



PLAN DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A SERVICIILOR DE SALUBRITATE



Intreprinderea Municipală „GOSPODARIE COMUNALA LOCATIVA” CANTEMIR



Ianuarie 2015

Proiectul USAID de Sustinere a Autoritatilor Locale din Moldova

Contractor:

Chemonics International, Inc.

<http://www.chemonics.com/>

Partener:

BDO Audit SRL

Victory Business Center

24 Invingatorilor Street

Bucharest 3

030922

ROMANIA

Office: +40 21 319 94 76

Fax: +40 21 319 94 77

www.bdo.ro



Acest document a fost elaborat cu suportul proiectului USAID de Susținere a Autorităților Locale din Moldova (LGSP) în parteneriat cu Chemonics International, Inc. Viziunile exprimate nu corespund în mod obligatoriu celor ale Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) ori Guvernului SUA.

Cuprins

Prefata	5
Abrevieri	6
Introducere	7
1 Directii de dezvoltare	9
1.1 Context	9
1.2 Conditii de exploatare a serviciului public de salubritate	11
2 Obiective, masuri si actiuni de imbunatatire a activitatii	13
2.1 Management strategic	18
2.2 Management operational si tehnic	21
2.3 Management organizational. Marketing si relatii cu utilizatorii	26
2.4 Management financiar	31
3 RESURSE FINANCIARE PENTRU IMPLEMENTAREA PLANULUI DE IMBUNATATIRE A SERVICIULUI	36
4 ANEXE	40
4.1 Continut cadru_Plan Local de Mediu (PLM)	40
4.2 Continut cadru_Norme/ Regulament de salubritate pentru localitate	40
4.3 Continut cadru_Contract de gestiune între APL și Întreprindere privind serviciile de utilitate publică prestate	40
4.4 Continut cadru_Contract de prestare a serviciilor incheiate intre operator si client	40
4.5 Aspecte privind constituirea unei asociatii intercomunitare la nivelul mai multor localitati pentru managementul integrat al deeurilor	40
4.6 Tipuri de sisteme de colectare a deeurilor municipale	40
4.7 Colectarea selectiva a deeurilor biodegradabile. Compostarea in situ si in gospodariile individuale	40
4.8 Eliminarea in conditii ecologice a deeurilor municipal - operarea depozitului de deauri	40
4.9 Organizarea si sustinerea de campanii de informare si constientizare	40
4.10 Metodologia de efectuare a analizei compoziția deeurilor menajere	40
4.11 Planul anual de instruire și dezvoltare a angajaților intreprinderii	40
4.12 Sisteme de management certificate la nivelul intreprinderii	40
4.13 Modele de sondaje de opinie specifice domeniului de gestionare a deeurilor	40
4.14 Managementul organizational	40
4.15 Managementul financiar	40
4.16 Costuri orientative investitiile si de operare pentru SMID	40

Tabele

Tabel 1: Directii si obiective de dezvoltare si imbunatatire a serviciului de salubritate	14
Tabel 2: Buget estimativ pentru implementarea PIS	37

Figuri

Figura 1: Abordarea integrata a gestionarii deseurilor municipale	10
Figura 2: Directii de dezvoltare si imbunatatire a I.M.....	13

Prefata

Acest Raport a fost elaborat de catre BDO Audit SRL cu suportul proiectului USAID de Sustinere a Autoritatilor Locale din Moldova (LGSP) in parteneriat cu Chemonics International, Inc.

Documentul reprezinta *Planul de Imbunatatire a Serviciilor (PIS)* prestate de catre Intreprinderea Municipala “Gospodarie Comunala Locativa” – Cantemir si incearca sa ofere autoritatii publice locale (APL) si operatorului de salubritate solutii reale, adaptate in functie de infrastructura de care dispun si problemele de mediu din zona, in scopul implementarii treptate a unui program de management al deseurilor menajere viabil.

Prezentul document este elaborat pentru actualul sistem de gestiune a deseurilor din localitatea Cantemir si are la baza *analiza diagnostic a activitatii intreprinderii* in perioada 2013 – 2014 si a indicatorilor financiari ce caracterizeaza activitatea acesteia pentru perioada anilor 2012 – 2014, realizata de catre Consultant in perioada iulie – noiembrie 2014.

Analiza situatiei actuale a fost realizata in detaliu pentru a asigura o baza de date cu informatii cat mai corecte pentru deciziile strategice viitoare. Aceasta etapa a fost dificila din cauza lipsei anumitor informatii (deoarece nu se tin evidente detaliate) si acuratetii limitate a datelor existente, dar, pe baza experientei noastre anterioare, suntem increzatori ca am fost in masura sa avem o abordare care asigura informatii suficient de detaliate pentru proiect. Un element important in cadrul analizei diagnostic l-a reprezentat analiza de suportabilitate a consumatorilor casnici (populatie). Din punctul de vedere al Consultantului, acesta este un instrument puternic in a convinge autoritatile locale sa accepte strategii tarifare pe termen mediu care sa asigure o dezvoltare durabila, cu interferente politice minime. Astfel, in cadrul primului raport a fost realizata o analiza de suportabilitate a populatiei pentru a evalua nivelul notei de plata platita de acestia pentru serviciile de salubritate. Totodata, in contextul noii abordari de regionalizare a serviciilor de salubritate, Consultantul a considerat oportuna realizarea unei analize strategice mai ampla print-un exercitiu de benchmarking pentru companiile participante in cadrul proiectului, pentru a le oferi acestora un instrument de comparare a performantelor lor cu alte companii similare in perspectiva implementarii planurilor de imbunatatire a performantei.

Fara definirea clara a actiunilor tranzitorii pentru colectarea, transportul, valorificarea si depozitarea deseurilor si adoptarea de masuri imediate pana la implementarea unor proiecte sau atragerea de fonduri nerambursabile, atat APL, cat si IM GCL Cantemir se vor gasi in imposibilitatea respectarii prevederilor legislative din domeniul protectiei mediului. Mai mult, un sistem necorespunzator de gestiune a deseurilor poate genera pagube costisitoare si adesea ireversibile. De aceea, implementarea unui plan de actiune pe termen scurt si /sau mediu in domeniul gestiunii deseurilor in aceasta localitate trebuie sa constituie o prioritate atat pentru APL, cat si pentru operatorul de salubritate si generatorii de deseuri.

Echipa de experti care a intocmit acest raport doreste sa multumeasca tuturor celor care intr-un fel sau altul au contribuit la elaborarea materialului de fata si ureaza mult success autoritatii locale si prestatorului de servicii de salubritate in efortul de a face mai curata si mai frumoasa localitatea lor.

Abrevieri

APL	Autoritate Publica Locala
AT	Asistenta Tehnica
GCL	Gospodarie Comunala Locativa
GDS	Gestionarea Deseurilor Solide
IM	Intreprindere Municipala
LGSP	Proiectul USAID de Sustinere a Autoritatilor Locale din Moldova
PIS	Plan de Imbunatatire a Serviciilor
PLM	Plan Local de Mediu
POS	Program Operational Sectorial
SIMD	Sistem Integrat privind Managementul Deseurilor
C&D	Constructii si Demolari

Introducere

Raportul își propune să ofere un concept de cooperare în domeniul gestiunii deșeurilor menajere, care să respecte reglementările legislației din Republica Moldova și Uniunea Europeană, pe baza principiilor existente în *Strategia Națională de Gestionare a Deșeurilor* și în *Planurile Regionale de Gestionare a Deșeurilor*. Implementarea planului regional de gestionare a deșeurilor la nivelul fiecărei localități presupune **un plan de acțiune detaliat cu măsuri aferente, responsabilități și termene realiste bazat pe următoarele elemente:**

- **Parteneriatul cu Cetățenii** → *Constientizare în domeniul protecției mediului și consultare;*
- **Parteneriatul cu Mediul de Afaceri** → *Dezvoltare economică și administrare;*
- **Parteneriatul cu Instituțiile Publice** → *Planificare și dezvoltare.*

Un *Plan de Îmbunătățire a Serviciilor (PIS)* este un plan de lucru strategic cuprinzător, elaborat pentru a aborda o varietate de probleme de management ale companiei, cu scopul de a îmbunătăți performanța companiei și care să-i permită companiei să-și realizeze obiectivele pe termen scurt, mediu și/sau lung. Planul de îmbunătățire a serviciilor oferă recomandări pentru soluționarea problemelor identificate în zonele financiare, instituționale, și operationale ale furnizorului de servicii, pentru a îmbunătăți performanța acestuia.

Beneficiile potențiale de dezvoltare a *PIS* pot fi rezumate astfel:

- Poate identifica deficiențele structurale din companie;
- Creează o platformă pentru înțelegere și concentrare comună a eforturilor;
- Creează o legătură între politicile și planurile pentru implementare;
- Îmbunătățește responsabilitatea și transparența;
- Creează încredere în rândul părților interesate interne și externe;
- Oferă un punct de reper pentru organizație prin monitorizarea și evaluarea performanțelor;
- Este un instrument de implementare a îmbunătățirilor și modificărilor semnificative ale procesului.

La identificarea măsurilor de îmbunătățire a sistemului de salubritate în localitate s-a avut în vedere și faptul că fiecare grup interesat în realizarea activității are diverse nevoi, după cum urmează:

A. **Autoritatea Publică Locală are ca obiective/nevoi:**

- îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor prin promovarea calității și eficienței serviciilor publice de salubritate;
- creșterea calității vieții cetățenilor prin stimularea mecanismelor economiei de piață, realizarea unei infrastructuri edilitare moderne, atragerea investițiilor profitabile pentru comunitatea locală;
- dezvoltarea durabilă a unor servicii care să asigure protecția mediului inconjurator;

- organizarea serviciilor publice de salubritate, astfel incat sa satisfaca nevoile populatiei, ale institutiilor publice si agentilor economici.

B. Utilizatorii serviciilor de salubritate au ca obiective/nevoi:

- sa beneficieze de servicii de calitate si sa locuiasca intr-un oras curat;
- sa nu fie nevoiti sa respire aer infestat datorita depozitarilor clandestine/ilegale de deseuri.

C. Prestatorul de Servicii de Salubritate are ca obiective/nevoi:

- prestarea serviciilor in conditii de calitate, cu respectarea prevederilor legale;
- asigurarea continuitatii serviciului de salubritate si realizarea unui profit corelat cu calitatea si cantitatea serviciului prestat.

1 Directii de dezvoltare

1.1 Context

Gestionarea deșeurilor este una din problemele dificile, ce necesita a fi rezolvata in Republica Moldova. Actualele practici de colectare, transport, tratare si depozitare a deșeurilor menajere sunt inca necorespunzatoare, generand un impact negativ asupra factorilor de mediu si asupra sanatatii populatiei.

Asa cum s-a prezentat si in *Analiza diagnostic*, in prezent, in toate orasele din Republica Moldova, problema gestionarii deșeurilor a devenit mai acuta ca urmare a cresterii cantitatii si diversitatii acestora. Deșeurile constituie surse de risc pentru sanatare si mediu din cauza continutului lor in substante toxice (ex. metale grele, pesticide, solventi, produse petroliere, etc). Unul din aspectele critice care afecteaza calitatea mediului in Republica Moldova este legat si de modul defectuos in care sunt solutionate in prezent diferite etape de procesare a deșeurilor: colectarea si transportul deșeurilor se realizeaza in mod inadecvat datorita infrastructurii invecchite si insuficiente, depozitarii necorespunzatoare a unor cantitati considerabile de deșeuri care ar putea fi valorificate, lipsei capacitatilor de tratare/valorificare a deșeurilor, precum si a celor de depozitare finala construite si operate in conformitate cu standardele de mediu (in prezent deșeurile sunt evacuate in depozite neconforme - *gunoiste*).

Principalele probleme din domeniul gestionarii deșeurilor municipale cu care se confrunta toate autoritatile locale din Republica Moldova, rezumate deja in *Strategia Nationala de Gestionare a Deșeurilor si Strategiile regionale* inca persista. Situatia nesatisfacatoare in domeniul gestionarii deșeurilor este cauzata de o serie de **probleme si/sau deficiente**, rezumate deja in raportul anterior, dupa cum urmeaza:

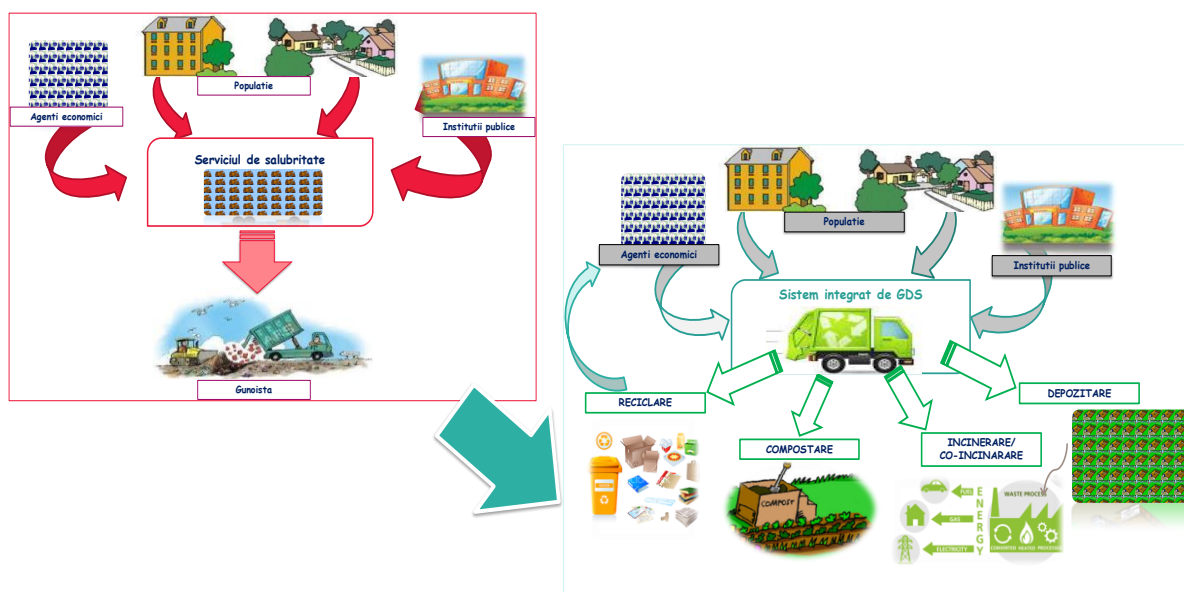
- Legislatie incompleta;
- Date insuficiente privind generarea si compozitia deșeurilor;
- Infrastructura precara pentru colectarea si transportul deșeurilor;
- Lipsa de instalatii pentru tratarea deșeurilor;
- Gestionarea necorespunzatoare a depozitelor de deșeuri;
- Experienta insuficienta in domeniul gestionarii deșeurilor la nivelul autoritatilor publice si companiilor de salubritate;
- Nivel scazut de constientizare civica privind activitatile de salubritate si a importantei lor;
- Bugetele locale limitate. Finantare insuficienta a domeniului managementului deșeurilor;
- Grad redus de recuperare a costurilor.

Politicile UE din domeniul managementului deșeurilor evidentiaza importanta unei abordari integrate in gestionarea deșeurilor, care includ constructia facilitatilor de eliminare a deșeurilor impreuna cu masuri de prevenire a producerii deșeurilor si reciclare, conforme cu *ierarhia principiilor*: prevenirea productiei de deșeuri si a impactului negativ al acesteia → recuperarea si valorificarea deșeurilor prin reciclare, re folosire → depozitarea finala sigura a deșeurilor, acolo unde nu exista posibilitatea recuperarii.

Armonizarea politicilor naționale privind protecția mediului și managementul deșeurilor cu legislația și practicile europene din acest domeniu implică nu numai o nouă abordare a problematicei deșeurilor, ci și realizarea unei infrastructuri moderne, flexibile și adecvate, cu ajutorul căreia să se asigure conformarea cu cerințele *Acquis-ului comunitar*.

O dată cu schimbarea cerințelor legate de salubritate, orașele și comunele responsabile de îndepărtarea deșeurilor trebuie să-și extindă sarcinile. Sarcina de salubritate va cuprinde de acum nu numai îndepărtarea deșeurilor, ci și valorificarea lor.

Figura 1: Abordarea integrată a gestionării deșeurilor municipale



Pentru a face față cerințelor și a obține competența în acest domeniu este necesară o planificare în domeniul managementului deșeurilor – care să cuprindă o soluție globală, respectiv un *management integrat al deșeurilor*, concept care combină toate principiile de limitare a producției de deșuri, de valorificare și de îndepărtare a lor.

Obiectivul principal este acela de a reduce cât mai mult cantitatea de deșuri, de a le trata și depozita conform unor tehnici ecologice. Măsurile și metodele care se impun, pașii individuali, ca și ordinea cronologică a lor trebuie concretizate și expuse clar într-un *concept de management integrat al deșeurilor*, astfel ca viitorul sistem va trebui să facă dovada unor performanțe calitative și cantitative superioare actualului sistem de salubritate.

În acest context, **serviciile de salubritate** fiind supuse regimului juridic al serviciilor publice de interes general, le sunt aplicabile obligațiile de serviciu public definite potrivit următoarelor **exigente/cerințe fundamentale**:

- universalitate și continuitate;
- adaptabilitate la cerințele utilizatorilor și gestiune pe termen lung;
- accesibilitate egală și nediscriminatorie la serviciul public, în condiții contractuale reglementate;
- transparența decizională și protecția utilizatorilor;

- satisfacerea cerintelor cantitative si calitative ale utilizatorilor, corespunzator prevederilor contractuale;
- sanatatea populatiei si calitatea vietii;
- protectia economica, juridica si sociala a utilizatorilor;
- functionarea optima, in conditii de siguranta a persoanelor si a serviciului, de rentabilitate si eficienta economica a constructiilor, instalatiilor, echipamentelor si dotarilor, corespunzator parametrilor tehnologici proiectati si in conformitate cu instructiunile de exploatare si cu regulamentele serviciilor;
- introducerea unor metode moderne de management;
- masuri pentru implementarea strategiilor, politicilor, programelor si/sau proiectelor din sfera serviciilor de utilitati publice;
- dezvoltarea durabila, protejarea si valorificarea domeniului public si privat al unitatilor administrativ-teritoriale si protectia si conservarea mediului, in conformitate cu reglementarile specifice in vigoare;
- informarea si consultarea comunitatilor locale beneficiare ale acestor servicii;
- respectarea principiilor economiei de piata, asigurarea unui mediu concurential, restrangerea si reglementarea ariilor de monopol.

1.2 Conditii de exploatare a serviciului public de salubritate

O data cu dezvoltarea si adaptarea situatiei sectorului de management al deseurilor din Republica Moldova la cerintele UE, va trebui ca performantele salubritatii publice a deseurilor sa creasca. In plus, aceste schimbari necesita un efort investitional mare, careia ii corespunde un spatiu de manevra financiar foarte stramt.

Problemele financiare pregnante ale autoritatilor publice, pe de-o parte, si diversificarea sarcinilor si cresterea cerintelor legale, pe de alta parte, necesita crearea unor forme de organizare juridica eficiente in indeplinirea sarcinilor publice.

Serviciile de salubritate au ca obiectiv asigurarea conditiilor de viata mai bune pentru populatie si prezinta o importanta sociala majora pentru administratia publica. Astfel, una din conditiile de baza privind inregistrarea unor succese reale atat in planul administratiei orasului, cat si in planul serviciilor de utilitate publica este **colaborarea institutionala eficienta**. Oportunitatile de dezvoltare a operatorului de salubritate sunt in directa dependenta de deciziile si obiectivele Consiliului orasenesc si ale Primariei.

Stabilirea unei colaborari eficiente intre APL si intreprindere poate permite eliminarea totala sau partiala a diverselor disfunctionalitati ce exista sau pot aparea in cazul implementarii unei strategii intr-un anumit domeniu si respectiv, fie minimalizarea efectelor negative propagate cumulativ si/sau in lant, fie optimizarea relatiei efecte pozitive /efecte negative.

Prin cresterea nivelului calitativ al serviciilor de salubritate, comunitatile locale vor beneficia de o imbunatatire a calitatii mediului si implicit a sanatatii populatiei. De asemenea, organizarea unui serviciu de salubritate la nivelul intregii localitati si inchiderea depozitelor neconforme vor conduce la cresterea gradului de satisfactie a populatiei cu privire la prestarea acestor servicii.

In cele ce urmeaza se vor prezenta pe scurt **conditiile minime de exploatare a unui serviciu public de salubritate viabil.**

Conditii tehnice

Prestarea serviciului de salubritate trebuie sa se asigure in regim de continuitate pentru toti utilizatorii de pe raza localitatii, cu respectarea conditiilor tehnice specificate in cadrul legal si/sau contractual.

Prestarea serviciului de salubritate trebuie sa se realizeze cu echipamente specifice in vederea cresterii eficientei in exploatarea a acestora si asigurarii unui serviciu de calitate.

Exploatarea, intretinerea si reparatia mijloacelor de transport si utilajelor trebuie sa se realizeze cu personal calificat si in numar suficient.

Conditii de exploatare

Prestarea serviciului de salubritate trebuie realizata in concordanta cu prevederile legislatiei, normelor, prescriptiilor si regulamentelor privind igiena muncii, protectia muncii, gospodaria apelor, protectia mediului.

Operatorul de salubritate trebuie sa detina toate avizele, acordurile, autorizatiile si licentele, necesare prestarii activitatilor specifice serviciului de salubritate, prevazute de legislatia in vigoare.

Operatorul de salubritate trebuie sa intretina toate vehiculele de colectare folosite pentru prestarea serviciilor in stare buna de functionare si sa asigure repararea acestora in timp util pentru a satisface complet toate cerintele specifice serviciului de salubritate.

Prin serviciul de salubritate trebuie sa fie asigurate urmatoarele conditii:

- protectia sanatatii populatiei;
- responsabilitatea fata de cetateni;
- imbunatatirea conditiilor de viata ale cetatenilor;
- asigurarea calitatii si continuitatii serviciului de salubritate;
- tarifarea echitabila, corelata cu calitatea si cantitatea serviciului prestat;
- dezvoltarea durabila a serviciului;
- securitatea serviciului;
- conservarea si protectia mediului inconjurator,

Conditii de ordin economic

Prestarea serviciului se va facea cu aplicarea de metode performante de management, care sa conduca la reducerea costurilor de operare, astfel incat sa se asigure un raport calitate/cost cat mai bun si un echilibru intre riscurile si beneficiile asumate de catre operator.

Operatorul are obligatia sa tina gestiunea separata pentru fiecare activitate in parte, pentru a se putea stabili tarife juste in concordanta cu cheltuielile efectuate. Structura si nivelul tarifului de colectare si transport practicat de catre operator trebuie sa reflecte costul efectiv al prestatiei si sa fie in conformitate cu prevederile legale.

Conditii de mediu

Pe perioada prestării serviciului de salubritate trebuie respectate condițiile impuse de către autoritățile responsabile cu protecția mediului.

Pe toată perioada prestării serviciului, operatorul trebuie să asigure implementarea condițiilor ce se stabilesc prin acte normative emise de către autoritățile de mediu competente.

2 Obiective, măsuri și acțiuni de îmbunătățire a activității

În cadrul acestui capitol sunt sintetizate de către Consultant obiectivele și măsurile care ar trebui implementate de către operatorul de salubritate în parteneriat cu autoritatea publică locală (APL) pentru îmbunătățirea performanțelor serviciului public de salubritate. Măsurile și acțiunile propuse în cadrul acestui capitol au caracter de recomandare, se doresc a fi utile în realizarea unui sistem viabil de gestionare a deșeurilor la nivel local și sunt însoțite de exemple de “bună practică” în cadrul mai multor anexe la prezentul Raport.

Rezultatele analizei diagnostic a întreprinderii conduc la **definirea unor strategii de dezvoltare și de îmbunătățire a activității întreprinderii orientate pe 4 direcții:**

Figura 2: Direcții de dezvoltare și îmbunătățire a I.M.



Pentru îmbunătățirea activității serviciului de salubritate, eforturile operatorului și ale APL ar trebui să fie concentrate către îmbunătățirea și modernizarea activității curente în cadrul principalelor sectoare de activitate ale I.M și orientate către atingerea **obiectivelor** prezentate în cadrul tabelului 1.

Tabel 1: Directii si obiective de dezvoltare si imbunatatire a serviciului de salubritate

Directii	Obiective
Management strategic	<i>Obiectiv 1.1:</i> Adaptarea si dezvoltarea cadrului legal secundar si organizatoric in vederea indeplinirii cerintelor nationale privind implementarea unui sistem de gestionare a deseurilor municipale viabil
	<i>Obiectiv 1.2:</i> Crearea bazei legale pentru delegarea gestiunii serviciului de salubritate
	<i>Obiectiv 1.3:</i> Conformarea actelor institutionale corespunzator legislatiei si specificului activitatii
	<i>Obiectiv 1.4:</i> Intarirea capacitatilor institutionale in domeniul gestionarii deseurilor
Management tehnic si operational	<i>Obiectiv 2.1:</i> Dezvoltarea unui sistem modern de colectare si transport al deseurilor in conformitate cu cerintele legale
	<i>Obiectiv 2.2:</i> Reducerea etapizata a cantitatii de deseuri biodegradabile depozitate
	<i>Obiectiv 2.3:</i> Valorificarea potentialului util din deseuri municipale
	<i>Obiectiv 2.4:</i> Eliminarea deseurilor in conditii de siguranta pentru mediu si sanatatea populatiei
	<i>Obiectiv 2.5:</i> Promovarea unor sisteme de informare, constientizare si motivare pentru toti factorii implicati in managementul deseurilor
	<i>Obiectiv 2.6:</i> Dezvoltarea unui sistem informational complet si corect privind gestionarea deseurilor municipale
Management organizational	<i>Obiectiv 3.1:</i> Asigurarea de personal suficient si bine pregatit profesional
	<i>Obiectiv 3.2:</i> Perfectionarea procesului de management operational
	<i>Obiectiv 3.3:</i> Asigurarea unui grad cat mai mare de incheiere a contractelor cu utilizatorii serviciului si de colectare a tarifului prin masuri comune cu APL
	<i>Obiectiv 3.4:</i> Diversificarea canalelor si mijloacelor de relationare cu clientii si publicul larg
	<i>Obiectiv 3.5:</i> Perfectionarea sistemului de contractare
Management financiar.	<i>Obiectiv 4.1:</i> Perfectionarea sistemului de colectarea veniturilor
	<i>Obiectiv 4.2:</i> Imbunatatirea sistemului de evidenta contabila
	<i>Obiectiv 4.3:</i> Imbunatatirea sistemului de planificare, bugetare si control
	<i>Obiectiv 4.4:</i> Elaborarea, aplicarea si monitorizarea tarifului

Procesul de imbunatatire a calitatii serviciului revine in mare parte operatorului de salubritate (*managementului si personalului I.M*), implicand initierea si implementarea unor masuri de imbunatatire curente la nivelul activitatii operationale. **Modernizarea activitatii serviciului de salubritate** are inasa un caracter mult mai complex si presupune pe de o parte cooperarea cu APL si cu ceilalti factori de la nivel local si regional implicati in gestionarea deseurilor municipale, iar pe de alta parte suport financiar extern atat pentru asistenta tehnica, cat si pentru implementarea programelor investitionale specifice sistemului integrat de administrare a deseurilor.

Masurile si actiunile cuprinse in PIS orienteaza eforturile si resursele (*atat cele proprii, cat si cele atrase din exterior*) pe termen scurt si mediu. Cresterea eficientei si rentabilitatii activitatii curente a intreprinderii, precum si existenta unui plan de dezvoltare a acesteia pe termen mediu si/sau lung pot contribui esential la cresterea capacitatii operatorului de salubritate si a APL de a atrage resurse externe pentru implementarea masurilor de modernizare a serviciului de salubritate.

In cadrul PIS au fost propuse mai multe activitati si masuri in vederea atingerii obiectivelor mai sus mentionate, precizandu-se *efectele si rezultatele* care pot fi inregistrate ca urmare a implementarii acestora, dar si *preconditiile* care sunt esentiale in derularea acestor activitati.

Asa cum s-a precizat si in Analiza Diagnostic, implementarea masurilor indicate in sectiunile 2.1. – 2.4 trebuie facilitata de crearea unui cadru legislativ care sa vizeze urmatoarele aspecte:

- **stabilirea modalitatilor de asociere dintre unitatile administrativ teritoriale si limitele de delegare a competentelor catre organisme/enitatiile de cooperare** - Prevederile legale in vigoare stabilesc la nivel conceptual modalitatea de asociere dintre autoritatile publice locale sub forma asocierii intercomunale. Cooperarea unitatilor administrativ teritoriale, prin intermediul asociatiei intercomunitara este forma indicata si prin *Strategia nationala de gestionare a deseurilor*. In acest context, este necesara reglementarea mai detaliata a modalitatii de asociere a APL, in special in ceea ce priveste nivelul delegarii atributiilor si responsabilitatilor de la autoritatile publice locale catre asociatie. Mai concret, trebuie stabilite care dintre atributiile autoritatilor locale vor fi delegate asociatiei, pentru ca aceasta din urma sa le exercite in numele si pe seama membrilor sai in raporturile cu operatorul.
- **definirea conditiilor de delegare a serviciului de salubritate** - Operatorul serviciului este organizat sub forma unei Intreprinderi Municipale, fara a fi stabilite inasa conditiile prestarii serviciului. In acest context, se impune stabilirea conditiilor delegarii catre operator si documentele care stau la baza raporturilor juridice dintre operator si APL, cat si dintre operator si beneficiarii serviciului. Se impune reglementarea conditiilor de acces la serviciul de salubritate, documentatia tehnica minima care trebuie detinuta de toti operatorii care asigura serviciul de salubritate, indatoririle personalului operatorilor, conditiile de functionare si asigurare a serviciului de salubritate pentru fiecare tip de activitate (colectare si transport deseuri, sortare, depozitare, curatenie stradala etc), drepturile si obligatiile operatorilor serviciului de salubritate si ale utilizatorilor/beneficiarilor serviciului, indicatorii de performanta si de evaluare a serviciului de salubritate, regimul sanctiunilor, etc.

- **stabilirea raporturilor juridice din operator si beneficiarii serviciilor** - In determinarea cat mai clara a drepturilor si a obligatiilor operatorilor si a beneficiarilor serviciului sunt necesare modificari ale legislatiei existente pentru:
 - a) instituirea obligativitatii beneficiarului de a incheia contract de salubritate, inclusiv stabilirea masurilor coercitive pentru cei care refuza incheierea contractului;
 - b) crearea posibilitatii legale de instituire a taxei ca modalitate a serviciului de salubritate;
 - c) crearea posibilitatii legale de instituire si aplicare a penalitatilor pentru beneficiarii rau platnici, indiferent daca acestia sunt agenti economici sau persoane fizice.

Date fiind multitudinea actiunilor propuse, precum si insuficienta resurselor interne pentru implementarea operativa a masurilor de imbunatatire a activitatii, in cadrul PIS nu a fost trasat un plan calendaristic de implementare a acestora. Pentru fiecare masura a fost apreciata o durata estimativa de implementare. Termenul maxim recomandat pentru implementarea masurilor de imbunatatire a activitatilor operationale este de cca. 1 - 5 ani. Pe termen scurt, se recomanda concentrarea eforturilor si resurselor operatorului in realizarea actiunilor propuse de imbunatatire a activitatii operationale. Implementarea acestora va avea ca efect nu doar eficientizarea nemijlocita a activitatii operationale, dar si crearea unui mediu intern favorabil pentru valorificarea investitiilor ce pot fi ulterior atrase din exterior.

Pentru ca implementarea PIS să conducă la efectele prevăzute, **monitorizarea trebuie să se desfășoare simultan cu implementarea masurilor**. Monitorizarea are nu numai rolul de supraveghere a modului de punere în practică a acțiunilor și de înregistrare a efectelor, ci și de corectare și de adaptare a acțiunilor pe parcursul implementării. Totodată, pentru ca monitorizarea să poată asigura feed-back^{ul} în relația sa cu implementarea, trebuie să permită evaluarea constantă a rezultatelor implementării. Corelarea rezultatelor implementării cu efectele prevăzute ale acesteia și cu modificările privind starea sistemului de gestionare a deeurilor, cu modificările generate de presiunile dezvoltării socio-economice și cu cele aduse de noile tehnologii, trebuie să conducă la **revizuirea periodică a PIS**. Monitorizarea și evaluarea PIS nu reprezintă o activitate care se petrece la un moment dat, ci un proces continuu care facilitează factorilor de decizie aprecierea eficienței acțiunilor și a PIS în ansamblu. Funcția de supraveghere și monitorizare a implementării activitatilor stipulate în PIS îi revine managementului I.M și structurilor responsabile de acest domeniu din cadrul APL.

In continuare sunt prezentate masurile si actiunile propuse pentru imbunatatirea serviciului de salubritate, orientate pe cele 4 directii de dezvoltare identificate:

2.1 Management strategic

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 1.1: Adaptarea si dezvoltarea cadrului legal secundar si organizatoric in vederea indeplinirii cerintelor nationale privind implementarea unui sistem de gestionare a deseurilor municipale viabil				
Elaborarea Planului Local de Mediu (PLM) <i>(mai detaliat in Anexa 1)</i>	PLM elaborat si aprobat	Crearea cadrului organizatoric pentru stabilirea orientarii locale si regionale in domeniul gestiunii deseurilor, in functie de documentatia de urbanism si programele de dezvoltare economico-sociala de la nivelul localitatii si a bazei legislative existente Cresterea eficientei de aplicare a legislatiei in domeniul gestionarii deseurilor	12 - 18 luni	<ul style="list-style-type: none"> ■ Crearea unui Grup de Lucru, cu reprezentanti ai APL, ai operatorului de salubritate, APM, ONG-uri etc., pentru intocmirea PLM ■ Luarea deciziilor pe baza consultarilor cu toti factorii implicati la nivel local, regional si/sau national in domeniul GDS (organizarea de mese si dezbateri publice) ■ Asistenta tehnica pentru suport in pregatirea PLM
Actualizare Regulament de salubritate pentru localitate <i>(mai detaliat in Anexa 2)</i>	Regulament elaborat, aprobat, publicat si implementat	Stabilirea modului de gestionare a deseurilor, a responsabilitatilor utilizatorilor serviciului Intarirea capacitatii administrative si a responsabilitatii in aplicarea legislatiei in domeniul GDS la nivel local	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reglementarea conditiilor de acces la serviciul de salubritate ■ Reglementarea drepturilor si obligatiilor operatorului serviciului de salubritate si ale utilizatorilor/ beneficiarilor serviciului, inclusiv penalitati in caz de neconformare sau neplata a serviciului ■ Stabilirea de parghii pentru constrangerea beneficiarilor serviciului de a incheia contracte de prestari servicii cu operatorii

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 1.2: Crearea bazei legale pentru delegarea gestiunii serviciului de salubritate				
Revizuirea actelor in baza carora au fost transmise in gestiune bunurile unitatii administrativ – teritoriale, inclusiv verificarea naturii inregistrarilor contabile aferente acestor transferuri	Acte de transmitere in gestiune a bunurilor revizuite si imbunatatite	Gestionarea corecta a activelor primite in folosinta	3 – 6 luni	<ul style="list-style-type: none"> Confirmarea drepturilor si obligatiilor intreprinderii asupra bunurilor transmise Stabilirea conditiilor de exploatare si modului de restituire, etc.
Semnarea unui contract de gestiune intre APL si Intreprindere privind serviciile de utilitate publica prestate <i>(mai detaliat in Anexa 3)</i>	Contract de gestiune incheiat intre APL si Intreprindere	Definirea conditiilor de desfasurare a activitatilor specifice serviciului de salubritate, stabilind nivelurile de calitate si conditiile tehnice necesare functionarii acestui serviciu in conditii de eficienta si siguranta Monitorizarea indeplinirii sarcinilor	6 -12 luni	<ul style="list-style-type: none"> Stabilirea conditiilor de prestare a serviciului Stabilirea de indicatori de monitorizare pentru activitatea operatorului de salubritate. Stabilirea unei structuri a taxei/tarifului pentru serviciul de salubritate si conditii de aprobare a acestuia si a unei formule de ajustare.
Obiectiv 1.3: Conformarea actelor institutionale corespunzator legislatiei si specificului activitatii				
Revizuirea continutului Statutului I.M in vedere pentru includerea reglementarilor exhaustive referitoare la independenta patrimoniala, financiara si manageriala	Statut redactat aprobat	Corresponderea continutului Statutului exigentelor unui act constitutiv al entitatii juridice	3 - 6 luni	<ul style="list-style-type: none"> Stabilirea unui model cadru care asigura indeplinirea conditiilor

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Revizuirea continutului contractului de prestare a serviciilor incheiate intre operator si clienti <i>(mai detaliat in Anexa 4)</i>	Contracte-model si aplicate	Asigurarea unei baze legale pentru gestionarea relatiilor cu clientii, inclusiv pentru clarificarea relatiilor in instanta de judecata	6 – 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modele cadru elaborate pe categorii de servicii si de clienti ▪ Stabilirea conditiilor de prestare a serviciului ▪ Stabilirea conditiilor de plata a serviciului
Obiectiv1.4: Intarirea capacitatilor institucionale in domeniul gestionarii deseurilor				
Constituirea unei asociatii intercomunitare la nivelul mai multor localitati pentru implementarea sistemului integrat de gestiune a deseurilor <i>(mai detaliat in Anexa 5)</i>	Asociatia creata	Implementarea procesului de regionalizare Promovare proiecte in vederea atragerii de fonduri comunitare si implementarea unor sisteme de gestiune a deseurilor la standarde europene	12 - 18 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilirea modalitatilor de asociere dintre unitatile administrativ teritoriale ▪ Stabilirea limitelor de delegare a competentelor catre organismele/ entitatiile de cooperare (asociatiile de dezvoltare intercomunitara)
Accesarea de fonduri destinate managementului integrat al deseurilor <i>(mai detaliat in Anexa 16)</i>	Memorandum de finantare semnat / Acorduri de cooperare bilaterala semnate	Promovarea celor mai bune practici in domeniul managementului de deseuri si solutii sustenabile financiar (proiecte de infrastructura in domeniul gestionarii deseurilor complete si elibigile pentru finantare) Optimizarea accesarii tuturor fondurilor disponibile la nivel national si international pentru investitii	1 - 3 ani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Negocierea cu donatorii externi pentru dezvoltarea unor proiecte investitionale in domeniul gestionarii deseurilor (asistenta tehnica pentru suport in pregatirea studiilor de fezabilitate, documentatiei EIA si/sau proiectelor tehnice) ▪ Identificarea de surse financiare necesare implementarii proiectelor

2.2 Management operational si tehnic

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 2.1: Dezvoltarea unui sistem modern de colectare si transport al deseurilor in conformitate cu cerintele legale				
Extinderea sistemelor de colectare a deseurilor municipale la nivel intregii localitati <i>(mai detaliat in Anexa 6)</i>	Atingerea unei arii de acoperire de 80%- 100% a serviciului de salubritate la nivelul localitatii	Asigurarea de capacitati de colectare si de transport adaptate numarului de locuitori si cantitatilor de deseuri generate. Minimizarea impactului asupra mediului si sanatatii umane a deseurilor municipale	1 – 2 ani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alocarea si/sau accesarea de resurse financiare pentru extinderea si implementarea colectarii la nivelul intregii localitati ▪ Identificarea de spatii si amenajarea punctelor de colectare deseuri; ▪ Dotarea punctelor de colectare si a gospodariilor individual cu recipienti standardizati
Imbunatatirea infrastructurii de colectare si transport a deseurilor <i>(mai detaliat in Anexa 6)</i>	Eficientizarea serviciului de salubritate	Imbunatatirea modului de utilizare a mijloacelor de transport pentru activitatea de intretinere Prevenirea riscurilor si a situatiilor de urgenta ce pot aparea in urma deteriorarii echipamentelor si a conductelor	1 – 3 ani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achizitionarea de autospeciale compatibile cu sistemul de colectare a deseurilor ▪ Revizuirea modului de planificare si programare a activitatii de intretinere a echipamentelor la nivelul Intreprinderii ▪ Revizuirea practicilor curente de intretinere a echipamentelor ▪ Asigurarea de fonduri necesare dotariilor specifice activitatilor de mentenanta/ reparatii mijloace de transport si utilajelor din dotare

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 2.2: Reducerea etapizata a cantitatii de deseuri biodegradabile depozitate				
Implementarea si extinderea etapizata a colectarii selective a deseurilor biodegradabile <i>(mai detaliat in Anexa 7)</i>	Implementarea unui sistem de compostare a deseurilor biodegradabile	Reducerea cantitatii de deseuri biodegradabile ce se depoziteaza Asigurarea compostarii in situ a deseurilor biodegradabile rezultate din parcuri, gradini (inclusiv deseurile din cimitire) si pietre Minimizarii impactului asupra mediului si sanatatii umane a deseurilor biodegradabile	1 – 3 (5) ani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asigurarea infrastructurii specifice <i>compostarii in situ</i> a deseurilor verzi (din parcuri, gradini, pietre); ▪ Promovarea si stimularea compostarii deseurilor biodegradabile in gospodariile individuale prin implementarea unor proiecte pilot, inclusiv campanii de informare si constientizare a publicului; ▪ Asigurarea de fonduri necesare infrastructurii specifice compostarii deseurilor biodegradabile.
Obiectiv 2.3: Valorificarea potentialului util din deseuri municipale				
Implementarea si extinderea etapizata a colectarii selective a deseurilor reciclabile <i>(mai detaliat in Anexa 6)</i>	Crearea de conditii necesare pentru colectarea deseurilor reciclabile in vederea valorificarii	Extinderea ariei de colectare selectiva a deseurilor reciclabile Reducerea cantitatii de deseuri reciclabile depozitate Minimizarea impactului asupra mediului si sanatatii umane a deseurilor de reciclabile	1 – 5 ani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizarea de puncte de colectare selectiva a deseurilor reciclabile in paralel cu constientizarea populatiei ▪ Dotarea populatiei in zonele cu gospodarii individuale cu saci si/sau recipient standardizati inscriptionati pe tip de deeu ▪ Asigurarea de capacitati de colectare, transport si balotare a deseurilor reciclabile adaptate cantitatilor de deseuri colectate ▪ Identificarea si incheierea de parteneriate cu agenti reciclatori pe tipuri de materiale in regiunile vecine sau chiar in tarile vecine in vederea implementarii sistemelor de colectare separata pentru anumite

				fluxuri de deseuri (deseuri de ambalaje, deseuri de echipamente electrice si electronice, baterii si acumulatori)
Obiectiv 2.4: Eliminarea deșeurilor în condiții de siguranță pentru mediu și sănătatea populației				
Eliminarea în condiții ecologice a deșeurilor municipale <i>(mai detaliat în Anexa 8)</i>	Operarea corespunzătoare a depozitului de deseuri	Minimizarea impactului asupra mediului și sănătății umane în ceea ce privește depozitarea deșeurilor Limitarea cazurilor de depozitare neautorizată a deșeurilor Desființarea depozitelor neautorizate de deseuri din localitate și din zonă	8 – 18 luni	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elaborarea și aplicarea unui plan de operare a gunoistei actuale ■ Asigurarea de fonduri necesare îmbunătățirii infrastructurii de eliminare a deșeurilor (ex. achiziționarea de utilaje pentru compactare, cântar, basculă, organizarea punctului de control, reabilitarea drumurilor de acces, alte lucrări) ■ Asigurarea de personal specializat la depozit ■ Planificarea și organizarea unor campanii sistematice de eradicare a fenomenului de depozitare neautorizată a deșeurilor ■ Perfectionarea sistemului de procesare a comenzilor individuale pentru colectarea și transportarea deșeurilor. Motivarea cetățenilor de a încheia contracte cu operatorul local de servicii de colectare și depozitare a deșeurilor
Asigurarea necesarului de noi capacități pentru depozitare care să corespundă standardelor europene	Asigurarea capacităților necesare pentru depunerea deșeurilor în depozite conforme		3- 5 ani	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inițierea și derularea de proiecte din fonduri externe pentru asigurarea capacităților de depozitare la nivel de regiune și închiderea depozitului neconform ■ Conștientizarea factorilor de decizie și a publicului asupra impactului negativ al depozitării necontrolate a deșeurilor asupra sănătății populației și a mediului.
Inchiderea etapizată a gunoistei	Inchiderea gunoistei			

Eliminarea în depozite corespunzătoare a deșeurilor C&D și a celor ce nu pot fi valorificate	Asigurarea capacităților necesare pentru depunerea deșeurilor C&D	Minimizarea impactului asupra mediului și sănătății umane în ceea ce privește depozitarea deșeurilor Limitarea cazurilor de depozitare neautorizată a deșeurilor	1 - 3 ani	<ul style="list-style-type: none"> ■ Studiarea oportunității construirii unui depozit de deșuri inerte provenite din construcții și demolări (pentru deșeurile ce nu pot fi valorificate) și de deșuri periculoase
Obiectiv 2.5: Promovarea unor sisteme de informare, constientizare și motivare pentru toți factorii implicați în managementul deșeurilor				
Organizarea și susținerea de campanii de informare și constientizare în domeniul gestionării deșeurilor și protecției mediului <i>(mai detaliat în Anexa 9)</i>	Constientizarea factorilor de decizie și a populației ca un management calificat al deșeurilor este de cea mai mare importanță pentru sănătate și protecția mediului	Cresterea comunicării între toți factorii implicați Promovarea, încurajarea și implementarea principiului prevenirii la producători. Minimizarea impactului asupra mediului și sănătății umane în ceea ce privește evacuarea deșeurilor Sporirea vizibilității întreprinderii și a încrederii populației în activitatea desfășurată de către aceasta	Proces continuu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elaborarea unui plan de comunicare și educare având ca grupuri țintă: marele public (inclusiv educație școlară), colectivități locale, agenți economici, mediul asociativ ■ Organizarea și supervizarea programelor de educație și constientizare la toate nivelele ■ Organizarea de sondaje de opinie ■ Utilizarea tuturor canalelor de comunicare (mass-media, web site-uri, seminarii, evenimente) pentru informarea publicului și pentru constientizarea anumitor grupuri țintă ale populației (copii, tineri, adulți, vârsta a treia). ■ Realizarea de ghiduri practice privind colectarea selectivă a deșeurilor menajere, compostarea individuală a deșeurilor biodegradabile, deșeurile electrice și electronice, deșeurile periculoase din deșeurile menajere, deșeurile voluminoase

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 2.6: Dezvoltarea unui sistem informational complet si corect privind gestionarea deseurilor municipale:				
Implementarea unui sistem de evidenta a cantitatilor de deseuri gestionare, pe tipuri de deseuri <i>(mai detaliat in Anexa 10)</i>	Obtinerea de date si informatii corecte si complete, adecvate cerintelor de raportare nationala si Europeana.	Îmbunătățirea sistemului local/regional de colectare, prelucrare, analiza și validare a datelor și informațiilor referitoare la generarea și gestionarea deseurilor		<ul style="list-style-type: none"> ■ Asigurarea infrastructurii de monitorizare a cantitatii de deseuri colectata, transportata si depozitata (inclusiv dotarea depozitului de deseuri cu sistem de cantarire) ■ Elaborarea si introducerea procedurilor de asigurare/ verificare a cantitatilor de deseuri, a calitatii datelor colectate ■ Utilizarea de metode standardizate de colectare, procesare, validare a datelor ■ Efectuarea analizelor privind compozitia deseurilor menajere precum si determinarea indicatorului de generare ■ Cresterea capacitatii si responsabilizarii personalului implicat prin stabilirea de atributii si responsabilitati clare in procesul de colectare - raportare date

2.3 Management organizational. Marketing si relatii cu utilizatorii

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv3.1: Asigurarea de personal suficient si bine pregatit profesional				
Elaborarea Politicii de personal a Intreprinderii <i>(mai detaliat in Anexa 14)</i>	Politica de personal elaborata si aprobata	Sporirea eficacitatii muncii prin imbunatatirea conditiilor de munca si odihna ale salariatilor Asigurarea transparentei procesului de recrutare si selectie Cresterea nivelului de integritate, toleranta, corectitudine, angajament si devotament fata de Intreprindere	8 – 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principii de lucru pentru angajati bine definite ▪ Cunoasterea valorilor, normelor corporative, drepturilor si obligatiunilor personale de catre angajati ▪ Elaborarea Codului de conduita a angajatului Intreprinderii ▪ Achizitionarea unui program software pentru evidenta personalului ▪ Asigurarea logisticii si echipamentelor necesare la toate nivelele si in toate sectoarele de activitate ale operatorului
Elaborarea Planului anual de instruire si dezvoltare a angajatilor Intreprinderii si implementarea acestuia <i>(mai detaliat in Anexa 11)</i>	Plan anual de instruire elaborat, aprobat si implementat	Personal suficient si calificat pentru operarea si controlul sistemului de gestionare a deseurilor	6 – 18 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marirea numarului de personal responsabil cu problemele de gestionare a deseurilor la nivelul APL si operatorului ▪ Participarea periodica la sesiuni de instruire si schimb de experienta cu alte comunitati. ▪ Dotarii adecvate pentru personal in vederea desfasurarii activitatii in conditii de eficienta

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Innoirea echipamentelor de protectie pentru lucratorii din salubritate	Echipamente procurate	Personal dotat cu echipament corespunzator, conform cerintelor legale de sanatate si protectia muncii	6 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asigurare de fonduri necesare indeplinirii cerintelor legale in domeniul sanatatii si protectie muncii
Obiectiv 3.2: Perfectionarea procesului de management operational				
Dezvoltarea sistemelor de management certificate la nivelul intreprinderii <i>(mai detaliat in Anexa 12)</i>	Dezvoltarea si introducerea sistemelor de management certificate	Cresterea nivelului calitativ al serviciilor prestate Functionarea in conformitate cu legislatia in domeniu si angajamentul managementului pentru protejarea factorilor de mediu, sanatate si securitatea muncii	12 - 18 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acreditarea intreprinderii privind managementul: <ul style="list-style-type: none"> ○ calitatii ISO 9001 ○ mediului ISO 14001 ○ sanatate si securitatea in munca OHSAS 18001 ▪ Asigurare de fonduri necesare dezvoltarii si acreditarii intreprinderii (inclusiv asistenta tehnica).
Organizarea Serviciului de dispecerat	Serviciu de dispecerat organizat	Imbunatatirea evidentei lucrarilor de mentenanta	12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asigurare de fonduri ▪ Dotarii adecvate pentru in vederea desfasurarii activitatii in conditii de eficienta ▪ Revizuirea graficelor de colectare si transport deseuri

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 3.3: Asigurarea unui grad cat mai mare de incheiere a contractelor cu utilizatorii serviciului si de colectare a tarifului prin masuri comune cu APL				
Infiintarea unei subdiviziuni de lucru cu clientii si relatii cu publicul la nivelul intreprinderii	Subdiviziuni de lucru cu clientii si relatii cu publicul stabilite si functionale	Imbunatatirea relatiilor cu clientii si publicul larg Canalizarea proceselor legate de clienti	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crearea unui departament pentru procesarea si solutionarea tuturor solicitarilor si procedurilor legate de clienti ▪ Modificarile in organigrama Intreprinderii. Stabilirea responsabilitatilor subdiviziunii ▪ Desemnarea angajatilor subdiviziunii ▪ Datele de contact ale subdiviziunii publicate si comunicate clientilor si publicului larg
Crearea unui centru de asistenta clienti	Ghiseu amenajat	Facilitarea contactului dintre Intreprindere si clienti Accesibilitate si comodatate in solutionarea problemelor pentru clienti Excluderea necesitatii deplasarii clientului la diferiti functionari/departamente din cadrul IM	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrarea contactelor directe si telefonice cu clientii printr-un singur punct ▪ Responsabilitate sporita la nivelul angajatului, care se va ocupa integral de client. ▪ Angajat desemnat si instruit ▪ Sistem informatic instalat si adaptat necesitatilor ▪ Date de contact facute publice
Implementarea unui sistem informatic de evidenta a clientilor	Soft achizitionat si implementat	Automatizarea proceselor legate de clienti	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal instruit ▪ Asigurare resurse financiare

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 3.4: Diversificarea canalelor si mijloacelor de relationare cu clientii si publicul larg				
Crearea unei pagini web a Intreprinderii	Pagina web functionala	Facilitarea procesului de comunicare cu mediul extern	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contintul paginii stabilit si aprobat ▪ Pagina elaborata si data in exploatare ▪ Adresa de e-mail creata ▪ Link pe adresa paginii APL
Desfasurarea periodica a unor sondaje de satisfactie a clientilor <i>(mai detaliat in Anexa 13)</i>	Chestionar elaborat si aprobat, aplicat si interpretat	Evaluarea nivelului de satisfactie a clientilor si a evolutiei acestuia in timp	Proces continuu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Periodicitatea si metodele de administrare stabilite si aprobate ▪ Evaluarea periodica a nivelului de satisfactie a clientului ▪ Echipe instruite si stabilite pentru derularea anchetelor/sondajelor ▪ Follow up al sondajelor de opinie
Obiectiv 3.5: Perfectionarea sistemului de contractare				
Elaborarea unui set complet de formulare necesare incheierii contractului de prestare a serviciilor	Set complet de documente necesare incheierii contractului elaborat si aprobat	Facilitarea procedurii de contractare a serviciilor. Flexibilitate si accesibilitate in redactare si utilizare. Comoditate in completare pentru client Optimizarea resurselor de timp necesare pentru procesarea solicitarii de incheiere a contractului de prestare a serviciilor	6 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilirea continutului pachetului de documente justificative necesar a fi prezentat pentru incheierea contractului de prestari servicii
Inventarierea contractelor de prestare a serviciilor incheiate cu clientii	Liste complete cu situatia contractarii serviciului	Documentarea si optimizarea procesului de incheiere a contractelor	6 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificarea clientilor cu care nu sunt incheiate contracte si/sau ai termenul de valabilitate expirat

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Organizarea unei campanii de (re)incheiere a contractelor de prestare a serviciilor cu clientii	Cresterea gradului de contractare servicii de salubritate	Îmbunătățirea gradului de contractare	6 luni	<ul style="list-style-type: none">▪ Stabilirea unui grafic de (re)incheiere a contractelor, cu divizare teritorială, elaborat și aprobat▪ Stabilirea responsabililor pentru organizarea, desfășurarea și monitorizarea campaniei▪ Realizarea unei acțiuni comune cu APL și alți factori responsabili cu GDS▪ Contracte pregătite și semnate

2.4 Management financiar

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 4.1: Perfectionarea sistemului de colectarea veniturilor				
Instalarea unui soft special pentru efectuarea automata a calculelor, integrat cu softul de evidenta contabila instalat	Model soft selectat	Automatizarea procesului de efectuare a calculelor	8 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrarea softului pentru efectuarea automata a calculelor cu softul de evidenta contabila ▪ Specialist IT ▪ Soft achizitionat si instalat
Trecerea de la sistemul de achitare actual la sistemul de achitare in baza de documente de plata (<i>Factura detaliata</i>)	Soft de generare automatizata a documentelor de plata achizitionat si instalat	<p>Nivel inalt de incredere a clientilor in sistemul de plata al I.M.</p> <p>Forma tipizata a documentului de plata elaborata si aprobata</p> <p>Grafic de distribuire a documentelor de plata stabilit si aprobat</p>	8 - 12 luni	<p><i>Factura detaliata</i> ar putea servi ca:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ instrument de informare referitor la modificarile de tarife, graficul de colectare a deseurilor ▪ instrument de informare referitor la termenul spre achitare, penalitatile percepute pentru intarzieri, datoriile pentru serviciile prestate, termenul de achitare a datoriilor ▪ instrument de justificare a platilor incasate ▪ instrument de certificare a achitarilor efectuate de catre client
Stabilirea conditiilor de incasare a platilor in cazuri speciale (<i>mai detaliat in Anexa 15</i>)	Conditii de incasare a platilor in cazuri speciale stabilite si aprobate	Optimizarea si eficientizarea procedurii de incasare a contravalorii serviciilor prestate	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatii detaliate despre cazuri speciale (ex. amanare plata si alte tipuri de deseuri de evacuat) incluse in continutul contractului si/sau regulamentului de salubritate ▪ Stabilirea tarifelor pentru deseuri speciale si a mecanismului de facturare ▪ Stabilirea mecanismului de esalonare si recuperare a datoriilor in cazuri speciale

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Tinerea unui registru electronic al datornicilor	Sablon si continut al registrului electronic datornicilor elaborat si aprobat	Urmărirea permanentă a datoriilor Scaderea crantelor	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> Acest registru electronic poate fi corelat cu soft-ul de facturare, iar pe facturile trimise sa fie indicata si datoria cumulata a clientului
Publicarea <i>listei rau-platnicilor si datornicilor</i>	Lista rau-platnicilor si datornicilor publicata	Motivarea clientilor de a-si onora la timp obligatiunile de plata fata de Intreprindere Eficientizarea si urgentarea procesului de colectare a datoriilor	3 - 6 luni	<ul style="list-style-type: none"> Sustinerea autoritatilor locale in aceasta initiativa prin aprobarea publicarii si afisarii acesteia in locatii pre-stabilite
Planificarea si organizarea unor campanii de colectare a datoriilor	Campanii de colectare a datoriilor organizate si derulate periodic in colaborare cu APL	Eficientizarea si urgentarea procesului de colectare a datoriilor Stingerea creantelor din partea clientilor Intreprinderii	3 - 6 luni	<ul style="list-style-type: none"> Colaborarea cu institutii locale pentru colectarea datoriilor de la clienti Grafic anual de colectare a datoriilor, prin divizarea sumei datoriei in transe lunare ce urmeaza a fi colectate, corelata cu softul de facturare; Ordin de organizare a campaniei de colectare a datoriilor semnat. Componenta comisiilor mixte (I.M, APL si alti factori responsabili cu gestionarea deseurilor) de colectare a datoriilor stabilita si aprobata Sectoarele de lucru pentru fiecare comisie repartizate. Sumele datoriei totale pe sectoare stabilite si aprobate Periodicitatea raportarii activitatii comisiei stabilita si aprobata. Vizite in teren.

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Elaborarea unui model al avertizarii scrise privind datoria acumulata (in format electronic)	Model avertizare scrisa privind datoria acumulata elaborat (in format electronic) si aprobat	Asigurarea unei baze documentate pentru eficientizarea procesului de colectare a datoriilor	3 - 6 luni	<ul style="list-style-type: none"> Sustinerea APL in aceasta initiativa prin aprobarea distribuirii catre fiecare client rau platnic a unei astfel de informari standardizate
Prevederea in cadrul contractului-tip de prestare a serviciilor a perioadei si/sau sumei concrete (<i>x luni/ x lei</i>) dupa expirarea/depasirea careia, I.M isi rezerva dreptul de a actiona in judecata clientul in vederea recuperarii datoriilor	Clauze incluse in contractul-tip de prestare a serviciilor	Motivarea clientilor de asi onora obligatiunile financiare fata de I.M Crearea unei baze legale pentru actionarea rau-platnicilor si datornicilor in instanta de judecata	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> Aceste aspecte trebuie reglemantate in contractul incheiat cu utilizatorii
Instituirea de penalitati pentru intarzierea platilor pentru serviciile prestate	Aplicarea penalitatii pentru fiecare zi de intarziere a platilor	Demotivarea populatiei de a incalca regulile de utilizare a sistemului public de salubritate	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> Aceste aspecte trebuie reglemantate in contractul incheiat cu utilizatorii Crearea cadrului legal care sa permita aplicarea de penalitati tuturor clientilor

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Obiectiv 4.2: Îmbunătățirea sistemului de evidenta contabila				
Inventarierea Mijloacelor Fixe Evaluarea Mijloacelor Fixe Documentarea Mijloacelor Fixe	Mijloace Fixe documentate Documentarea aprobata de catre Consiliul Orasenesc	Evidenta si gestiunea financiara corecta si eficienta a Mijloacelor Fixe	6 – 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lamurirea asupra aspectelor referitoare la transferul activelor si inregistrările contabile aferente conform contractelor de delegare propuse ▪ Instruirea personalului din cadrul departamentului financiar in utilizarea sistemelor contabile integrate
Obiectiv 4.3: Îmbunătățirea sistemului de planificare, bugetare si control				
Formarea procedurilor interne scrise de planificare, bugetare si control	Procedurile elaborate	Crearea unui suport pentru functia de planificare si control Asigurarea unei baze complexe de date obiective pentru planificarea activitatii Asigurarea capacitatii de a urmarii executia bugetara si de a compara cu planificarea pentru a identifica depasirile si de a lua masurile necesare	6 -12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaborarea cu autoritatile centrale si locale in vederea identificarii in timp util a surselor de finantare pentru activitatea curenta
Planificarea activitatilor operationale si investitionale pe diferite perioade (lunar, trimestrial, anual) si cu elaborare unui plan de actiuni pe activitate in parte	Activitati planificate	Asigurarea capacitatii de a urmarii executia bugetara si de a compara cu planificarea pentru a identifica depasirile si de a lua masurile necesare	6 - 12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaborarea cu autoritatile centrale si locale in vederea identificarii in timp util a surselor de finantare pentru activitatea investitionala si operationala

Masuri/ Actiuni	Rezultat	Efecte asteptate	Durata de implementare	Preconditii
Implementarea unui sistem de contabilitate de gestiune,	Sistem de contabilitate de gestiune electronic implementat	Urmărirea evoluției principalelor categorii de costuri și evoluția lor în timp pentru eficientizarea activității Optimizarea costurilor companiei prin monitorizare și intervenție în cazul depășirilor	6 -12 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centralizarea datelor operationale și financiare, pentru a putea dispune și analiza toate cifrele companiei într-un format relevant pentru activitatea de monitorizare și analiză ▪ Instruirea personalului din cadrul departamentului financiar în utilizarea sistemelor contabile integrate
Obiectiv 4.4: Elaborarea, aplicarea și monitorizarea tarifului				
Elaborarea politicii tarifare pornind de la un tarif curent fundamentat economic	Politica tarifara elaborata și aprobata de Consiliul orasenesc	Planificare sustenabila a activitatii Intreprinderii pe perioada medie Evitarea creșterilor bruste a facturilor la momentul de actualizare a tarifelor Reducerea nemulțumirilor utilizatorilor privind creșterile importante a valorii facturilor Constituirea resurselor financiare viitoare pentru asigurarea sustenabilitatii sistemului	12 - 18 luni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calcularea unui tarif actual în condițiile curente, considerând un grad de contractare și colectare adecvat ▪ Proiectarea tarifelor pe o perioadă de 3-5 ani conform unei formule incluse în contractul de delegare ▪ Verificarea indicelui de suportabilitate în elaborarea tarifelor, pentru a asigura capacitatea de plată a clienților ▪ Actualizarea periodica a tarifului cu respectarea strategiei de tarifare ▪ Verificarea anuala a acoperirii costurilor în condiții reale față de cele prognozate în cadrul strategiei tarifare

3 RESURSE FINANCIARE PENTRU IMPLEMENTAREA PLANULUI DE ÎMBUNĂȚIRE A SERVICIULUI

Pentru acțiunile propuse în *Capitolul 2 Obiective, măsuri și acțiuni de îmbunătățire a activității* a caror implementare prezintă implicații financiare a fost estimat un buget aproximativ, care este prezentat în cele ce urmează.

Bugetul de implementare a fost estimat doar pentru măsurile și acțiunile care solicită **resurse financiare necesare îmbunătățirii imediate a serviciului de salubritate** și care pot fi asigurate în principal cu suport local și extern. Pentru acțiunile cu implicații financiare moderate nu a fost estimat un buget, deoarece multe dintre acestea pot fi implementate nemijlocit de către operatorul de salubritate, în cadrul sarcinilor de lucru ce îi revin.

Scopul analizei curente este să identifice nevoile generale imediate ale sistemului de gestionare a deșeurilor; evaluarea detaliată a fezabilității/sustenabilității financiare și a consecințelor tarifare pentru implementarea unui sistem integrat de gestionare a deșeurilor trebuie abordate în cadrul unor studii separate de asistență tehnică care să prevadă evaluări tehnice detaliată ale sistemelor și amplasamentului instalațiilor.

Astfel, sumele bugetate au fost stabilite cu aproximație, având în vedere pe de o parte dotările existente la nivelul operatorului, donațiile primite în cadrul proiectelor finanțate de către USAID sau alte agenții/instituiții, iar pe de altă parte costul unor lucrări sau activități/dotări similare. În aceste condiții, sumele prezentate au mai mult un caracter orientativ, având rolul de a crea o idee generală asupra implicațiilor financiare pentru măsurile propuse. În cazul aprobării spre implementarea integrală sau parțială a planului de măsuri de îmbunătățire, pentru fiecare măsură se recomandă o evaluare a costului real în cadrul unor studii de (pre)fezabilitate și/sau unor bugete/devize detaliată.

Totodată, în cadrul bugetului estimat nu a fost luată în considerare cota parte de contribuție a APL pentru implementarea sistemului regional de gestionare a deșeurilor municipale (ex. studii și investiții aferente sistemelor de colectare selectivă, transport, stații de transfer și/sau stații de tratare, construcție depozit conform deșeurilor). În *Anexa „Costuri investiționale și de operare orientative”* sunt prezentate exemple de costuri orientative pentru diferite activități specifice sistemului integrat de gestionare a deșeurilor (costuri pentru realizarea investițiilor și costuri de operare), astfel încât APL și operatorul de salubritate să fie în măsură să estimeze implicațiile posibilelor investiții în domeniu.

Gestionarea deșeurilor va avea implicații tarifare pentru consumatorii finali. Impactul precis al tarifelor asupra consumatorilor trebuie determinat prin proiecte de asistență tehnică și/sau proiecte de investiții (ținând cont de caracterul particular al sistemelor care urmează să fie implementate, respectiv a instalațiilor pentru tratare/depozitare și transfer, acolo unde este cazul).

Tabel 2: Buget estimativ pentru implementarea PIS

№	Măsurile/activități	UM	Cantitate	Cost unitar (Eur)	Costuri (Eur)	Sursa de finanțare
1	Modernizarea și extinderea sistemului de colectare, transport și evacuare deseuri					
1.1.	Modernizarea/realizarea platformelor de colectare a deșeurilor	Buc.	20	500	10,000	Donatori externi
1.2.	Procurarea pubele de 120 l pentru case particulare	Buc.	300	20	6,000	Bugetul local
1.3.	Procurarea de unitati de compostare individuala (<i>homecompostere</i>) pentru case particulare	Buc.	450	25	11,250	Î.M.
1.4.	Procurare eurocontainere de 1,1 mc	Buc.	50	220	11,000	Proiecte de AT
1.5.	Procurare autogunoiera pentru europubele și eurocontainere	Buc.	1	80,000	80,000	
1.6.	Procurare tocator crengi pentru compostare in situ	Buc.	1	3000	3,000	
1.7.	Procurare minitocatoare pentru gospodariile individuale - zona pilot (10% din gospodarii)	Buc.	45	250	11,250	
1.8.	Procurare autospeciala de măturat stradal	Buc.	1	65,000	65,000	
1.9.	Procurare presa pentru balotarea deșeurilor reciclabile	Buc.	1	6,000	6,000	
1.10.	Îmbunătățirea condițiilor de evacuare a deșeurilor în gunoiera (amenajare punct de control, cântar bascula)	Buc.	1	17,000	17,000	
1.11.	Organizarea și susținerea de campanii de informare și conștientizare	nr. pers	5,200	1	5,200	
1.12.	Procurare buldozer	Buc.	1	50,000	50,000	
	TOTAL 1				275,700	

№	Măsurii/activități	UM	Cantitate	Cost unitar (Eur)	Costuri (Eur)	Sursa de finanțare
2	Dezvoltarea unui sistem informațional complet și corect privind gestionarea deșeurilor municipale					
2.1.	Efectuarea analizelor privind compoziția deșeurilor menajere	nr. analize	2	5,000	10,000	Donatori externi I.M. Proiecte de AT
	TOTAL 2				10,000	
3	Dezvoltarea sistemelor de management certificate la nivelul întreprinderii					
3.1.	Implementare ISO 9001	Buc.	1	1,000	1,000	Donatori externi
3.2.	Implementare ISO 14001	Buc.	1	1,500	1,500	Bugetul local
3.3.	Implementare OHS 18001	Buc.	1	1,500	1,500	Î.M.
	TOTAL 3				4,000	
4	Perfecționarea procesului de management operațional					
4.1.	Instruiri pentru conducerea IM și a personalului din sectorul salubritate (inclusiv cel comercial)	Buc.	5	300	1,500	Donatori externi
4.2.	Crearea unui centru de asistență clienți	Buc.	1	5000	5,000	Î.M.
4.3.	Implementarea unui sistem informatic de evidență a clienților - soft	Buc.	1	1500	1,500	
4.4.	Înnoirea echipamentelor de protecție pentru lucrătorii din salubritate	Buc.	13	200	2,600	Proiecte de AT
4.5.	Desfășurarea periodică a unor sondaje de satisfacție a clienților	Buc.	3	1,000	3,000	
	TOTAL 4				13,600	
5	Perfecționarea procesului de management financiar					
5.1.	Instalarea unui soft special pentru efectuarea automată a calculului, integrat cu softul de evidență contabilă instalat	Buc.	1	1,000	1,000	Donatori externi/ Proiecte de AT Î.M.
	TOTAL 5				1,000	

№	Măsurile/activități	UM	Cantitate	Cost unitar (Eur)	Costuri (Eur)	Sursa de finanțare
6	Asistenta tehnica si consultativa pentru intarirea capacitatii institutionale a I.M si a APL					
6.1.	AT pentru pregatirea Planului de mediu local	AT	1	10,000	10,000	Donatori externi
6.2.	AT pentru pregatirea Strategiei de dezvoltare și funcționare pe termen mediu și lung al serviciului de salubritate	AT	1	7,500	7,500	Bugetul local
6.3.	AT in revizuirea/ completarea documentelor institutionale privind serviciul de salubritate (Norme locale/ Regulament de salubritate/ Modele de contracte, etc)	AT	1	10,000	10,000	Proiecte de asistență tehnică (AT)
6.4.	AT privind politica financiara	AT	1	7,500	7,500	I.M.
6.5.	AT privind managementul resurselor umane	AT	1	5,000	5,000	
	TOTAL 6				40,000	
7	Alte investitii strategice					
7.1.	Inchidere gunoista	mp	15000	37	555,000	
7.2.	Investitii aferente sistemului integrat de gestionare a deseurilor municipale	<i>Nu a fost luata in considerare cota parte de contributie a APL pentru implementarea sistemului regional de gestionare a deseurilor municipale (studii si investitii aferente sistemelor de colectare selectiva, transport, statii de trasfer si/sau statii de tratare, constuctie depozit conform deseuri (a se vedea Anexa 16 "Costuri investitioanele si de operare orientative")</i>				Donatori externi Proiecte AT Bugetul local
	TOTAL 7				555,000	
	TOTAL				899,300	

4 ANEXE

- 4.1 Continut cadru_Plan Local de Mediu (PLM)
- 4.2 Continut cadru_Norme/ Regulament de salubritate pentru localitate
- 4.3 Continut cadru_Contract de gestiune între APL și Întreprindere privind serviciile de utilitate publică prestate
- 4.4 Continut cadru_Contract de prestare a serviciilor incheiate între operator și client
- 4.5 Aspecte privind constituirea unei asociații intercomunitare la nivelul mai multor localități pentru managementul integrat al deșeurilor
- 4.6 Tipuri de sisteme de colectare a deșeurilor municipale
- 4.7 Colectarea selectivă a deșeurilor biodegradabile. Compostarea *in situ* și în gospodăriile individuale
- 4.8 Eliminarea în condiții ecologice a deșeurilor municipale - operarea depozitului de deșuri
- 4.9 Organizarea și susținerea de campanii de informare și conștientizare
- 4.10 Metodologia de efectuare a analizei compoziția deșeurilor menajere
- 4.11 Planul anual de instruire și dezvoltare a angajaților întreprinderii
- 4.12 Sisteme de management certificate la nivelul întreprinderii
- 4.13 Modele de sondaje de opinie specifice domeniului de gestionare a deșeurilor
- 4.14 Managementul organizational
- 4.15 Managementul financiar
- 4.16 Costuri orientative investiționale și de operare pentru SMID