de finanțare către Autoritatea de Management POS MEDIU, pentru contractarea unei Asistențe Tehnice în vederea pregătirii Aplicației de finanțare pentru Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020.
2. Aprobarea și semnarea Contractului de Finanțare pentru Asistență Tehnică care va pregăti Aplicația de finanțare pentru Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020.
3. Elaborarea Documentației de Atribuire aferente contractului de Asistență Tehnică pentru pregătirea Aplicației de finanțare pentru Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020.
4. Derularea procedurii de licitație publică și încheierea contractului de Asistență Tehnică pentru pregătirea Aplicației de finanțare pentru Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020.
5. Elaborarea și aprobarea Studiului tehnic de fezabilitate, care va conține inclusiv:
 - · Analiza economico-financiară (analiza cost-beneficiu);
 - · Analiza instituțională;
 - · Studiu de impact de mediu.
6. Completarea, transmiterea și aprobarea formularului de aplicatie pentru obținerea finanțării Proiectului regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene.
7. Semnarea Contractului de Finanțare pentru Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020, cofinanțat din Fondul de Coeziune al Uniunii Europene în etapa 2014 – 2020.
8. Stabilirea strategiei de achiziții pentru contractele aferente Proiectului regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020, respectiv proiectarea unei strategii de ofertare care să asigure o implementare eficientă și fluentă.
9. Elaborarea Documentațiilor de Atribuire pentru contractele de lucrări, servicii și furnizare ale Proiectului.
10. Semnarea contractelor de lucrări, servicii și furnizare aferente Proiectului regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020.
11. Implementarea obiectivelor specifice Proiectului regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apa Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020, respectiv ale contractelor de lucrări, servicii și furnizare.

12. Evaluarea rezultatelor și a impactului Proiectului regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din aria delegării a S.C. Compania de Apă Târgoviște Dâmbovița S.A., etapa 2014 – 2020.

VII. Tinte de performanță.

În vederea realizării obiectivelor strategice menționate în paragrafele anterioare, care au un caracter generic, Planul de administrare 2014-2018 prevede o serie de obiective strategice prezentate sub formă de tinte de performanță, exprimate cantitativ, pe baza obligațiilor asumate prin Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare și care se vor reflecta și în contractele de mandat și implicit în planul de management al directorului general.

CRITERII DE PERFORMANȚĂ SPECIFICE

Nr. Crt	Criteriu	UM	Formula de calcul	Prevederi 2014	Ponderile acordate criteriilor de performanță %
1.	Rata profitului brut operațional	%	Rezultatul din exploatare / venit din exploatare x 100	5,5	20
2.	Ponderea salariilor inclusiv tichete de masă în cîfra de afaceri	%	Salarii brute + tichete masă/CA x 100	49	10
3.	Remedierea defectelor înregistrate la dispeceratul societății în termen de maxim 3 zile în 90 % din cazuri	%	Procent defecțiuni remediate în 1,2,3 zile/90% x 100	100	20

OBIECTIVE CUANTIFICATE

Nr. Crt	Obiective	UM	Formula de calcul	Prevederi 2014	Ponderile acordate obiectivelor de performanță %
1.	Productivitatea muncii	lei/salariat /an	CA/ Nr. mediu salariați	73.500	10
2.	Perioada de recuperare a creanțelor din activitatea de exploatare	zile	Creanțe restante / CA x nr. zile	85	20
3.	Perioada de plată a datorilor privind activitatea de exploatare	zile	Datorii privind activitatea de exploatare / CA x nr. zile	45	10
4.	Cheftuieli de exploatare la 1000 lei venituri din exploatare	lei	Cheftuieli din exploatare/venit din exploatare x 1000	945	10

Planul de management al Companiei de Apă Targoviste - Dambovita va fi documentul care va detalia ansamblul obiectivelor strategice constituite pentru perioada 2014-2018, sub formă de obiective tactice.

CONCLUZII

Principalele consecințe ale implementării și monitorizării cu succes a prezentului Plan de Administrare vizează consolidarea Operatorului Regional de apă și apă uzată S.C. Compania de Apă Târgoviște Dâmbovița S.A. în toate zonele județului (prin procesul de extindere, respectiv de preluare în operare a noilor localități), respectiv atingerea competitivității la nivel național în ceea ce privește calitatea serviciilor de apă și canalizare furnizate utilizatorilor.