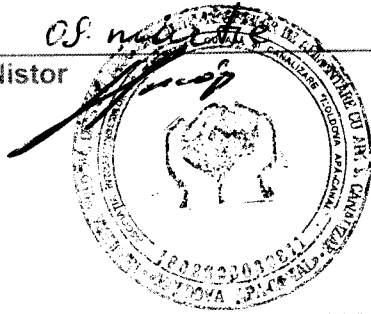


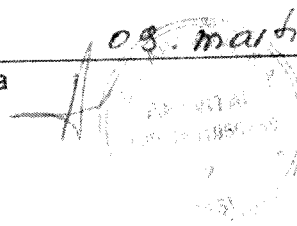
Aprobat:
Director executiv al
Asociației "Moldova Apă-Canal"

O.S. Nistor 2018
Iuri Nistor



Aprobat:
Director general
S.C. APAVITAL S.A. Iași

O.S. Toma 2018
Ion Toma



**PROGRAMUL DE INSTRUIRI ȘI SCHIMBURI DE EXPERIENȚĂ A SPECIALIȘTILOR DIN
CADRUL INTREPRINDERILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE MEMBRE
AMAC**

TITLU: Schimb de experiență în domeniul financiar contabil

CONCEPT

Obiectiv:	Acordarea de sprijin calificat și eficient specialiștilor din domeniul financiar contabil din cadrul întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare membre AMAC
Participanți:	Specialiști din domeniul financiar contabil selectați din cadrul operatorilor de apă și canalizare, din Republica Moldova.
Locație:	Centrul de Formare Profesională al S.C. Apavital SA, str. Spital Pașcanu, Iași, România.
Organizator:	AMAC, S.C. Apavital S.A.
Perioada:	
Responsabil curs:	Vicu Grasu Natalia Ciobanu

AGENDA

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
Ziua 1 – Experiența SC APAVITAL SA în domeniul activităților financiar contabile		
09.00 – 09.30	Inregistrarea participanților	Iuri NISTOR- Director Executiv AMAC
09.30 – 10.00	Deschiderea oficială: <ul style="list-style-type: none"> ▪ cuvântul oficialității; ▪ prezentarea participanților. 	Maria SIMIONESCU-Director Economic APAVITAL
10.00 – 11.00	Organizarea procesului de contabilitate desfășurat în cadrul organizației: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizarea evidenței veniturilor și cheltuielilor. ▪ Evidența contabilă a mijloacelor fixe cu titlul gratuit (granturi). Amortizarea în scopuri financiare și fiscale. ▪ Competențe interne și externe privind controlul activității financiar-contabile. ▪ Implementarea și dezvoltarea fluxului informațional privind prelucrarea datelor și realizarea nevoilor de raportare a stakeholderilor. ▪ Fundamentarea și monitorizarea indicatorilor economici și financiari. Stabilirea țintelor de performanță. 	<p style="text-align: center;">Gabriela MASALAGIU Șef Serviciu Contabilitate APVITAL</p> <p style="text-align: center;">Dorina SLĂTINEANU Șef Serviciu Financiar APVITAL</p> <p style="text-align: center;">Octavian STOIAN Șef Birou Analiză Economică Tarife APAVITAL</p>
11.00 – 11.30	Strategia de tarifare - cadrul legal și metodologii de fundamentare a tarifelor și repartizare a costurilor: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrul legal privind metodologia de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor/tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare. ▪ Strategiile tarifare incluse în contractele de finanțare prin care se reglementează termenii și condițiile de acordare a finanțării nerambursabile pentru implementarea proiectelor de investiții din fonduri de coeziune. ▪ Elementele de venituri și cheltuieli incluse în fișele de fundamentare a prețurilor/tarifelor, metodologia de repartizare a acestora pe fiecare tip de produs. 	<p style="text-align: center;">Octavian STOIAN Șef Birou Analiză Economică Tarife APAVITAL</p>


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Surse de finanțare a investițiilor incluse în fișele de fundamentare a prețurilor/tarifelor, nivelul acestora și alimentarea fondului IID din aceste surse. ▪ Repartizarea costurilor întreprinderii, determinarea prețului de cost unitar la nivel de arii de operare și pe tipuri de produs. 	
11.30 – 11.45	<i>Pauză de cafea</i>	
11.45 – 13.00	<p>Cuantificarea consumurilor, facturarea serviciilor furnizate/prestate și recuperarea creanțelor de la utilizatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedura de încheiere contract. ▪ Cadrul legal ce reglementează emiterea facturii pentru serviciile furnizate/prestate și procedurile de citire a contoarelor și de emitere a facturilor. ▪ Emiterea facturii în cazul utilizatorilor cu mai multe locuri de consum. ▪ Modul de corectare a unei facturi emise în baza unor cantități neconforme (eronate). ▪ Procedura de recuperare a creanțelor de la utilizatori. ▪ Aplicații folosite în activitatea de cuantificare a consumului, emiterea facturilor, gestiunea contoarelor și încasarea debitelor. ▪ Modalități de încasare a debitelor utilizatorilor. ▪ Asigurarea accesului la petiționare și la audiențele susținute de conducerea societății. 	<p>Cristian MARINIUC Șef Serviciu Comercial ZMI APAVITAL</p>
13.00– 14.00	<i>Masa de prânz</i>	
14.00 – 15.00	<p>Politica companiei privind personalul:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivarea personalului și elemente de calcul a salariilor și necesarului de salariați; ▪ Dezvoltarea personalului și managementul cunoștințelor; ▪ Negocierea contractului colectiv de muncă (CCM) și a contractelor individuale de muncă (CIM) 	<p>Vicu GRASU Șef Serviciu Resurse Umane APAVITAL</p>
15.00 – 15.15	<i>Pauză de cafea</i>	
15.15 – 16.30	<p>Condiții de muncă și dezvoltarea personalului:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilirea necesarului de formare pentru contabili, economiști și celelalte categorii profesionale; ▪ Planurile de succesiune (Back-up de personal); 	<p>Vicu GRASU Șef Serviciu Resurse Umane APAVITAL</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluarea condițiilor de muncă și sporurile pentru condiții speciale 	
16.30 – 17.00	Discuții & Concluziile primei zile de instruire.	
Ziua 2 – VIZITĂ LA OBIECTIVELE APAVITAL -COPOU		
09.00 – 10.30	Dotări de natura tehnica și organizatorica: <ul style="list-style-type: none"> ▪ organizarea și funcționarea activităților financiar contabile. ▪ organizarea și funcționarea activității de facturare a consumurilor la utilizatori: ▪ Echipamente programe informatice și dotări 	<p>Octavian STOIAN Șef Birou Analiză Economică Tarife APAVITAL</p> <p>Cristian MARINIUC Șef Serviciu Comercial ZMI APAVITAL</p>
10.30 – 11.00	Discuții & Concluziile zilei a doua de instruire.	<p>Maria SIMIONESCU-Director Economic APAVITAL</p>
11.00 – 11.15	<i>Inmânarea certificatelor de participare la sesiunea de instruire</i>	

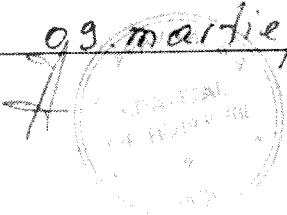
Aprobat:
Director executiv al
Asociației "Moldova Apă-Canal"

Aprobat:
Director general
S.C. APAVITAL S.A. Iași

09 / 09 / 2018
Iuri Nistor



09 martie / 2018
Ion Toma



**PROGRAMUL DE INSTRUIRI ȘI SCHIMBURI DE EXPERIENȚĂ A SPECIALIȘTILOR DIN
CADRUL INTREPRINDERILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE MEMBRE
AMAC**

**TITLU: Rolul operatorilor de servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare în
procesul de planificare a investițiilor, proiectare, construcție și dare în exploatare a
obiectelor de alimentare cu apă și de canalizare.**

CONCEPT

Obiectiv:	Acordarea de sprijin calificat și eficient specialiștilor din domeniul investițiilor, proiectare și construcții, din cadrul întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare membre AMAC
Participanți:	Specialiști din domeniul investițiilor, proiectare și construcții, selectați din cadrul operatorilor de apă și canalizare, din Republica Moldova.
Locație:	Centrul de Formare Profesională al S.C. Apavital SA, str. Spital Pașcanu, Iași, România.
Organizator:	AMAC, S.C. Apavital S.A.
Perioada:	
Responsabil curs:	Vicu Grasu Natalia Ciobanu

AGENDA

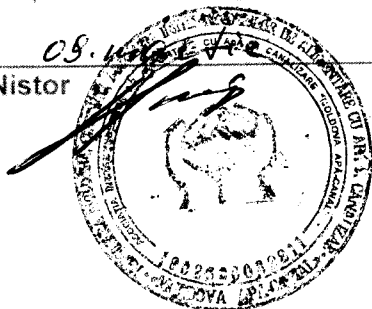
Ora	Tema sesiunii	Lectorul
Ziua 1 – Experiența SC APAVITAL SA în domeniul planificării investițiilor, proiectare, construcție și dare în exploatare a obiectelor de alimentare cu apă și de canalizare.		
09.00 – 09.30	Inregistrarea participanților	
09.30 – 10.00	Deschiderea oficială: <ul style="list-style-type: none"> ▪ cuvântul oficialității; ▪ prezentarea participanților. 	Iuri NISTOR- Director Executiv AMAC Mihai DORUȘ-Director Tehnic APAVITAL
10.00 – 10.30	Planificarea investițiilor: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificarea investițiile anuale, pe termen mediu și lung (generalități) ▪ Identificarea și determinarea necesității investiției, ▪ Serviciile și compartimentele implicate în procesul de planificare a investițiilor anuale; ▪ Etapele de planificare a investițiilor anuale 	Ciprian SĂVĂSTRU – Șef Serviciu Investiții Dezvoltare APAVITAL
10.30 – 11.30	Rolul operatorilor de servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare în procesul de proiectare a obiectelor de alimentare cu apă și de canalizare: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etapele și procedurile pentru lucrările de proiectare; ▪ Modalitatea eliberării avizelor de bransare/ racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare. Condițiile de eliberare impuse de operator; ▪ Procedura de elaborare, avizare, aprobare și conținutul-cadru al documentației de proiect pentru construcții. Cerințe și prevederi principale; ▪ Componenta și conținutul-cadru al proiectului pentru construirea obiectivelor cu destinație de producție. 	Silviu CIOCĂRLAN Șef Atelier Proiectare APAVITAL
11.30 – 11.45	<i>Pauză de cafea</i>	
11.45 – 13.00	Rolul operatorilor de servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare în procesul de construcție a obiectelor de alimentare cu apă și de canalizare:	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anunțarea începerii lucrărilor de construcție. Obținerea autorizației de construcție; ▪ Predarea amplasamentului către constructor; ▪ Verificarea execuției calitative a lucrărilor de construcții; ▪ Acte normative ce reglementează controlul calității în construcție a obiectivelor sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare; ▪ Cartea tehnică a construcției: documentația privind proiectarea, documentația privind execuția, documentația privind recepția; 	Ciprian SĂVĂSTRU – Șef Serviciu Investiții Dezvoltare APAVITAL
13.00– 14.00	Masa de prânz	
14.00 – 15.00	<p>Rolul operatorilor de servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare în procesul de dare în exploatare a obiectelor de alimentare cu apă și de canalizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepția construcțiilor; ▪ Verificarea calității și recepția lucrărilor ascunse și în faze determinate; ▪ Acte normative ce reglementează recepția în exploatare a obiectivelor sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare; ▪ Lecții învățate din practică. 	Ciprian SĂVĂSTRU – Șef Serviciu Investiții Dezvoltare APAVITAL
15.00 – 15.15	Pauză de cafea	
15.15 – 16.30	<p>Branșarea/racordarea la sistemul public:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare; 	Cătălin NECULAU Șef Birou Avize GIS APAVITAL
16.30 – 17.00	Discuții & Concluziile primei zile de instruire.	Mihai DORUȘ-Director Tehnic APAVITAL Ciprian SĂVĂSTRU – Șef Serviciu Investiții Dezvoltare APAVITAL

Ziua 2 – VIZITĂ LA OBIECTIVELE APAVITAL -COPOU		
09.00 – 10.30	Vizită la Sediul Atelierului de Proiectare al SC Apavital SA, Iași str. Piața Păcurari	Silviu CIOCĂRLAN Șef Atelier Proiectare APAVITAL
10.30 – 11.00	Vizită la Sediul SC Apavital SA, Iași - COPOU Discuții & Concluziile zilei a doua de instruire.	Mihai DORUȘ-Director Tehnic APAVITAL Ciprian SĂVĂSTRU – Șef Serviciu Investiții Dezvoltare APAVITAL
11.00 – 11.15	<i>Înmânarea certificatelor de participare la sesiunea de instruire</i>	

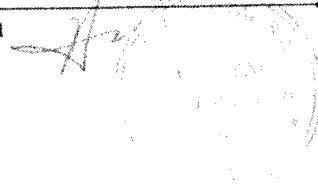
Aprobat:
Director executiv al
Asociației "Moldova Apă-Canal"

09. martie / 2018
Iuri Nistor



Aprobat:
Director general
S.C. APAVITAL S.A. Iași

10 martie / 2018
Ion Toma



**PROGRAMUL DE INSTRUIRI ȘI SCHIMBURI DE EXPERIENȚĂ A SPECIALIȘTILOR DIN
CADRUL INTREPRINDERILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE MEMBRE
AMAC**

**TITLU: Managementul resurselor umane din cadrul operatorilor
serviciilor de alimentare cu apă și canalizare.**

CONCEPT

Obiectiv:	Acordarea de sprijin calificat și eficient specialiștilor din domeniul resurselor umane din cadrul întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare membre AMAC
Participanți:	Specialiști din domeniul resurselor umane selectați din cadrul operatorilor de apă și canalizare, din Republica Moldova.
Locație:	Centrul de Formare Profesională al S.C. Apavital SA, str. Spital Pașcanu, Iași, România.
Organizator:	AMAC, S.C. Apavital S.A.
Perioada:	
Responsabil curs:	Vicu Grasu Natalia Ciobanu

AGENDA

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
Ziua 1 – Experiența SC APAVITAL SA în domeniul activităților de " Management a resurselor umane"		
09.00 – 09.30	Înregistrarea participanților	
09.30 – 10.00	Deschiderea oficială: <ul style="list-style-type: none"> ▪ cuvântul oficialității; ▪ prezentarea participanților. 	Iuri NISTOR- Director Executiv AMAC Vicu GRASU-Şef Serviciu Resurse Umane APAVITAL
10.00 – 10.30	Managementul resurselor umane: <ul style="list-style-type: none"> ▪ coordonarea unui departament de resurse umane. ▪ planificarea strategică a resurselor umane. 	Vicu GRASU-Şef Serviciu Resurse Umane APAVITAL
10.30 – 11.30	Recrutarea și evaluarea profesională: <ul style="list-style-type: none"> ▪ recrutarea și selectarea resurselor umane. ▪ procesul de evaluare a performanțelor profesionale. 	Cristina SENTEA Specialist Resurse Umane APAVITAL
11.30 – 11.45	<i>Pauză de cafea</i>	
11.45 – 13.00	Centrul de Formare Profesională la S.C. APAVITAL SA- Iași: <ul style="list-style-type: none"> ▪ necesitatea fondării centrului de formare profesională. ▪ cerințele pentru un potențial formator (trainer). ▪ modalitatea de determinare a necesităților de formare. 	Narcisa POPESCU Specialist Formare Profesională APAVITAL
13.00 – 14.00	<i>Masa de prânz</i>	
14.00 – 15.00	Planul anual de formare profesională: <ul style="list-style-type: none"> ▪ elaborarea bugetului anual. ▪ elaborarea planului cursului. ▪ metode de evaluare finală a cursanților. ▪ certificarea studiilor gradul de recunoaștere a certificatelor eliberate la finalizarea cursurilor 	Narcisa POPESCU Specialist Formare Profesională APAVITAL
15.00 – 15.15	<i>Pauză de cafea</i>	
15.15 – 16.30	„Manualului angajatului”: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificarea necesității și beneficiilor aduse de „Manualului angajatului”, atât noului angajat cât și organizației. ▪ Stabilirea elementelor și elaborarea conținutului unui „Manual al 	Oana FÂNTÂNARU Specialist Resurse Umane APAVITAL

	angajatului". ▪ Tehnici și metode de redactare a unui „Manual al angajatului”.	
16.30 – 17.00	Discuții & Concluziile primei zile de instruire.	Vicu GRASU-Şef Serviciu Resurse Umane APAVITAL
Ziua 2 – VIZITĂ LA SERVICIUL RESURSE UMANE DIN SEDIUL APAVITAL -COPOU		
09.00 – 10.30	Dotări de natura tehnica si organizatorica: ▪ organizarea și funcționarea activității de resurse umane. ▪ Echipamente programe informatice și dotări	Vicu GRASU-Şef Serviciu Resurse Umane APAVITAL
10.30 – 11.00	Discuții & Concluziile zilei a doua de instruire.	Vicu GRASU-Şef Serviciu Resurse Umane APAVITAL
11.00 – 11.15	Înmânarea certificatelor de participare la sesiunea de instruire	

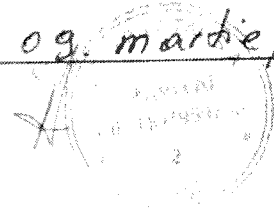
Aprobat:
Director executiv al
Asociației "Moldova Apă-Canal"

09. martie 2018
Iuri Nistor



Aprobat:
Director general
S.C. APAVITAL S.A. Iași

09. martie 2018
Ion Toma



**PROGRAMUL DE INSTRUIRI ȘI SCHIMBURI DE EXPERIENȚĂ A SPECIALIȘTILOR DIN
CADRUL INTREPRINDERILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE MEMBRE
AMAC**

TITLU: Instruirea șefilor de secții "Relații cu clienții"

CONCEPT

Obiectiv:	Acordarea de sprijin calificat și eficient specialiștilor din domeniul "Relațiilor cu clienții" din cadrul întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare membre AMAC
Participanți:	Specialiști/Șefi de secții din domeniul "Relațiilor cu clienții" selectați din cadrul operatorilor de apă și canalizare, din Republica Moldova.
Locație:	Centrul de Formare Profesională al S.C. Apavital SA, str. Spital Pașcanu, Iași, România.
Organizator:	AMAC, S.C. Apavital S.A.
Perioada:	
Responsabil curs:	Vicu Grasu Natalia Ciobanu

AGENDA

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
Ziua 1 – Experiența SC APAVITAL SA în domeniul activităților de "Relații cu clienții"		
09.00 – 09.30	Inregistrarea participanților	
09.30 – 10.00	Deschiderea oficială: <ul style="list-style-type: none"> ▪ cuvântul oficialităților; ▪ prezentarea participanților. 	Iuri NISTOR- Director Executiv AMAC Ion TOMA-Director General APAVITAL
10.00 – 10.30	Sesiunea introductivă: <ul style="list-style-type: none"> ▪ imagininea companiei și vizibilitatea în mass media; ▪ organizarea Serviciul Marketing Relații cu Publicul (S.M.R.P.); ▪ rolul activității de marketing, în creșterea eficienței economice a activității de piață. 	Romeo CASIAN - Director Comercial APAVITAL
10.30 – 11.30	Activitatea de marketing: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brandingul; ▪ Responsabilitatea socială; ▪ Promovarea în spațiul public; ▪ Conferințele de presă ▪ Pagina web și materialele de prezentare ApaVital 	Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL
11.30 – 11.45	<i>Pauză de cafea</i>	
11.45 – 13.00	Activitatea de relații cu publicul: <ul style="list-style-type: none"> ▪ comunicare cu clienții, prin intermediul Centrului de Contact. ▪ comunicare cu clienții, prin intermediul serviciilor de poștă electronică, web portal și audiențe; ▪ asigurarea înregistrării și evidenței cronologice și pe tematici a sesizărilor și reclamațiilor adresate societății, precum și a modului de rezolvare a acestora. 	Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL
13.00 – 14.00	<i>Masa de prânz</i>	
14.00 – 15.00	Strategii în domeniu: <ul style="list-style-type: none"> ▪ strategia societății referitoare la protejarea imaginii acesteia în relațiile cu stakeholderii interni și externi; ▪ îmbunătățirea percepției publicului și a opiniei publice cu privire la activitatea societății; ▪ transmiterea informațiilor despre activitățile societății prin intermediul purtătorului de cuvânt ▪ indicatori de performanță 	Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL

15.00 – 15.15	<i>Pauză de cafea</i>	
15.15 – 16.30	Revista InfoApa și pagina de facebook: <ul style="list-style-type: none"> ▪ diversitatea tematică și stilistică ▪ tehnici de editare, grafica și machetare. ▪ colectiv redacțional. <ul style="list-style-type: none"> ▪ pagina de facebook, vector de comunicare a informațiilor 	<p>Ioan SAVIN Expert Relații Publice și Comunicare APAVITAL</p> <p>Silvia AANICĂI Expert Relații Publice și Comunicare APAVITAL</p>
16.30 – 17.00	Discuții & Concluziile primei zile de instruire.	<p>Romeo CASIAN - Director Comercial APAVITAL</p> <p>Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL</p>
Ziua 2 – VIZITĂ LA SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL DIN SEDIUL APAVITAL -COPOU		
09.00 – 10.30	Dotări de natura tehnica și organizatorica: <ul style="list-style-type: none"> ▪ organizarea și funcționarea activității de marketing. ▪ organizarea și funcționarea activității de relații cu publicul. ▪ Echipamenteprograme informatice și dotări 	<p>Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL</p>
10.30 – 11.00	Discuții & Concluziile zilei a doua de instruire.	<p>Romeo CASIAN - Director Comercial APAVITAL</p> <p>Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL</p>
11.00 – 11.15	<i>Înmânarea certificatelor de participare la sesiunea de intruire</i>	