

RAPORT

Proiect de consultanță: ANALIZA DIAGNOSTIC

Întreprinderea Municipală Direcția de producție "Apă – Canal" Anenii Noi



Compania: ProConsulting
Director: Anatolie Palade
str. P. Movilă 23/9, Chișinău, Moldova
tel: (+373 22) 21-00-89
office@proconsulting.md
www.proconsulting.md

PROCONSULTING[®]
defining success



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

Chișinău, 15 septembrie 2014

Proiectul USAID de Susținere a Autorităților Locale din Moldova

Contractor:

Chemonics International, Inc.

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

Partener:

Compania: ProConsulting SRL

Director: Anatolie Palade

str. P. Movilă 23/9, Chișinău, Moldova

tel: (+373 22) 21-00-89

office@proconsulting.md

www.proconsulting.md



CUPRINS

1. INTRODUCERE.....	8
1.1 Scopul și rezultatele analizei-diagnostic	8
1.2 Metodologia aplicată.....	9
2. PREZENTAREA GENERALĂ A ÎNTREPRINDERII	10
2.1 Date generale, Istoricul creării și activității, Profilul de activitate.....	10
3. ANALIZA-DIAGNOSTIC A ÎNTREPRINDERII.....	12
3.1 Analiza juridică și instituțională.....	12
3.1.1 Armonizarea legislației naționale la legislația UE în contextul Acordului de Asociere	12
3.1.2 Legislația aplicabilă	13
3.1.3 Analiza cadrului instituțional	20
3.1.3.1 Instituțiile din domeniul protecției mediului	20
3.1.3.2 Instituțiile responsabile de alimentare cu apă și sanitație.....	23
3.1.3.3 Statut juridic, Forma de proprietate, Analiza actelor de constituire	39
3.1.3.4 Analiza Regulamentelor interne	41
3.1.3.5 Raporturi întreprindere - fondatori.....	41
3.1.4 Analiza aspectelor juridice.....	42
3.1.4.1 Raporturi juridice dintre Furnizor și Consumator.....	42
3.1.4.2 Raporturi juridice dintre societate și sindicat	44
3.1.4.3 Raporturi juridice dintre societate și patronat.....	47
3.1.5 Raporturi juridice dintre societate și asociații obștești.....	47
3.2 Analiza operațională.....	48
3.2.1 Analiza tehnică	49
3.2.1.1 Infrastructura de alimentare cu apă și canalizare.....	49
3.2.1.2 Calitatea apei și a apei uzate.....	53
3.2.1.3 Nivelul serviciilor de alimentare cu apă și canalizare	58
3.2.1.4 Managementul energetic	59
3.2.1.5 Impactul de mediu	63
3.2.2 Analiza de marketing	66
3.2.2.1 Consumatorii serviciilor de utilitate publică.....	66
3.2.2.2 Politica de lucru cu consumatorii.....	68
3.2.2.3 Politica tarifară	90
3.2.2.4 Concurenți locali.....	99
3.2.2.5 Furnizorii și politica de lucru cu aceștia	99
3.2.3 Analiza procesului de management	100
3.2.3.1 Planificarea strategică.....	100
3.2.3.2 Structura organizatorică.....	102
3.2.3.3 Sistemul de management.....	105
3.2.3.4 Controlul intern al activității. Indicatori de performanță	112
3.2.4 Analiza managementului resurselor umane.....	113

3.2.4.1	Gestiunea resurselor umane	113
3.2.4.2	Analiza structurală a resurselor umane	116
3.2.4.3	Sistemul de remunerare și motivare a personalului	118
3.2.4.4	Concluzii.....	120
3.3	Analiza financiar - contabilă	121
3.3.1	Analiza managementului financiar.....	121
3.3.1.1	Organizarea sistemului de evidență contabilă.....	124
3.3.2	Analiza economico-financiară.....	125
3.3.2.1	Analiza bilanțului.....	125
3.3.2.2	Analiza rezultatelor financiare	138
3.3.2.3	Analiza fluxului de numerar	147
3.3.3	Analiza indicatorilor economico-financiar.....	147
3.4	Analiza SWOT.....	154
3.4.1	Management strategic și organizațional	154
3.4.2	Management operațional și tehnic	155
3.4.3	Marketing și relații cu consumatorii.....	156
3.4.4	Management financiar	157
4.	BENCHMARKING	159
ANEXE		192
Lista tabelor		
Tabelul 1.	Localități – parteneri în cadrul proiectului LGSP – USAID.....	8
Tabelul 2.	Principalele direcții de activitate ale ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi.....	11
Tabelul 3.	Principalele reglementări ale UE prevăzute în Acordul de Asociere cu privire la mediu, alimentare cu apă și canalizare	12
Tabelul 4.	Principalele reglementări ale R. Moldova cu privire la mediu, alimentare cu apă și canalizare	13
Tabelul 5.	Legislația secundară a Republicii Moldova cu privire la mediu, alimentare cu apă și canalizare.....	15
Tabelul 6.	Reglementări tehnice din domeniile alimentării cu apă și canalizării	19
Tabelul 7.	Acte normative care reglementează activitatea Î.M. Apă – Canal Anenii Noi.....	35
Tabelul 8.	Analiza respectării prevederilor contractului - cadru	43
Tabelul 9.	Date tehnice a stațiilor de pompare de treapta I	51
Tabelul 10.	Datele de laborator privind calitatea apei în sistemul de alimentare cu apă	55
Tabelul 11.	Date privind consumul de energie electrică.....	59
Tabelul 12.	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă și canalizare a locuințelor din orașul Anenii noi și satele Ruseni, Hîrbovățul Nou, Socoleni, Albinița, Beriozchi	67
Tabelul 13.	Numărul de contracte încheiate cu consumatorii ÎM Direcția de Producție "Apă - Canal" Anenii Noi, la 31.08.2014.....	74
Tabelul 14.	Numărul de consumatori ai ÎM Direcția de Producție "Apă - Canal" Anenii Noi care au organizată evidența contorizată a consumului de apă, 30.06.2014	76
Tabelul 15.	Tarifele în vigoare pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare.....	91
Tabelul 16.	Acoperirea cheltuielilor de tarif pentru serviciile de alimentare cu apa și canalizare	96
Tabelul 17.	Tariful mediu aprobat în comparație cu tariful mediu efectiv.....	97
Tabelul 18.	Gradul de suportabilitate a tarifului (tarife aprobate, consum efectiv).....	97
Tabelul 19.	Gradul de suportabilitate a tarifului. (costuri efective, consum 125litri/pers/zi)	98
Tabelul 20.	Principalii furnizori ai Întreprinderii	99
Tabelul 21.	Planul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi pentru anul 2014	100
Tabelul 22.	Structura ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi conform categoriilor de salariați	105
Tabelul 23.	Personalul de conducere a ÎM are următoarele funcții	107
Tabelul 24.	Structura sistemului informațional	108
Tabelul 25.	Includerea Fondatorului în procesul managerial.....	109
Tabelul 26.	Caracteristicile sistemului informațional al ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi	110
Tabelul 27.	Nivelurile controlului intern	112

Tabelul 28. Evoluția ratei de fluctuație	116
Tabelul 29. Eficiența resurselor umane.....	118
Tabelul 30. Productivitate a muncii.....	118
Tabelul 31. Retribuirea muncii.....	119
Tabelul 32. Sistemul de premiere a angajaților.....	120
Tabelul 33. Lista rapoartelor prezentate	123
Tabelul 34. Bilanțul contabil analiza pe orizontală și verticală, mii lei	126
Tabelul 35. Clasificarea Mijloacelor Fixe după gradul de uzură (anul 2013)	129
Tabelul 36. Evoluția finanțărilor și încasărilor cu destinație specială, lei.....	135
Tabelul 37. Evoluția datoriei privind retribuirea muncii după termenul de achitare, lei	137
Tabelul 38. Rezultatele financiare.....	139
Tabelul 39. Analiza costului vânzărilor în dinamică	143
Tabelul 40. Analiza cheltuielilor în dinamică	145
Tabelul 41. Fluxul mijloacelor bănești, lei	147
Tabelul 42. Analiza indicatorilor de profitabilitate	148
Tabelul 43. Analiza indicatorilor de lichiditate	149
Tabelul 44. Viteza de rotație	150
Tabelul 45. Nivelul maxim de credite admisibile, lei	151
Tabelul 46. Nivelul maxim de credite admisibile real, lei.....	152
Tabelul 47. Calcularea funcției Z și analiza probabilității de faliment.....	152
Tabelul 48. Calcularea pragului de rentabilitate	153

Lista figurilor

Figura 1. Părțile componente ale proiectului LGSP - USAID.....	8
Figura 2. Rezultatele analizei-diagnostic a Întreprinderii Municipale	9
Figura 3. Harta orașului Anenii Noi	49
Figura 4. Aria de prestarea a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.....	50
Figura 5. Schema de alimentare cu apă a s. Socoleni	51
Figura 6. Stația de epurare a apelor uzate a orașului Anenii Noi	52
Figura 7. Vizita la stația de epurare a apelor uzate a orașului Anenii Noi.....	56
Figura 8. Starea fizică a decantoarelor primare	56
Figura 9. Bazinele de aerare care nu funcționează mai mult de 10 ani	57
Figura 10. Starea fizică a decantoarelor	57
Figura 11. Repartizarea consumului de energie electrică pe activități și lunile anului 2012	60
Figura 12. Evoluția lunară a consumului de energie electrică pe obiectele sistemului de alimentare cu apă în 2012.....	61
Figura 13. Evoluția lunară a consumului de energie electrică pe obiectele sistemului de canalizare cu apă în 2012.....	61
Figura 14. Repartizarea consumului de energie electrică pe activități și lunile anului 2013	62
Figura 15. Evoluția lunară a consumului de energie electrică pe obiectele sistemului de alimentare cu apă în 2013.....	62
Figura 16. Evoluția lunară a consumului de energie electrice pe obiectele sistemului de canalizare cu apă în 2013.....	63
Figura 17. Bazinul hidrografic al râului Bîc asupra căruia se răsfrânge activitățile ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi.....	64
Figura 18. Schema procesului de implicare a conducerii orașului în planificarea dezvoltării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare	65
Figura 19. Evoluția numărului de abonați	66
Figura 20. Schema de repartizare a intereselor referitor la tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare	90
Figura 21. Schema de subvenționare încrucișată a tarifului pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare	91
Figura 22 Compararea tarifelor medii cu cele diferențiate pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare	92
Figura 23 Evoluția tarifului pentru serviciile de alimentare cu apă pentru populație și agenți economici.....	92
Figura 24 Evoluția tarifului pentru canalizare pentru populație și agenți economici	93
Figura 25 Evoluția tarifului mediu pentru serviciile de alimentare cu apă în termeni nominali și reali	94
Figura 26 Evoluția tarifului mediu pentru serviciile de canalizare în termeni nominali și reali	94
Figura 27 Structura tarifului calculat pentru serviciile de alimentare cu apă.....	95
Figura 28 Structura tarifului calculat pentru serviciile de canalizare	95
Figura 29. Gradul de suportabilitate pe quintile (costuri efective, consum 125l/p/zi).....	98

Figura 30. Organigrama aparatului administrativ	104
Figura 31. Organigrama aparatului central de conducere	107
Figura 32. Ciclul de gestiune a resurselor umane în cadrul întreprinderii.....	114
Figura 33. Dezvoltarea strategiei de HR.....	114
Figura 34. Rata fluctuației.....	116
Figura 35. Numărul mediu de angajați.....	116
Figura 36. Structură vîrstnică ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii.....	117
Figura 37. Structura grafică a personalului după diverse criterii, 2014.....	117
Figura 38. Structura personalului	118
Figura 39. Salariul mediu lunar pe sectoare	119
Figura 40. Structura sistemelor managementului financiar	121
Figura 41. Structura Activului.....	127
Figura 42. Structura Mijloacelor Fixe și evoluția acestora	128
Figura 43. Structura mijloacelor fixe pe tipuri după valoarea inițială și gradul de uzură al acestora (anul 2013)	128
Figura 44. Structura stocurilor de mărfuri și materiale, mii lei	130
Figura 45. Structura creanțelor	130
Figura 46. Structura creanțelor aferente facturilor comerciale după termenul de achitare	131
Figura 47. Structura și evoluția creanțelor aferente facturilor comerciale în dependență de categoria de debitori.....	132
Figura 48. Structura pasivului.....	134
Figura 49. Structura și evoluția capitalului propriu	135
Figura 50. Structura și evoluția datoriilor pe termen scurt.....	136
Figura 51. Structura și dinamica datoriilor pe termen scurt calculate.....	136
Figura 52. Dinamica datoriilor financiare pe termen scurt, și a datoriilor aferente facturilor comerciale după termenul de achitare, lei.....	137
Figura 53. Structura și evoluția vânzărilor.....	140
Figura 54. Evoluția vânzărilor la apă în dependență de categoria de clienți	141
Figura 55. Evoluția vânzărilor la activitatea de canalizare în dependență de categoria de clienți	142
Figura 56. Structura și evoluția costului vânzărilor la apă.....	143
Figura 57. Structura și evoluția costului vânzărilor la serviciile de canalizare	144
Figura 58. Structura și evoluția cheltuielilor general-administrative.....	146

Lista anexelor

Anexa 1. Tipuri de lucrări prestate de ÎM Direcția de Producție ”Apă – Canal” Anenii Noi și costurile acestora în MDL, 01.05.2014.....	192
Anexa 2. Regulamentul de organizare internă	194
Anexa 3. Contract colectiv de muncă	203
Anexa 4. Metodologia de calcul a indicilor agregati	244

ABREVIERI

Art. – articol

CO – Consiliu orășenesc

CT – condiții tehnice

DP – Direcția de producție

EX – exemplu

HG – Hotărârea Guvernului

ÎCS – Întreprindere cu capital străin

ÎM – Întreprindere Municipală

m³ – metru cub

MO – Monitorul Oficial

Nr. – număr

Or. – oraș

pers. – persoană

PF – persoane fizice

PJ – persoane juridice

RM – Republica Moldova

SA – Societate pe acțiuni

SPR - Secția Poliției Rutiere

SRL – Societate cu răspundere limitată

MPB - Marja Profitului Brut

MPAO - Marja Profitului (Pierderilor) din Activitatea Operațională

MPN - Marja Profitului Net

ROE - Rentabilitatea Capitalului Propriu

ROA - Rentabilitatea Activelor Totale

Rlc - Rata lichidității curente

Rlr - Rata lichidității rapide

Rla - Rata lichidității absolute

VRdd - Viteza de rotație a datoriilor debitoare (creanțele)

VRdc - Viteza de rotație a datoriilor creditoare

VRa - Viteza de rotație a activelor

1. INTRODUCERE

1.1 Scopul și rezultatele analizei-diagnostic

Analiza-diagnostic este realizată în cadrul proiectului pentru susținerea autorităților publice locale (**The Local Government Support Project in Moldova - LGSP**) implementat în cadrul acordului de asistență încheiat între Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) și Guvernul Republicii Moldova, ce stabilește parteneriatul pentru o guvernare locală mai bună.

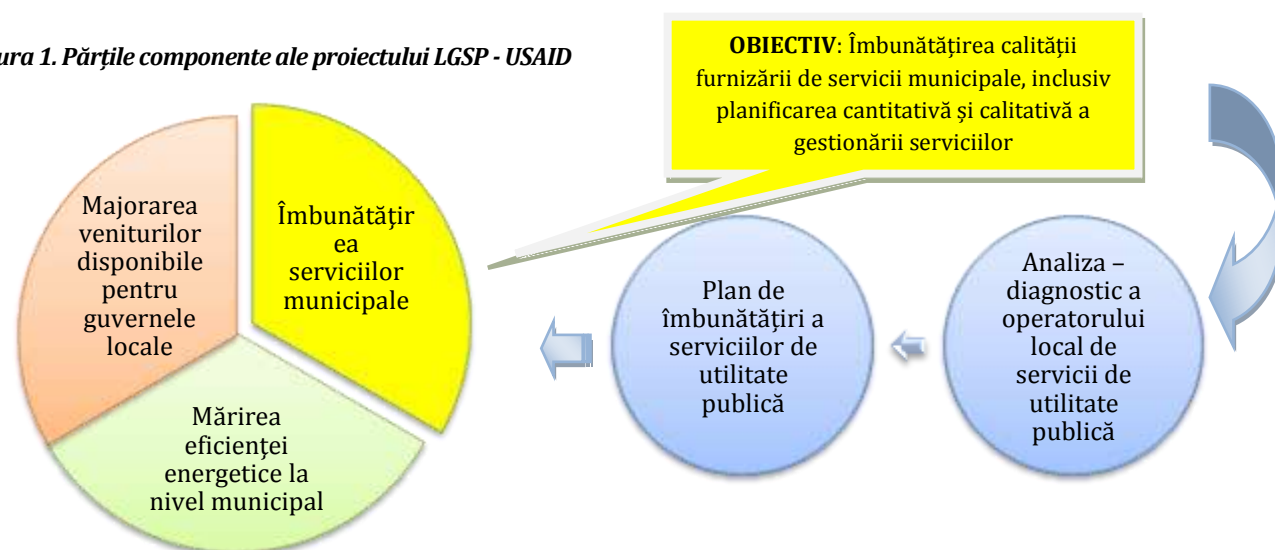
SCOPUL proiectului LGSP:

- acordarea asistenței autorităților publice locale în domeniul elaborării și implementării politicilor și procedurilor durabile, care contribuie la buna guvernare.

Proiectul va îmbunătăți serviciile locale și infrastructura, ajutând autoritățile publice locale să sporească capacitatea de planificare, finanțare și administrare a infrastructurii, a serviciilor municipale.

Acest fapt va consolida procesul de decentralizare și relațiile dintre autoritățile publice locale și cetățeni.

Figura 1. Părțile componente ale proiectului LGSP - USAID



Sursa: Elaborat de "ProConsulting" SRL, în baza datelor prezentate de USAID

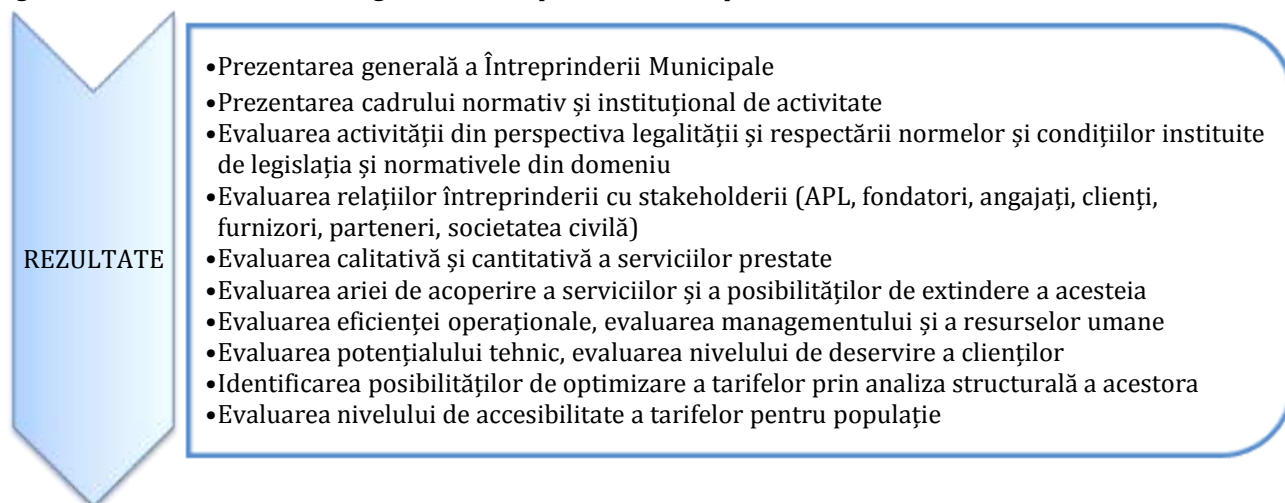
SCOPUL ANALIZEI-DIAGNOSTIC: Evaluarea performanțelor actuale ale operatorilor locali de servicii de utilitate publică în contextul cadrului de activitate a acestuia

Tabelul 1. Localități – parteneri în cadrul proiectului LGSP – USAID

No	Localitate-partener	Serviciu municipal selectat pentru evaluare
1.	Călărași	Aprovizionare cu apă și canalizare
2.	Glodeni	Aprovizionare cu apă și canalizare
3.	Edineț	Aprovizionare cu apă și canalizare
4.	Ocnița	Aprovizionare cu apă și canalizare
5.	Anenii Noi	Aprovizionare cu apă și canalizare
6.	Dondușeni	Aprovizionare cu apă și canalizare
7.	Criuleni	Aprovizionare cu apă și canalizare
8.	Râșcani	Aprovizionare cu apă și canalizare
9.	Fălești	Aprovizionare cu apă și canalizare
10.	Cimișlia	Aprovizionare cu apă și canalizare
11.	Basarabeasca	Aprovizionare cu apă și canalizare

Sursa: Elaborat de "ProConsulting" SRL, în baza datelor prezentate de USAID

Figura 2. Rezultatele analizei-diagnostic a Întreprinderii Municipale



Sursa: Elaborat de "ProConsulting" SRL, în baza datelor prezentate de USAID

1.2 Metodologia aplicată

Metoda		Scop
Analiza cadrului normativ și instituțional		Analiza legilor, actelor normative în domeniu, legalității și nivelului de corespundere a activității prevederilor legale și normative. Identificarea organizațiilor naționale și locale ce determină activitatea în sector și influența acestora asupra activității. Identificarea Asociațiilor prezente în sector, apartenența Întreprinderii.
Cercetarea și consultarea documentelor oficiale, interne și externe		Familiarizarea cu activitățile desfășurate, analiza modului de organizare a proceselor interne. Analiza nivelului de înzestrare cu resurse. Analiza stakeholderilor.
Interviuri	cu reprezentanți APL	Evaluarea performanțelor actuale, determinarea viziunii strategice asupra dezvoltării, asupra îmbunătățirii serviciilor, stabilirea obiectivelor de dezvoltare. Stabilirea modului de alocare a resurselor.
	cu managementul Întreprinderilor Municipale	Evaluarea relațiilor existente între APL și Întreprindere, stabilirea modalităților de planificare, organizare și control a activității și distribuției rolurilor între management și fondator. Stabilirea principiilor și modului de organizare a relațiilor dintre Întreprindere și stakeholderi.
	cu angajații întreprinderii	Organizarea proceselor interne, determinarea modului și gradului de implicare a angajaților în activitatea Întreprinderii. Identificarea problemelor existente în activitatea curentă.
	cu experți	Identificarea posibilităților de organizare optimă a proceselor.
Administrarea chestionarelor (în format electronic și pe suport de hârtie)	Către APL	Identificarea datelor social-demografice, proiectelor în care a fost/este/va fi implicată Întreprinderea în calitate de beneficiar. Identificarea modalităților de interacțiune dintre Primărie și Întreprindere.
	General	Prezentarea generală. Identificarea elementelor de Management organizațional, strategic, Management al resurselor umane, operațional, Marketing și lucrul cu consumatorii, Contabilitate și management financiar.
	Tehnic	Identificarea dotării tehnice, organizării procesuale a activității. Determinarea indicatorilor activității operaționale.
Vizite în teren		Identificarea nivelului de dotare cu resurse. Înregistrarea fotografică a stării actuale a mijloacelor de producție.
Observația		Înțelegerea activității interne, evaluarea mediului organizațional intern. Contrapunerea situației reflectate de actele oficiale, a aspectelor prezentate în cadrul interviurilor cu situația reală din cadrul Întreprinderii. Evaluarea nivelului de pregătire, disponibilitate, accesibilitate a resurselor. Evaluarea modului de organizare a muncii, relațiilor de muncă și climatului organizațional.
Analiza indicatorilor economico-financieri		Evaluarea stării financiare actuale, Analiza veniturilor și a costurilor, Evaluarea tarifelor.

2. PREZENTAREA GENERALĂ A ÎNTREPRINDERII

2.1 Date generale, Istoricul creării și activității, Profilul de activitate

Denumire completă	ÎNTEPRINDEREA MUNICIPALĂ DIRECȚIA DE PRODUȚIE "APĂ-CANAL" ANENII NOI
Denumirea prescurtată	ÎM DP "APĂ-CANAL" ANENII NOI
Forma juridică de organizare	Întreprindere municipală
IDNO ¹	1003600128775
Data înregistrării de stat	10.04.2000
Contacte	MD-6501, str. Zagorodnaia, 9, or. Anenii Noi Telefon (0265) 2-22-42, E-mail: apacanal-aneniinoi@rambler.ru
Obiectul principal de activitate conform extrasului din Registrul de Stat	• Captarea, epurarea și distribuția apei • Construcții de clădiri, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții • Lucrări de terasament
Capital social	21 750 181 lei
Fondator	Consiliul orășenesc Anenii noi
Administrator	Dolbuș Alexandru, IDNP 0961112865623

Istoricul creării și activității

Întreprinderea Municipală Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi (ÎM DP "APĂ-CANAL" ANENII NOI) a fost fondată la baza S.A. „Start” și reorganizată în întreprindere municipală în baza Hotărârii Guvernului R. Moldova nr. 530 din 6 iunie 2000 și Deciziei Consiliului Județean Chișinău nr. 03-07 din 7 septembrie 2000, confirmat de Decizia Consiliului Raional Anenii Noi nr. 01-08 din 26 februarie 2004.

Fondatorul întreprinderii este Consiliul Orășenesc Anenii Noi, care a transmis în capitalul statutar al întreprinderii bunuri în valoare de 154600 lei.

Profilul de activitate

Desfășurarea activității serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare se realizează în așa condiții, încât să se poată atinge următoarele obiective:

- ★ îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;
- ★ realizarea unei infrastructuri de alimentare cu apă și canalizare moderne;
- ★ dezvoltarea durabilă a serviciilor;
- ★ protecția mediului.

Conform Statutului, aprobat de către Consiliul Orășenesc Anenii Noi prin Decizia Nr. 8 din 04.03.2004 (ulterior înregistrat cu numărul 107002421 din 09.04.2004), ÎM Direcția de producție „Apă-Canal” Anenii Noi desfășoară următoarele activități:

- ⇒ exploatarea obiectelor de apeduct și canalizare, construcția obiectelor de purificare a apei și exploatare acestor obiecte.
- ⇒ Prestarea serviciilor de alimentare cu apă, canalizare și tratare a apei.
- ⇒ Efectuarea reparației curente și capitale, reconstrucției obiectelor de apeduct și canalizare, altor obiecte ale întreprinderii.
- ⇒ Elaborarea proiectelor, planurilor anuale și de perspectivă pentru activitatea de producție, de reparație, reconstrucții a obiectelor de apeduct și canalizare.
- ⇒ Asigurarea realizării planurilor aprobate conform indicatorilor calitativi și cantitativi ș.a.

Tabelul 2. Principalele direcții de activitate ale ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Alimentarea cu apă
• captarea apei • tratarea apei • distribuirea apei către consumatori • gestiunea lucrului cu consumatorii, inclusiv citirea contoarelor, emiterea facturilor, colectarea plăților și recuperarea datoriilor
Evacuarea apelor uzate
• colectarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori • epurarea apelor uzate captate de la consumatori • supravegherea deversărilor apelor uzate în sistemul de canalizare • întreținerea sistemului de evacuare a apelor uzate

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Principalii clienți ai întreprinderii sunt consumatori de apă persoane fizice-locuitori al or. Anenii Noi, întreprinderile bugetare (școli, grădinițe, spitalul raional). Lungimea rețelelor de alimentare cu apă constituie 61,6 km, capacitatea de pompare a stațiilor fiind de 5,5 tone/24 ore. Serviciul de canalizare deservește or. Anenii Noi, s. Ruseni și s. Bulboaca; lungimea colectoarelor principale este de 53,3 km.

3. ANALIZA-DIAGNOSTIC A ÎNTRINDERII

3.1 Analiza juridică și instituțională

3.1.1 Armonizarea legislației naționale la legislația UE în contextul Acordului de Asociere

Republica Moldova, semnând Acordul de Asociere la Uniunea Europeană, și-a luat un șir de angajamente pentru alinierea legislației și standardelor din sectorul de alimentare cu apă la Directivele Comunitare. Alinierea la legislația Uniunii Europene este o obligațiune asumată prin Acordul de parteneriat și Cooperare (APC), semnat între Republica Moldova, Comunitățile Europene și Statele Membre. Viitorul cadru juridic va reglementa relațiile bilaterale Republica Moldova – Uniunea Europeană în contextul negocierii și semnării Acordului de Asociere (AA).

Actele legislative și normative ale Republicii Moldova, care stabilesc proceduri de organizare și tehnici legislative sunt următoarele:

1. Legea nr.780 – XV din 27 decembrie 2001 cu privire la actele legislative;
2. Legea nr.317 – XV din 18 iulie 2003 cu privire la actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale;
3. Hotărârea Guvernului nr.1345 din 24 noiembrie 2006 cu privire la reglementarea mecanismului de armonizare a legislației naționale cu acquis-ul comunitar.

Acordul de Parteneriat și Cooperare (APC) încheiat între Republica Moldova, Comunitățile europene și Statele Membre prevede obligația pentru țara noastră armonizarea legislației. Conform articolului 50 al APC, Moldova și-a asumat responsabilitatea asigurării treptate a compatibilității legislației proprii cu cea a Uniunii Europene.

Acordul de Asociere, care este în proces de pregătire pentru a fi semnat, după ratificările necesare de către parlamentele naționale ale tuturor Statelor Membre ale Uniunii Europene, va reglementa relațiile politice, economice, de comerț și dezvoltare, cooperare sectorială, crearea unei zone de liber schimb, armonizarea legislației, asistență din partea UE și instituții comune pentru implementare.

Proiectul Acordului de Asociere prevede o clauză generală de armonizare a legislativă treptată a legislației naționale existentă și a celei de viitor a Moldovei cu legislația și standardele UE.

Tabelul 3. Principalele reglementări ale UE prevăzute în Acordul de Asociere cu privire la mediu, alimentare cu apă și canalizare

Nr. reglementare și data intrării în vigoare	Descriere reglementare
Directiva 2003/4/CE și de abrogare a Directivei 90/313/CEE a Consiliului	privind accesul publicului la informațiile despre mediu
Directiva 2003/35/CE și de modificare a Directivelor 85/337/CEE și 96/61/CE ale Consiliului în ceea ce privește participarea publicului și accesul la justiție	de instituire a participării publicului la elaborarea anumitor planuri și programe privind mediul
Directiva 2008/50/CE.	privind calitatea aerului înconjurător și un aer mai curat pentru Europa
Directiva 1999/32/CE și de modificare a Directivei 93/12/CE, modificată prin Regulamentul (CE) nr. 1882/2003 și Directiva 2005/33/CE	privind reducerea conținutului de sulf din anumiți combustibili lichizi
Directiva 94/63/CE, modificată prin Regulamentul (CE) nr. 1882/2003	privind controlul emisiilor de compuși organici volatili (COV) rezultați din depozitarea carburanților și din distribuția acestora de la terminale la stațiile de distribuție a

	carburanților
Directiva 2004/42/CE și de modificare a Directivei 1999/13/CE	privind limitarea emisiilor de compuși organici volatili cauzate de utilizarea de solvenți organici în anumite vopsele și lacuri și în produsele de refinisare a vehiculelor
Directiva 2001/81/CE	Privind plafoanele naționale de emisie pentru anumiți poluanți atmosferici.
Directiva 2000/60/CE de stabilire a unui cadru de politica comunitara în domeniul apei, modificată de Directivele 2008/32/CE, 2008/105/CE și 2009/31/CE și de Decizia 2455/2001/CE – transpusă total	de stabilire a unui cadru de politică comunitară în domeniul apei
Directiva 2007/60/CE	privind evaluarea și gestionarea riscurilor de inundații.
Directiva 91/271/CEE, modificată prin Directiva 98/15/CE și Regulamentul (CE) nr. 1882/2003	privind tratarea apelor urbane reziduale
Directiva 98/83/CE, modificată prin Regulamentul (CE) nr. 1882/2003	privind calitatea apei destinate consumului uman
Directiva 91/676/CEE, modificată prin Regulamentul (CE) nr. 1882/2003	privind protecția apelor împotriva poluării cu nitrați proveniți din surse agricole
Directiva 2008/98/CE	privind deșeurile
Directiva 1999/31/CE, modificată prin Regulamentul (CE) nr. 1882/2003	privind depozitele de deșeuri
Directiva 2006/21/CE și de modificare a Directivei 2004/35/CE	privind gestionarea deșeurilor din industriile extractive
Directiva 2009/147/CE	privind conservarea păsărilor sălbatice
Directiva 92/43/, modificată prin Directiva 97/62/CE, Directiva 2006/105/CE și Regulamentul (CE) nr. 1882/2003	CE privind conservarea habitatelor naturale și a speciilor de faună și floră sălbatică
Directiva 2010/75/UE a Parlamentului European și a Consiliului	privind emisiile industriale (prevenirea și controlul integrat al poluării) (reformare)
Directiva 96/82/CE, modificată prin Directiva 2003/105/CE și Regulamentul (CE) nr. 1882/2003	privind controlul asupra riscului de accidente majore care implică substanțe periculoase

3.1.2 Legislația aplicabilă

În prezent legislația RM conține o serie de acte normative care reglementează serviciul de alimentare cu apă și de canalizare. În primul rând este important de menționat faptul că articolul 37 din Constituția Republicii Moldova garantează dreptul la un mediu înconjurător sănătos. Prin urmare, statul este obligat să ia acele măsuri necesare pentru eliminarea elementelor de pericol pentru viață și sănătate, pentru domeniul AAC acest lucru traducându-se în dezvoltarea și menținerea unui sistem funcțional, reglementat și supravegheat.

În acest sens, pe plan legislativ domeniul alimentării cu apă și canalizării este reglementat de un șir de acte normative elaborate, adoptate și modificate conform condițiilor și prevederilor noi, dar care mai trebuie să fie perfecționate, respectiv:

Tabelul 4. Principalele reglementări ale R. Moldova cu privire la mediu, alimentare cu apă și canalizare

Nr. Act normativ	Denumire și data de publicare în Monitorul Oficial	Scurta descriere
Legea nr. 436-XVI 28.12.2006	privind administrația publică locală	determină și stabilește modul de organizare și funcționare a autorităților administrației publice în unitățile administrativ-teritoriale

Legea nr. 272 din 23.12.2011	apelor Publicat : 26.04.2012 în Monitorul Oficial Nr. 81 art Nr : 264 Data intrării în vigoare : 26.10.2013	Prezenta lege, parțial armonizată cu directivele Consiliului: nr. 91/271/CEE din 21 mai 1991 privind tratarea apelor urbane reziduale și nr. 91/676 CEE din 12 decembrie 1991 privind protecția apelor împotriva poluării cu nitrați proveniți din surse agricole, cu directivele Parlamentului European și ale Consiliului: nr. 2000/60/CE din 23 octombrie 2000 privind stabilirea unui cadru de politică comunitară în domeniul resurselor de apă; nr. 2006/7/CE din 15 februarie 2006 privind gestionarea calității apei pentru scăldat; nr. 2007/60/CE din 23 octombrie 2007 privind evaluarea și gestionarea riscurilor de inundații; nr. 2008/105/CE din 16 decembrie 2008 privind standardele de calitate a mediului în domeniul apei, creează cadrul legal necesar gestionării, protecției și folosinței apelor.
Legea nr.1402-XV din 2002	a serviciilor publice de gospodărie comunală	stabilește cadrul juridic unitar privind înființarea și organizarea serviciilor publice de gospodărie comunală în unitățile administrativ-teritoriale, inclusiv monitorizarea și controlul funcționării lor
Legea nr. 272-XIV din 10.02.1999	cu privire la apa potabilă	stabilește cerințe pentru asigurarea exploatării sigure a serviciului de alimentare cu apă și necesită să fie revizuită în conformitate cu Directiva 98/83/CE privind calitatea apei destinate consumului uman
Legea nr.10-XVI din 3.02. 2009	privind supravegherea de stat a sănătății publice	care are drept scop asigurarea condițiilor optime pentru protecția și promovarea sănătății populației și îmbunătățirea calității vieții
Legea nr.303 din 13.12.2013	a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare	reglementează cadrul juridic unitar privind înființarea, organizarea, gestionarea, finanțarea, exploatarea, monitorizarea și controlul funcționării în localități a serviciilor publice de alimentare cu apă potabilă, industrială și de canalizare a apelor uzate menajere, inclusiv prin stabilirea competențelor autorităților publice în domeniul AAC

Analiza cadrului legal din domeniul protecției mediului și serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, identifică un număr rezonabil de legi și acte normative care reglementează activitățile din sector. Problema esențială a fenomenului este neexecutarea acestor legi de actorii implicați în proces și lipsa unor mecanisme de monitorizare și de control asupra respectării legislației.

Mai mult ca atât , societatea nu este pregătită ca să ceară respectarea drepturilor, în cazul dat în calitate de consumatori, pentru calitatea serviciilor prestate.

Aceeași situație există în relațiile dintre administrația publică locală și operatorii de servicii, când dorințele politice prevalează asupra realității necesităților operaționale. Aceasta se referă în primul rând la politica tarifară promovată de APL, declanșând prin acțiunile sale de manipulare cu procesul de aprobare a tarifului, riscuri avansate de declin financiar al operatorilor de servicii și

aducerea lor în zona insolvabilității. Efectele momentane prevalează asupra factorilor de dezvoltare durabilă a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare.

Deja un șir de legi care vizează activitățile din domeniul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare au fost parțial armonizate cu legislația comunitară. De exemplu Legea apelor, Nr.272 din 23.12.2011, publicată în data de 26.04.2012 și care a intrat în vigoare în 26.10.2013. Această lege este parțial armonizată cu Directivele Consiliului Europei: nr.91/271/CEE din 21 mai 1991 privind tratarea apelor urbane reziduale și nr. 91/676 CEE din 12 decembrie 1991 privind protecția apelor împotriva poluării cu nitrați proveniți din surse agricole, cu directivele Parlamentului European și ale Consiliului: nr. 2000/60/CE din 23 octombrie 2000 privind stabilirea unui cadru de politică comunitară în domeniul resurselor de apă; nr. 2006/7/CE din 15 februarie 2006 privind gestionarea calității apei pentru scăldat; nr. 2007/60/CE din 23 octombrie 2007 privind evaluarea și gestionarea riscurilor de inundații; nr. 2008/105/CE din 16 decembrie 2008 privind standardele de calitate a mediului în domeniul apei, creează cadrul legal necesar gestionării, protecției și folosinței apelor. Articolul 62 (2) atribuie Guvernului următoarele sarcini:

- a) în termen de 6 luni de la adoptarea prezentei legi, va înainta în Parlament propuneri privind aducerea legislației în vigoare în concordanță cu legea;
- b) în termen de 18 luni de la adoptarea prezentei legi:
- c) va revizui și va aduce actele sale normative în concordanță cu prevederile acesteia;
- d) va elabora și va aproba actele normative necesare implementării ei.

Analizând procesul de implementare a legislației sectoriale și al actelor normative în activitățile operatorului de servicii, au fost constatate următoarele:

1. Procesul de elaborare a proiectelor de legi pentru sectorul de alimentare cu apă și de canalizare este atribuit Ministerului Mediului;
2. Există un sistem de participare și transparență în procesul decizional a factorilor interesați în elaborarea politicilor și legislației în sectorul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare. Vezi adresa web - <http://mediu.gov.md/index.php/transparenta-in-procesul-decizional/proiecte-de-legi>.
3. Managementul operatorilor este destul de indiferent de procesul de elaborare a cadrului legislativ sectorial din motive de lipsă de capacități profesionale în cadrul întreprinderii.
4. Lipsește un mecanism de monitorizare și control a implementării actelor legislative în activitățile de bază a sectorului de alimentare cu apă și de canalizare.

Legislația secundară cu privire la sectorul de alimentare cu apă și sanitație

În cadrul mai multor analize privind starea lucrărilor în domeniul asigurării cadrului instituțional pentru sectorul de alimentare cu apă a fost menționat faptul insuficienței legislației secundare. Din momentul publicării Legii nr.303 din 13.12.2013 a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Agenției Naționale de Reglementare în Energetică (ANRE) i se atribuie responsabilitatea pentru elaborarea cadrului normativ pentru funcționarea sistrelor. Nivelul legislației secundare în prezent este redat în tabelul următor:

Tabelul 5. Legislația secundară a Republicii Moldova cu privire la mediu, alimentare cu apă și canalizare

Nr. Act normativ	Denumire și Data Publicare Monitorul Oficial	Scurta descriere
Hotărârea Guvernului nr.931 din 20.11.2013	Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la cerințele de calitate a apelor subterane	Stabilește atât cerințele de calitate a apelor subterane, cât și normele privind starea apelor subterane, obiectivele de gestionare ale acestora, precum și normele privind modul de folosință și protecție a apelor subterane împotriva efectelor oricărui

Nr. Act normativ	Denumire și Data Publicare Monitorul Oficial	Scurta descriere
		tip de poluare. Transpune parțial articolul 4 și anexa V din Directiva 2000/60/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 octombrie 2000 de stabilire a unui cadru de politică comunitară în domeniul apei, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 327 din 22 decembrie 2000, precum și Directiva 2006/118/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind protecția apelor subterane împotriva poluării și a deteriorării, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 372 din 27 decembrie 2006.
Hotărârea Guvernului nr. 934 din 15.08.2007	„Cu privire la instituirea sistemului informațional automatizat «Registrul de stat al apelor minerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliolate»”	care reglementează calitatea apei potabile și stabilește cerințele programelor de monitorizare și de raportare a calității apei potabile
Hotărârea Guvernului nr. 950 din 25.11. 2013	„Pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele de colectare, epurare și deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare și/sau în corpuri de apă pentru localitățile urbane și rurale”.	cerințele de colectare, epurare și deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare și/sau în corpuri de apă pentru localitățile urbane și rurale (în continuare – Regulamentul transpune parțial prevederile Directivei Consiliului nr. 91/271/CEE din 21 mai 1991 privind tratarea apelor urbane reziduale.
Hotărârea Guvernului nr. 656 din 27.05. 2002	cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare Publicat în MO nr.071 din 06.06.2002 art.750	determină relațiile dintre prestatorii serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și consumatorii acestor servicii
Hotărârea Guvernului nr. 619 din 16.08. 1994	despre reglementarea relațiilor din domeniul gospodăririi apelor și folosirea rațională a resurselor de apă în Republica Moldova	interzice pe viitor întreprinderilor și gospodăriilor în fază de proiectare și construcție utilizarea apelor subterane cu calități potabile în scopuri tehnice și industriale (cu

Nr. Act normativ	Denumire și Data Publicare Monitorul Oficial	Scurta descriere
	Publicat în MO nr.3/26 din 08.09.1994	excepția întreprinderilor industriei alimentare și alimentației publice). localitățile care dispun de sisteme centralizate de alimentare cu apă și a căror populație și infrastructură social-economică sânt asigurate cu apă în volum deplin se interzice forarea de noi fântâni arteziene pentru utilizarea apelor subterane fără acordul organizațiilor ce prestează servicii de alimentare centralizată cu apă și de canalizare
Hotărîrea Guvernului nr. 1006 din 13.09. 2004	pentru aprobarea Regulamentului cu privire la concesionarea serviciilor publice de gospodărie comunală Publicat în MO nr.171 din 17.09.2004	stabilește cadrul juridic unitar privind etapele și condițiile ce trebuie îndeplinite în procedura de concesionare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și a altor servicii publice de gospodărie comunală, indiferent de forma de proprietate a operatorului și forma organizatorică de gestionare
Hotărîrea Guvernului nr. 1228 din 13.11. 2007	pentru aprobarea Regulamentului privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumurilor de apă Publicat : 23.11.2007 în Monitorul Oficial Nr. 180-183 art Nr : 1287	se aplică tuturor raporturilor juridice apărute în legătură cu achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumului de apă se extind asupra tuturor întreprinderilor și organizațiilor a căror activitate ține de alimentarea cu apă (operatori), precum și asupra instituțiilor publice, agenților economici și proprietarilor de locuințe, indiferent de forma lor de proprietate și apartenența departamentală
Hotărîrea Guvernului nr. 228 din 15.03. 2005	cu privire la aprobarea Obiectivelor de Dezvoltare ale Mileniului în Republica Moldova până în 2015 și a Primului Raport Național "Obiectivele de Dezvoltare ale Mileniului în Republica Moldova"	Obiectivele de Dezvoltare ale Mileniului în Republica Moldova până în 2015 Realizarea angajamentului ce reiese din Declarația Milenară, adoptată la Summit-ul Organizației Națiunilor Unite, accelerării dezvoltării social-economice și implementării Obiectivelor de Dezvoltare ale

Nr. Act normativ	Denumire și Data Publicare Monitorul Oficial	Scurta descriere
		Mileniului în problemele ce țin de reducerea sărăciei, dezvoltarea resurselor umane, asigurarea unui mediu durabil și evaluarea procesului de implementare a acestora
Regulament Igienic , Nr.06.63.18 – 96 din 23.02.1996	Cerințe privind calitatea apei potabile la aprovizionarea decentralizată. Protecția surselor. Amenajarea și menținerea fântânilor, cișmelelor Protocolul nr.2 din 14 februarie 1996	în scopul aprovizionării cu apă potabilă inofensivă a populației, prevenirii și lichidării poluării posibile a surselor de alimentare decentralizată cu apă
Regulament Igienic, Nr.06.6.3.23 din 03.07.1997	Protecția bazinelor de apă contra poluării	Prezentul regulament este destinat medicilor igieniști, inginerilor instituțiilor de proiectare, inginerilor constructori, specialiștilor în domeniul protecției mediului înconjurător (ecologi), regiilor "Apă-canal", serviciilor gospodăriei comunale și de exploatare a locuințelor, inginerilor tehnologi a obiectivelor industriale la care se formează ape reziduale, specialiștilor în piscicultura și irigare a câmpurilor agricole.
Regulament Igienic, Nr.06.6.3.16 din 31.10.1995	Cerințe privind proiectarea, construcția și exploatarea apeductelor de apă potabilă	prezintă directiva normativă a Republicii Moldova, ce stabilește cerințele igienice (normative) cu privire la proiectarea, construirea și exploatarea apeductelor destinate aprovizionării populației cu apă potabilă inofensivă și favorabilă după calitățile organoleptice, fizico-chimice și microbiologice.
Regulament-Cadru Ordinul nr.40 din 18.02.2005 al Departamentului Construcțiilor și Dezvoltării	privind recepționarea apelor uzate , eliberarea condițiilor tehnice și autorizațiilor de deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare al localităților.	stabilirea condițiilor de evacuare a apelor uzate ale agenților economici în sistemele de canalizare ale localităților, astfel încât să se asigure funcționarea normală a rețelelor și instalațiilor, precum și protejarea mediului de efectele descărcărilor de

Nr. Act normativ	Denumire și Data Publicare Monitorul Oficial	Scurta descriere
Teritoriului.		ape uzate.
Hotărârea Guvernului nr. 199 din 20.03. 2014	cu privire la aprobarea Strategiei de alimentare cu apă și sanitație (2014 – 2028)	care se axează pe necesitatea perfecționării cadrului legislativ și instituțional în conformitate cu Directivele UE, astfel încât populația să poată beneficia de servicii calitative, de model nou, european
Hotărârea Guvernului nr. 950 din 25.11.2013	Pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele de colectare, epurare și deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare și/sau în corpuri de apă pentru localitățile urbane și rurale”.	

La un moment dat în Republica Moldova s-a declanșat un proces de dezvoltare a bazei normative naționale. În același timp, se menționează că sunt încă valabile pe teritoriul țării documente normative editate în Uniunea Sovietică. În mare măsură, aceasta se referă la documentele și standardele din sectorul de alimentare cu apă și canalizare. Luând în considerație faptul că durata de viață a unui standard este de 10 ani, se subînțelege că dezvoltarea durabilă a infrastructurii de apă și ape uzate în baza documentelor editate în anii 1984-1985 nu este posibilă. Tabelul 4 prezintă datele privind documentele normative aprobate pentru sectorul de alimentare cu apă și canalizare în R. Moldova.

Tabelul 6. Reglementări tehnice din domeniile alimentării cu apă și canalizării

Indicativ reglementare tehnică	Denumire reglementare tehnică	Act legislativ de aprobare
NCM L.01.07 - 2005	Regulament privind fundamentarea proiectelor investiționale în construcții	APROBAT: Ordinul Directorului general al Departamentului Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului nr. 74 din 24 martie 2005, cu punerea în aplicare de la 1 iulie 2005.
NCM A.07.02 - 99	Procedura de elaborare, avizare, aprobare și conținutul-cadru al documentației de proiect pentru construcții. Cerințe și prevederi principale	APROBAT de Ministrul dezvoltării teritoriului, construcțiilor și gospodăriei comunale prin ordinul nr. 14 din 12 februarie 1999, cu aplicare din 1 aprilie 1999
NCM D.01.01-97	Hidrologie, hidrogeologie, lucrări de amenajare a bazinelor hidrografice ale torenților și de îmbunătățiri funciare. Terminologie	APROBAT de Ministrul Dezvoltării Teritoriului, Construcțiilor și Gospodăriei Comunale al Republicii Moldova, prin ordinul nr. 76 din 05 august 1997, cu aplicare din 01 septembrie 1997.
CP G.03.02 - 2006	Proiectarea și montarea conductelor sistemelor de	APROBAT Agenția Construcții și Dezvoltare a Teritoriului a Republicii Moldova prin ordinul nr. 24 din 20

	alimentare cu apă și canalizare din materiale de polimeri	februarie 2007, cu aplicare din 1 iulie 2007.
CP G.03.04 - 2011	Proiectarea, montarea și exploatarea sistemelor de canalizare interioară din țevi din polipropilenă	APROBAT prin ordinul Ministrului dezvoltării regionale și construcțiilor al Republicii Moldova nr. 99 din 26 octombrie 2011, cu aplicare din 01 ianuarie 2012.
CP G.03.05 - 2011	Proiectarea și montarea sistemelor interioare de alimentare cu apă și încălzire a clădirilor din țevi de cupru	APROBAT prin ordinul Ministrului dezvoltării regionale și construcțiilor al Republicii Moldova nr. 96 din 26 octombrie 2011, cu aplicare din 01 ianuarie 2012.
CP G.03.06 - 2011	Proiectarea și montarea conductelor subterane de canalizare din țevi plastice armate cu fibre de sticlă	APROBAT prin ordinul Ministrului dezvoltării regionale și construcțiilor prin ordinul nr. 107 din 08 noiembrie 2011 cu aplicare din 01 ianuarie 2012.
	Regulamentul privind exploatarea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare.	Ordin nr.6 din 24.01.2006 Agenția Dezvoltare Regională
СНиП 2.04.02-84*	Водоснабжение Наружные сети и сооружения	Ordinul Ministrului dezvoltării regionale și construcțiilor nr.22a din 28 februarie 2014 (publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 21.03.2014, nr.66-71,art.355
СНиП 2.04.03-85	Канализация. Наружные сети и сооружения	
СНиП 2.06.15-85	Инженерная защита территории от затопления и подтопления	
СНиП 2.04.01-85	Внутренний водопровод и канализация зданий	
ГОСТ 12.3.006-75*	Система стандартов безопасности труда. Эксплуатация водопроводных и канализационных сооружений и сетей. Общие требования безопасности;	

Republica Moldova este parte semnatară a unui șir de convenții și parteneriate relevante pentru sectorul alimentare cu apă și sanitație: Convenția Espoo, Convenția de la Helsinki privind protecția și utilizarea cursurilor de apă transfrontaliere și a lacurilor internaționale și Protocolul privind Apa și Sănătatea din cadrul acestei convenții, Convenția Comisia Internațională pentru Protecția Fluviului Dunăre, acorduri bilaterale cu Ucraina și România.

3.1.3 Analiza cadrului instituțional

3.1.3.1 Instituțiile din domeniul protecției mediului

Instituțiile și organizațiile care au o influență asupra sectorul apei, includ o șir de entități de diferite niveluri:

Parlamentul Republicii Moldova este organul reprezentativ suprem al statului și are putere legislativă exclusivă în stat. Între altele, parlamentul aprobă direcțiile principale ale politicii interne. Principalele documente ce vizează apa, aprobate de către parlament sunt:

- Concepția politicii naționale în domeniul resurselor de apă, Hotărârea Parlamentului (HP) Nr. 325-XV din 18 iulie, 2003;
- Concepția politicii de mediu a Republicii Moldova, HP Nr. 605-XV din 2 noiembrie 2001.

Președintele țării, între altele, are puterea de promulgare a legilor. Tot Președintele este abilitat să întreprindă măsuri în vederea securității naționale a statului, inclusiv a securității mediului.

Guvernul își atribuie următoarele competențe:

(1) Guvernul asigură realizarea politicii generale de stat în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare conform programului de guvernare.

(2) Guvernul își exercită atribuțiile în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare prin:

a) inițierea și prezentarea spre adoptare Parlamentului a unor proiecte de acte legislative privind reglementarea activității serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

b) aprobarea de acte normative în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu concepțiile privind dezvoltarea socioeconomică, urbanismul și amenajarea teritoriului, protecția și conservarea mediului;

c) implementarea în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare a mecanismelor specifice economiei de piață, crearea unui mediu de concurență, atragerea capitalului privat, promovarea de parteneriat public-privat și a privatizării.

(3) Guvernul sprijină autoritățile administrației publice locale în vederea înființării, dezvoltării și îmbunătățirii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, promovării parteneriatului și asocierii unităților administrativ-teritoriale pentru crearea și exploatarea unor sisteme tehnico-edilitare de interes comun. Sprijinul se acordă, la solicitarea acestora, prin intermediul organelor centrale de specialitate ale administrației publice, sub formă de asistențe tehnice și/sau financiare, metodologice și consultativ-informaționale, în condițiile legii.

Cancelaria de Stat a Guvernului Republicii Moldova, între altele, este responsabilă de asigurarea coordonării procesului de planificare a politicilor publice în conformitate cu prioritățile programului guvernului.

În rândul ministerelor și autorităților administrației centrale există câteva instituții responsabile de domeniul apei.

Acestea sunt:

Ministerul Mediului (în continuare – Ministerul) este organul central de specialitate al administrației publice care elaborează și promovează politica statului în domeniul protecției mediului și utilizării raționale a resurselor naturale, managementului deșeurilor, conservării biodiversității, cercetărilor geologice, folosirii și protecției subsolului, hidroameliorației, gospodăririi resurselor de apă, aprovizionării cu apă și canalizare, reglementării activităților nucleare și radiologice, controlului ecologic de stat, hidrometeorologiei și monitoringului calității mediului.

Cadrul instituțional cu implicații directe în domeniul mediului la nivel național, raional și local, este reprezentat de o serie de instituții publice, coordonate de Ministerul Mediului, cu atribuții în protecția mediului și monitorizarea respectării programelor de masuri adoptate la nivel raional și local.

Ministerul Mediului, are rolul cel mai important în procesul de realizare a politicii în domeniile mediului și dezvoltării durabile la nivel național, elaborarea strategiei și reglementarilor specifice de dezvoltare și armonizare a acestor activități în cadrul politicii generale a Guvernului, asigurarea și coordonarea aplicării strategiei Guvernului în domeniile respective, îndeplinind rolul de autoritate de stat, de sinteză, coordonare și control în aceste domenii.

Ministerul Mediului este implicat în procesul de accesare a investițiilor europene, fiind coordonatorul național pentru investițiile necesare în infrastructura de alimentare cu apă și de canalizare.

Inspectoratul Ecologic de Stat se afla în subordinea Ministerului Mediului și îndeplinește următoarele atribuții:

- în domeniul realizării politicii de mediu;
- în domeniul exercitării controlului ecologic și geologic de stat.

Atribuții generale în domeniul realizării politicii de mediu:

- participă la elaborarea și promovarea programelor și planurilor naționale de acțiuni în domeniul protecției mediului și utilizării resurselor naturale;
- participă la elaborarea și avizarea proiectelor de acte legislative și normative privind protecția mediului și utilizarea resurselor naturale;
- participă la elaborarea și implementarea convențiilor, acordurilor regionale și internaționale ce țin de protecția mediului;
- monitorizează factorii de mediu și organizează controlul ecologic de stat;
- participă la elaborarea și coordonarea normativelor ecologice, standardelor, metodologiei de calcul al prejudiciului cauzat mediului, asigură aplicarea acestora în teritoriu;
- organizează, în limitele competenței, seminare, conferințe la nivel republican, regional și internațional, participă la simpozioane regionale și internaționale, la pregătirea și instruirea cadrelor în domeniul protecției mediului și utilizării resurselor naturale.

Atribuții generale în domeniul exercitării controlului ecologic și geologic de stat:

- exercită controlul de stat și supraveghează respectarea actelor legislative și normative în domeniul protecției mediului și utilizării resurselor naturale, de către agenții economici cu orice formă de proprietate și apartenență departamentală și persoanele fizice, inclusiv străine;
- supraveghează respectarea normativelor și cerințelor ecologice, a instrucțiunilor, recomandărilor, normelor de folosire a resurselor naturale a normelor de utilizare a produselor și substanțelor nocive, a deșeurilor;
- exercită controlul privind respectarea și aplicarea normelor de protecție a mediului la amplasarea, proiectarea și construcția obiectelor, valorificarea noilor tehnologii, instalarea utilajelor noi, precum și asupra modului de utilizare de către agenții economici a mijloacelor financiare destinate protecției mediului;
- exercită controlul privind respectarea normelor ecologice, efectuarea măsurilor de menținere și conservare a biodiversității și de utilizare a faunei cinegetice;
- efectuează expertiza ecologică de stat a documentației de proiect pentru construcția, extinderea, reconstrucția, reutilizarea, modernizarea, reprofilarea, conservarea, demolarea și lichidarea obiectelor în corespundere cu actele normative;
- sistează activitatea agenților economici în cazul nerespectării cerințelor legislației și normelor ecologice;
- supraveghează folosirea resurselor acvatice, respectarea normelor speciale de consum, regimului special de gestionare a zonelor de protecție și a zonelor de protecție sanitară a resurselor de apă;
- participă la aprobarea limitelor de folosire a resurselor naturale, normelor de emisii și deversări nocive în mediu, normelor-limită de depozitare a deșeurilor de producție și menajere la compartimentul protecția mediului înconjurător;

- coordonează programele anuale și de perspectivă de combatere a eroziunii solului, alunecărilor de teren, utilizării îngrășămintelor minerale, organice, pesticidelor și altor produse și substanțe nocive;
- coordonează programele anuale de extindere a suprafețelor pentru împădurire, restabilire a biocenozelor silvice autohtone prin reconstrucție ecologică și conservarea biodiversității;
- exercită controlul privind importul/exportul produselor și substanțelor nocive conform anexei nr.8 la Legea nr.1540-XIII din 25 februarie 1998 privind plata pentru poluarea mediului;
- întreprinde măsuri pentru combaterea exportului ilicit din țară a resurselor regnului animal, inclusiv a celor incluse în Cartea Roșie a Republicii Moldova;
- exercită controlul și percepe plățile pentru importul produselor petroliere, precum și al mărfurilor conform anexei nr.8 la Legea nr.1540-XIII din 25 februarie 1998 privind plata pentru poluarea mediului;
- monitorizează importul/exportul deșeurilor, substanțelor periculoase și toxice, precum și a emisiilor de substanțe nocive de la transportul auto și alte surse;
- ține evidența și efectuează inventarierea la întreprinderi și organizații a surselor de poluare a aerului atmosferic, bazinelor acvatice și solului.

3.1.3.2 Instituțiile responsabile de alimentare cu apă și sanitație

La nivel național:

Ministerul Mediului, care este organul central de specialitate al administrației publice în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, inclusiv subdiviziunile sale:

Organul central de specialitate al administrației publice în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare – organ central de specialitate):

- a) elaborează și promovează politica de stat în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) elaborează și promovează programe anuale de activități în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, finanțate de la bugetul de stat sau de instituțiile și organizațiile financiare internaționale;
- c) întreprinde măsuri de rigoare ce țin de implementarea prevederilor politicii naționale în domeniul resurselor de apă și în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) asigură realizarea măsurilor ce decurg din colaborarea interstatală în domeniul resurselor de apă și care sînt necesare pentru atragerea investițiilor la construcția obiectelor de alimentare cu apă și de canalizare;
- e) elaborează și participă la implementarea actelor legislative și a altor acte normative în domeniu;
- f) contribuie la implementarea realizărilor științifice și tehnologice în domeniul de alimentare cu apă și de canalizare;
- g) acumulează și analizează sistematic informația privind situația în domeniu și informează despre aceasta Guvernul.

Direcția managementul apelor

Direcția managementul apelor reprezintă o direcție din subordinea Ministerului Mediului.

Sarcina principală a Direcției constă în elaborarea și promovarea documentelor de politici în domeniul managementului apelor.

Funcțiile de bază ale Direcției:

- monitorizarea și evaluarea implementării politicii de stat și planurilor de management al apelor în scopul satisfacerii necesităților populației și agenților economici cu apă potabilă, asigurării epurării normative a apelor uzate și gospodăririi raționale a apelor;
- coordonarea procesului de implementare a măsurilor ce decurg din colaborarea interstatală în domeniul construcției, reconstrucției și modernizării obiectelor de gospodărire a apelor.

Atribuții generale ale Direcției:

- participarea la elaborarea concepțiilor, strategiilor, programelor și a planurilor naționale în domeniul gospodăririi apelor;
- examinarea și avizarea documentelor de politici elaborate de către Minister în scopul asigurării;
- conformitatea politicilor din domeniul gospodăririi apelor cu prevederile concepțiilor, strategiilor, problemelor și planurilor naționale;
- armonizarea politicilor din domeniul gospodăririi apelor la prioritățile de integrare europeană ale țării;
- colaborarea cu autoritățile administrației publice centrale și locale la elaborarea și promovarea programelor și planurilor naționale, sectoriale și locale privind serviciile de alimentare cu apă și de canalizare (AAC), hidroameliorație și gospodărire a apelor, executarea controlului asupra realizării prevederilor acestora;
- monitorizarea și evaluarea implementării politicilor sectoriale și intersectoriale elaborate de către Minister în domeniul gospodăririi apelor;
- participarea la procesul de elaborare, analiză, monitorizare și evaluare a politicilor de gospodărire a apelor la nivel local și național;
- întreprinderea măsurilor de rigoare ce țin de implementarea prevederilor Concepției politicii de mediu, Strategiei privind AAC localităților din Republica Moldova, Directivelor-cadru și altor acte ale Uniunii Europene în domeniul apelor;
- elaborarea și promovarea programelor anuale de activități în domeniul AAC, finanțate de la bugetul de stat sau instituțiile și organizațiile financiare internaționale;
- monitorizarea și evaluarea derulării proiectelor investiționale și de asistență tehnică în domeniul vizat;
- coordonarea activităților pentru atragerea investițiilor străine în vederea realizării obiectivelor prioritare din domeniul AAC, hidroameliorație și gospodărire a apelor;
- participarea la colaborarea cu țările dezvoltate în scopul atragerii asistenței externe pentru implementarea proiectelor ce țin de domeniul dat;
- contribuirea la implementarea realizărilor științifice și tehnologice în domeniul gospodăririi apelor;
- organizarea și elaborarea documentelor metodologice privind exploatarea sistemelor de AAC și hidroameliorație;
- coordonarea elaborării, avizarea și prezentarea spre aprobare a standardelor, normativelor și regulamentelor tehnice din domeniul gospodăririi apelor;
- participarea la elaborarea proiectelor de Hotărâri de Guvern privind pregătirea către sezonul rece de toamnă-iarnă, coordonarea monitorizării activității întreprinderilor municipale în conlucrare cu organele publice centrale și locale de specialitate;
- coordonarea indicatorilor de apreciere a activității tehnico-financiare a întreprinderilor de AAC;

- acordarea asistenței de ordin consultativ, informațional, tehnic și juridic operatorilor din domeniul exploatarea edificiilor și rețelelor de AAC, hidroameliorație și gospodărire a apelor.

Direcția managementul apelor monitorizează și evaluează implementarea proiectelor investiționale și de asistență tehnică din domeniul vizat, inclusiv:

- Proiectul „Școala profesională ca furnizor de instruire și formare pentru sectorul AAC în RM” susținut de Guvernul Austriei, implementator este Institutul de Formare a Capacităților Profesionale;
- Proiectul Elvețian de Apă și Sanitație în Moldova ApaSan „Elaborarea Planului General de AAS (PGAAS) pentru raionul Ialoveni”;
- Proiectul Elvețian de Apă și Sanitație în Moldova ApaSan “Comunitatea practicienilor din sectorul AAS”;
- Proiectul Național de Alimentare cu apă și Canalizare, donator – Asociația Internațională pentru Dezvoltare, implementator UIPAAC;
- Proiectul de Dezvoltare Regională și Protecție Socială din Moldova, donator – Comisia Europeană, implementator UIPAAC;
- Programul de Dezvoltare a Companiilor de Aprovizionare cu Apă și Canalizare, donatori - BERD, BEI, FIV;
- Programul de Susținere a Politicilor de Sector în Domeniul Apelor, donator - Comunitatea europeană;
- Proiectul „Reabilitarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare”, donator - Fondul Kuweitean de Dezvoltare Economică Arabă;
- Planul de Investiții/Acțiuni pentru susținerea implementării noii Strategii de aprovizionare cu apă și de canalizare a localităților Republicii Moldova, donator – OECD;
- Proiectul „Reforma sectorului de Irigare” din cadrul Proiectului Tranziția la Agricultură Performantă a Programului “Compact”, donator - Guvernul SUA prin intermediul Corporației Provocările Mileniului;
- Proiectul „Reabilitarea sistemului de apă și de canalizare în raionul Nisporeni”, finanțat de Comunitatea Europeană, Agenția Austriacă de Dezvoltare și Agenția Elvețiană de dezvoltare și Cooperare.

Agenția Apele Moldovei;

Agenția “Apele Moldovei” este autoritatea administrativă responsabilă de implementarea politicii de stat în domeniul gospodăririi resurselor de apă, hidroameliorației, aprovizionării cu apă și canalizare, care își desfășoară activitatea în subordinea Ministerului Mediului.

Agenția exercită următoarele obiective de bază:

- implementează politica de stat în domeniul gospodăririi apelor și hidroameliorației, alimentării cu apă și canalizare, participă la elaborarea actelor legislative și normative și documentelor de politici în domeniul protecției localităților și terenurilor agricole împotriva inundațiilor și subinundațiilor, precum și a sistemelor de aprovizionare cu apă și canalizare;
- elaborează și planifică măsurile de protecție a resurselor acvatice, concomitent cu gospodărirea lor, inclusiv gestionarea sistemelor de aprovizionare cu apă și canalizare a localităților din Republica Moldova;
- elaborează planurile de management conform principiului de bazin hidrografic;
- asigură implementarea principiului bazinier de gospodărire a apelor, satisfacerea necesităților populației și agenților economici în servicii de alimentare cu apă și canalizare, prin coordonarea activității întreprinderilor și organizațiilor din domeniu;

- acordă asistență de ordin consultativ, informațional, tehnic și juridic întreprinderilor din domeniul exploatarei edificiilor și rețelelor hidroameliorative, de alimentare cu apă și canalizare;
- elaborează și promovează, în modul stabilit, programe anuale de activități în domeniul alimentării cu apă potabilă și canalizare, hidroameliorației, finanțate de la bugetul de stat sau din alte surse;
- asigură realizarea măsurilor ce decurg din colaborarea interstatală în domeniul resurselor de apă și atragerea investițiilor la construcția obiectelor de alimentare cu apă și canalizare, gospodărire a apelor și hidroameliorație;
- întreprinde măsurile de rigoare ce țin de implementarea prevederilor Concepției politicii naționale în domeniul resurselor de apă, Concepției Sistemului Informațional Geografic Național, Directivei cadru și altor acte ale Uniunii Europene în domeniul apelor; Strategiei naționale în domeniul aprovizionării cu apă potabilă și canalizare.

Agenția pentru Geologie și Resurse Minerale

Agenția pentru Geologie și Resurse Minerale a Republicii Moldova "AGRM" este subordonată Ministerului Mediului și are atribuții de reglementare și coordonare a studierii, protecției și folosirii raționale a subsolului și de dezvoltare a bazei materiei prime minerale a Moldovei.

În activitatea sa Agenția se conduce de Constituția și legile Republicii Moldova, hotărârile Parlamentului, decretele Președintelui Republicii Moldova, ordonanțele, hotărârile și dispozițiile Guvernului, ordinele și dispozițiile ministrului ecologiei și resurselor naturale.

În corespundere cu sarcinile de bază, Agenția:

- realizează reglementarea de stat în domeniul studierii și folosirii subsolurilor;
- execută lucrări geologo-geofizice regionale și ridicarea geologică;
- explorează zăcămintele de materiale de construcții și materie primă minerală nemetaliferică;
- execută cercetarea și explorarea apelor subterane potabile și minerale;
- realizează cercetări geoecologice;
- preia monitoringul apelor subterane și monitoringul proceselor geologice periculoase;
- asigură controlul de stat asupra protecției apelor subterane de poluare și secătuire;
- întocmește bilanțul de stat al rezervelor de substanțe minerale utile;
- asigură ordinea primirii, păstrării și folosirii centralizate a materialelor referitoare la studierea subsolurilor;
- execută în condiții de contract explorarea zăcămintelor de substanțe minerale utile solide și ape minerale, proiectarea și forarea sondelor arteziene;
- realizează colaborare internațională în domeniul studierii geologice și folosirii subsolului.

Serviciul Hidrometeorologic de Stat

Serviciul Hidrometeorologic de Stat (SHS) este o instituție publică din subordinea Ministerului Mediului, care promovează politica statului în domeniul hidrometeorologiei, monitoringului calității mediului înconjurător și realizează supravegherea și controlul de stat asupra efectuării observațiilor hidrometeorologice pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice și juridice.

Activitatea directă a Serviciului este reglementată de prevederile Legii nr. 1536-XIII din 25 februarie 1998 cu privire la activitatea hidrometeorologică și Hotărârii Guvernului nr. 401 din 3.04.2003 „Despre unele aspecte privind activitatea hidrometeorologică în Republica Moldova”.

În acest context, sarcinile principale ale SHS sunt:

- monitorizarea stării și evoluției condițiilor hidrometeorologice și a calității mediului ambiant în scopul protecției populației și ramurilor economiei naționale împotriva fenomenelor hidrometeorologice periculoase și nivelului înalt de poluare a mediului ambiant;
- elaborarea prognozelor meteorologice, agrometeorologice, climatice, hidrologice, precum și a nivelului poluării mediului ambiant;
- elaborarea avertizărilor privind declanșarea fenomenelor hidrometeorologice periculoase, precum și despre nivelul înalt al poluării mediului ambiant;
- asigurarea populației, organelor administrației publice centrale și locale, agenților economici și apărării naționale cu informație hidrometeorologică și despre calitatea mediului ambiant;
- efectuarea controlului de stat privind utilizarea informației hidrometeorologice în activitatea organelor administrației publice centrale și locale și a agenților economici, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare;
- efectuarea supravegherii și controlului de stat privind respectarea standardelor de efectuare și prelucrare primară a observațiilor hidrometeorologice de către stațiile și posturile departamentale de observații, care activează în baza autorizației eliberate de către Serviciul Hidrometeorologic de Stat. Activitatea de supraveghere și control se efectuează conform Planului aprobat de către Ministerul Mediului;
- constituirea și gestionarea Fondului Național de Date Hidrometeorologice, necesar pentru fundamentarea hidrometeorologică a proiectării, executării și exploatarei diverselor obiective social-economice și pentru elaborarea strategiilor de dezvoltare pe termen lung a economiei naționale;
- participarea la schimbul de informații în cadrul sistemului mondial de observații hidrometeorologice și onorarea obligațiilor care rezultă din convențiile și acordurile internaționale din domeniul hidrometeorologiei și a monitoringului calității mediului înconjurător la care Republica Moldova este parte.

Institutul de Ecologie și Geografie

Institutul de Ecologie și Geografie al Academiei de Științe a Moldovei a fost înființat în conformitate cu Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la măsurile de optimizare a infrastructurii sferei științei și inovării” nr. 1326 din 14 decembrie 2005 prin contopirea Institutului Național de Ecologie al Ministerului Ecologiei și Resurselor Naturale și Institutului de Geografie al A.Ș.M. și se află în subordonare dublă.

În cadrul Institutului funcționează laboratoarele: Calitatea Mediului; Ecobioindicație și Radioecologie; Standarde și Normative de Mediu; Ecologia Așezărilor umane; Biogeocenologie cu grupa de geoinformatică; Geomorfologie dinamică; Climatologie; Geografie și Evoluție a Solurilor; Geografie Socioumană; Landsaftologie.

Obiectivele Institutului sunt:

- Elaborarea și implementarea Sistemului Informațional Geografic în cercetarea mediului înconjurător; editarea anuală (din 1993) a „Lucrărilor Simpozionului „Sisteme Informaționale Geografice” (în colaborare cu Univ. ”Al. I. Cuza” din Iași, România).
- Elaborarea Programului Național Strategic de Acțiuni în domeniul Protecției Mediului Înconjurător pentru Republica Moldova (perioada 1995-2010-2020); Strategiei Naționale și planului de acțiuni în domeniul conservării diversității biologice; ediției a II-a a Cărții Roșii; elaborarea și editarea anuală a Raportului Național „Starea mediului în Republica Moldova” (INECO împreună cu alte instituții).

Ministerul Sănătății, inclusiv subdiviziunile

- Centrul Național de Sănătate Publică;
- Centrele Raionale de Sănătate Publică;

Centrul National de Sănătate Publica

Elaborarea cadrului legislativ și normativ în domeniul sănătății publice și ajustarea lui la legislația comunitară, monitorizarea proiectelor politicilor și programelor de sănătate publică, cu transpunerea legislației, normelor și standardelor internaționale și ale Uniunii Europene, ale recomandărilor Organizației Mondiale a Sănătății pe domenii de activitate, stabilirea direcțiilor prioritare de activitate în domeniul sănătății publice.

Promovarea sănătății și educația pentru sănătate, supravegherea și evaluarea sănătății populației, monitorizarea indicatorilor de sănătate stabiliți în programele naționale și internaționale cu utilizarea studiilor populaționale, supravegherea și controlul factorilor de risc comportamentali (inclusiv a celor ce condiționează adicții – consumul de tutun, alcoolismul, narcomania), ocupaționali, alimentație și nutriție, monitorizarea sănătății în relație cu mediul, a determinantilor socio-economici ai sănătății și inechităților, care pot influența negativ sănătatea populației și comunicarea riscurilor.

Asigurarea sistemului de supraveghere epidemiologică, precum și de alertă precoce și răspuns rapid și participarea la schimbul de informații în cadrul rețelei europene de supraveghere epidemiologică în domeniul bolilor transmisibile.

Coordonarea elaborării, implementării și monitorizării standardelor de identificare, informare, confirmare, notificare și organizare a măsurilor de răspuns în cazul evenimentelor de sănătate publică supuse raportării, conform prevederilor Regulamentului Sanitar Internațional (2005). Centrul este Punctul Focal Național pentru notificarea Organizației Mondiale a Sănătății (OMS).

Acordarea asistenței practice, organizator-metodice și de expertiză instituțiilor de nivelul teritoriilor administrative și de performanță de supraveghere de stat a sănătății publice. Acordarea asistenței metodologice în identificarea, investigarea, diminuarea și pronosticul impactului riscurilor pentru sănătate în comunitate.

Evaluarea eficienței punerii în aplicare a actelor legislative și normative care protejează sănătatea și asigură siguranța produselor.

Supravegherea stării de sănătate a populației, a bolilor transmisibile și netransmisibile, pentru identificarea problemelor de sănătate comunitară și supravegherea eficienței măsurilor de prevenire a bolilor, realizate cu scop de profilaxie primară și secundară. Acordarea ajutorului organizator-metodic, consultativ, de diagnosticare și organizare a măsurilor profilactice și antiepidemice în cazul bolilor transmisibile prioritare.

Expertizarea sanitară a procedeele tehnologice noi, tipurilor noi de utilaje, echipamente, aparate și unelte de lucru, care pot influența nefavorabil sănătatea oamenilor.

Expertiza și avizarea sanitară a proiectelor și a planurilor generale de urbanism a municipiilor și orașelor, a proiectelor (calculului) de amplasare a obiectelor radiotehnice cu surse de iradiere electromagnetice ne-ionizante, a obiectivelor radiologice și nucleare.

Reglementarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Reglementarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se asigură de către **Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică (în continuare – Agenție)**. Agenția își exercită atribuțiile în conformitate cu legislația în vigoare.

În domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Agenția exercită următoarele atribuții:

- eliberează, în conformitate cu procedura și cu cerințele stabilite de lege, licențe operatorilor care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș;

- prelungește, modifică, suspendă temporar sau retrage licențele eliberate în cazurile și în condițiile prevăzute de lege;
- desemnează, de comun acord cu autoritatea administrației publice locale, titularul de licență care va desfășura activitatea licențiată în locul titularului de licență a cărui licență a fost suspendată, retrasă sau a expirat;
- monitorizează și controlează, în modul și în limitele stabilite de lege, respectarea de către titularii de licențe a condițiilor stabilite pentru desfășurarea activităților licențiate;
- elaborează și aprobă Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate și Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor la serviciile auxiliare furnizate de către operatori;
- elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la procedurile de achiziție de către operatori a bunurilor, a lucrărilor și a serviciilor utilizate în activitatea lor, pentru a asigura respectarea de către aceștia a principiului eficienței maxime la cheltuieli minime;
- elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la stabilirea și aprobarea, în scop de determinare a tarifelor, a consumului tehnologic și a pierderilor de apă în sistemele publice de alimentare cu apă;
- avizează tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și tarifele pentru serviciile auxiliare furnizate la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș, determinate și justificate de operator în conformitate cu metodologiile aprobate de Agenție, și le prezintă spre aprobare consiliilor locale;
- aprobă tarife pentru serviciul public de alimentare cu apă tehnologică furnizat de operatori la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș;
- aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și pentru serviciile auxiliare, furnizate de operatori la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș, în cazul în care consiliile locale respective au delegat Agenției dreptul deplin de aprobare a tarifelor;
- aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș în cazul neaprobării acestora de către consiliile locale, în baza cererii operatorului și a avizului prezentat de Agenție, în termenul stabilit de prezenta lege;
- monitorizează corectitudinea aplicării de către operatori a tarifelor aprobate de Agenție;
- supraveghează și controlează respectarea de către operatori a principiului costurilor necesare și justificate la calcularea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș;
- monitorizează respectarea de către operatori, tarifele cărora sânt aprobate de Agenție, a indicatorilor de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, stabiliți în regulamentul aprobat de Agenție;
- monitorizează și controlează, în modul și în limitele stabilite de lege, activitatea operatorilor care furnizează serviciul la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș, inclusiv respectarea de către aceștia a obligațiilor stabilite prin lege, licențe, regulamente și metodologii aprobate de Agenție;
- stabilește, în scop de determinare a tarifelor și pentru garantarea lipsei de subvenții încrucișate între activitățile reglementate și nereglementate, principii și reguli de separare a

costurilor de către operatori, cerințe privind reevaluarea mijloacelor fixe, precum și sistemul de informații în baza cărora operatorii prezintă rapoarte Agenției;

- exercită alte funcții acordate prin lege în raport cu operatorii care își desfășoară activitatea la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș.

În vederea îndeplinirii eficiente a atribuțiilor sale, Agenția are următoarele drepturi de bază:

- să solicite de la operatorii care își desfășoară activitatea la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș prezentarea de informații necesare pentru determinarea tarifelor, inclusiv a celor care constituie secret de stat, secret comercial sau alte informații oficiale cu accesibilitate limitată;
- să aibă acces la documentele primare aferente activităților practicate conform licenței și să obțină de la operatorii care își desfășoară activitatea la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș copii și extrase din documentația primară;
- să pună în aplicare principiul eficienței maxime la cheltuieli minime la calcularea și la aprobarea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să adopte, în limitele competențelor prevăzute de lege, hotărâri, decizii și să emită avize privind cuantumul tarifelor pentru aprobarea acestora de către consiliile locale;
- să înainteze prescripții privind lichidarea încălcărilor depistate;
- să aplice sancțiuni în condițiile prevăzute de lege.

Agenția, în limitele bugetului său anual aprobat de Parlament, stabilește pentru titularii de licențe plățile regulatorii necesare pentru asigurarea activității sale, în conformitate cu legea, în mărime de până la 0,15% din costul anual al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Plățile regulatorii se achită trimestrial de către operatorii titulari de licențe, prin transfer, la contul curent al Agenției, în termen de cel mult 10 zile calendaristice ale trimestrului următor. Operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de sat/comună dotate cu sisteme centralizate de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate se supun procedurii de reglementare, de licențiere, de aprobare a tarifelor în aceleași condiții ca și operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș.

La nivel regional

Planificarea și implementarea Investițiilor în infrastructura de alimentare cu apă pentru Regiunea de Dezvoltare Nord se realizează prin activitățile **Agenției de Dezvoltare Regională Centru**.

- Agenția este instituție publică necomercială cu autonomie financiară subordonată Ministerului Construcțiilor și Dezvoltării Regionale și se constituie pentru asigurarea operaționalității procesului de implementare și realizare a Strategiei de dezvoltare regională.
- Agenția este persoană juridică, dispune de bilanț autonom, conturi bancare și trezoreriale, ștampilă cu Stema de Stat, abreviere „A.D.R.” și cu denumirea sa în limba de stat.
- Agenția își desfășoară activitatea în baza mijloacelor Fondului Național pentru Dezvoltare Regională, donații și granturi (din partea organizațiilor donatoare internaționale sau altor entități private și publice) și a altor surse ce nu contravin legislației.
- Agenția își desfășoară activitatea în colaborare cu ministerele, alte autorități administrative centrale și autoritățile administrației publice locale, parteneri de dezvoltare, societatea civilă, agenți economici, indiferent de tipul de proprietate și forma de organizare, din Republica Moldova și din străinătate.

În domeniul elaborării și implementării Strategiei naționale de dezvoltare regională, planului operațional și al planului anual de implementare:

- a) analizează situația social-economică și problemele din regiunea de dezvoltare respectivă;

- b) formează parteneriat public-privat și scheme participative ale grupurilor regionale pentru planificarea strategică din cadrul procesului de formare a strategiei regionale;
- c) contribuie la consolidarea capacităților grupurilor regionale pentru planificarea și luarea deciziilor strategice;
- d) elaborează strategii de dezvoltare regională și planuri operaționale;
- e) coordonează procesul de ajustare a Strategiei de dezvoltare regională, a planului operațional cu Strategia Națională de Dezvoltare, cu planurile sectoriale ce țin de regiunea de dezvoltare respectivă;
- f) monitorizează și evaluează implementarea Strategiei de dezvoltare regională și a planului operațional;
- g) prezintă Consiliului Regional pentru Dezvoltare Centru, rapoarte anuale privind implementarea Strategiei de dezvoltare regională și a planului operațional;
- h) organizează implementarea Strategiei de dezvoltare regională, a planului operațional și alocarea în acest scop a mijloacelor financiare din Fondul național pentru dezvoltarea regională;

în domeniul programelor și proiectelor regionale:

- a) consolidează și mobilizează ideile de proiecte regionale;
- b) elaborează conceptele de proiect și proiectele;
- c) elaborează programe regionale;
- d) contribuie la consolidarea capacităților autorităților și organizațiilor implicate în dezvoltarea regională privind identificarea, efectuarea studiului de fezabilitate și a designului proiectelor;

în domeniul finanțelor și finanțării:

- a) coordonează planul operațional cu mijloacele financiare naționale, internaționale și locale;
- b) asigură implementarea și finanțarea programelor și proiectelor de dezvoltare regională aprobate de Consiliul Regional;
- c) contribuie la alocarea fondurilor conform schemelor de granturi destinate sectorului privat; atrage mijloace nebugetare pentru implementarea Strategiei de dezvoltare regională, a programelor și a proiectelor conexe;
- d) cooperează cu comunitatea donatorilor activi în regiunea de dezvoltare respectivă;
- e) atrage investitori locali și străini;
- f) promovează investițiile remitenților în sectorul real;
- g) consolidează capacitățile actorilor dezvoltării regionale în domeniul colectării de fonduri;

La nivel raional și local

Servicii desconcentrate

Inspecția Ecologică Anenii Noi reprezintă un Serviciu desconcentrat în teritoriul raionului Anenii Noi și are următoarele obiective principale:

- acordarea asistenței consultativ-metodologice organelor administrației publice locale la elaborarea planurilor de acțiuni de protecție a mediului și utilizării resurselor naturale;
- acordarea asistenței consultativ-metodologice organelor administrației publice locale în organizarea și desfășurarea bilunarului ecologic de salubritate a localităților din republică;
- efectuarea controlului la stațiile de testare tehnică în vederea respectării normelor de emisii în aerul atmosferic;

- monitorizarea și inspectarea surselor fixe de poluare în vederea respectării normelor admisibile de emisii;
- participarea la selectarea și atribuirea terenurilor pentru alte activități de câmp cele agricole și coordonarea schimbării destinației;
- inventarierea rampelor de depozitare a deșeurilor privind starea lor, modul de gestionare și asigurare a normelor de exploatare;
- examinarea documentației de proiect a obiectelor pentru construcții și de evaluare a impactului asupra mediului înconjurător cu eliberarea avizelor expertizei ecologice de stat;
- examinarea și acordarea inventarelor, normativelor de emisii a poluanților în aerul atmosferic de la sursele fixe (ELA), normativelor de deversare a poluanților în apele de suprafață (DLA) cu eliberarea autorizațiilor;
- evaluarea stării obiectelor acvatice și celor cu menire de protecție a mediului (stații de epurare a apelor uzate);
- inventarierea obiectelor acvatice și surselor de apă în scopul gestionării lor conform cerințelor ecologice;
- efectuarea controlului stării ecologice a receptorilor naturali pentru deversări de ape uzate formate la întreprinderile vinicole;
- luarea la evidență și monitorizarea stării fântânilor și izvoarelor amplasate pe traseele naționale și locale;
- acordarea asistenței tehnico-analitice a activităților de diminuare a consecințelor inundațiilor;
- informarea publicului larg și atragerea societății civile (ONG-uri, grupuri de inițiativă, etc.) la acțiunile naționale în domeniul protecției mediului.

Centrul de Sănătate Publică Anenii Noi este o instituție la nivel teritorial, subordonată Centrului Național de Sănătate Publică.

Activitatea Centrului de Sănătate Publică Anenii Noi este asemănătoare activității Centrului Național de Sănătate Publică, fiind axată pe elaborarea cadrului legislativ și normativ în domeniul sănătății publice, promovarea sănătății și supravegherea bolilor netransmisibile, monitorizarea indicatorilor de sănătate, supravegherea și controlul factorilor de risc, asigurarea supravegherii epidemiologice a bolilor transmisibile și de alertă a urgențelor în sănătate, supravegherea sanitară a obiectivelor, evaluarea sănătății în relație cu mediu, activitatea de cercetare-dezvoltare și inovare în domeniu, etc.

Din punct de vedere al protecției sănătății publice, instituția realizează analize ale apei distribuite către consumatori.

Administrația Publică Locală

Consiliul Local de nivelul II și aparatul Președintelui, inclusiv subdiviziunea „Direcției Dezvoltarea Regională, Reforme și Atragerea Investițiilor „

Sarcinile de bază ale Direcției Dezvoltarea Regională, Reforme și Atragerea Investițiilor a Consiliului raional (DDRRAI):

Direcția își organizează activitatea în conformitate cu directivele principale de realizare a obiectivelor strategice ale politicii dezvoltării infrastructurii în raion aprobate de Guvernul Republicii Moldova sau de Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor și exercită în acest scop următoarele funcții:

- Promovează politica dezvoltării infrastructurii în raion prin participarea la elaborarea proiectelor investiționale în conformitate cu programele de dezvoltare.

- Supraveghează respectarea normelor juridice și administrative, tehnologice și ecologice asupra proceselor de construcție, reparație a obiectelor publice, de gospodărie comună, reparația și întreținerea drumurilor publice locale.
- Exerciți atribuțiile de inclusivă supraveghere tehnică în perioada construcției și exploatării obiectelor.
- Elaborează programe raionale privind construcția, reconstrucția și reparația instituțiilor publice bugetare.
- Promovează politica tehnică și strategia statului în domeniul întreținerii și dezvoltării sistemelor de alimentare cu apă, de canalizare, epurare a apei, de termoficarea drumurilor și altor obiecte de menire comună.
- Promovează elaborarea programelor de dezvoltare a ramurilor din sectorul bugetar în toate primăriile și instituțiile bugetare, sintezelor și prognozelor lunare, trimestriale și anuale privind situația de dezvoltare echitabilă în sectorul infrastructurii al raionului prin atragerea investițiilor locale și străine.
- Promovează elaborarea și realizarea măsurilor ce țin de eficiența energetică, implementarea tehnologiilor performante, înutilizarea surselor netradiționale și renovabile, a sistemelor de evidență comercială și a sistemelor de reglare automatizată a consumului de energie.
- Acordă asistență metodologică și practică autorităților publice locale în domeniul de competență.

Consiliul Orășenesc și Primăria

- administrează bunurile domeniului public al orașului Anenii Noi ;
- decide darea în administrare, concesiunea, darea în arendă ori în locațiune a bunurilor domeniului public al orașului , după caz, precum și a serviciilor publice de interes local, în condițiile legii;
- decide asupra lucrărilor de proiectare, construcție, întreținere și modernizare a drumurilor, podurilor, fondului locativ în condițiile Legii cu privire la locuințe, precum și a întregii infrastructuri economice, sociale și de agrement de interes local;
- decide, în condițiile legii, asocierea cu alte autorități ale administrației publice locale, inclusiv din străinătate, pentru realizarea unor lucrări și servicii de interes public, pentru promovarea și protejarea intereselor autorităților administrației publice locale, precum și colaborarea cu agenți economici și asociații obștești din țară și din străinătate în scopul realizării unor acțiuni sau lucrări de interes comun;
- aprobă, în condițiile legii, norme specifice și tarife pentru instituțiile publice și serviciile publice de interes local din subordine, cu excepția tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică, inclusiv aprobă regimul de lucru al întreprinderilor comerciale și de alimentație publică, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, precum și al persoanelor fizice care practică comerțul.

Legea Nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare atribuie Administrației Publice de nivelul I următoarea competență:

- elaborează și implementează planuri proprii de dezvoltare și de funcționare, pe termen scurt, mediu și lung, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu planurile urbanistice generale, cu programele de dezvoltare social-economică a unității administrativ-teritoriale, precum și potrivit angajamentelor internaționale în domeniul de protecție a mediului;
- înființează, organizează, coordonează, monitorizează și controlează funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile legii;

- aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și pentru serviciile auxiliare furnizate de către operatori consumatorilor, calculate în conformitate cu metodologiile elaborate și aprobate de către Agenție;
- administrează sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare ca parte a infrastructurii tehnico-edilitare a unităților administrativ-teritoriale respective;
- aprobă regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- decid asocierea unităților administrativ-teritoriale în vederea înființării și organizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a încurajării investițiilor în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- delegă gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a bunurilor publice corespunzătoare conform legislației în vigoare;
- participă cu mijloace financiare și/sau cu bunuri la constituirea patrimoniului operatorilor pentru realizarea de lucrări și pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- contractează sau garantează, în condițiile legii, împrumuturile pentru finanțarea programelor de investiții în vederea dezvoltării sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare a localităților, pentru efectuarea de lucrări noi sau de extinderi, pentru dezvoltarea de capacități, inclusiv pentru reabilitarea, modernizarea și reechiparea sistemelor existente;
- asigură alimentarea cu apă, precum și serviciul de canalizare în situații excepționale;
- alocă compensații pentru unele categorii de consumatori casnici considerați vulnerabili, în modul și în condițiile stabilite de lege;
- decid asupra delegării către Agenție a competenței de aprobare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

În cazul reorganizării sau lichidării operatorilor care își desfășoară activitatea în baza unor contracte de delegare a gestiunii în condițiile prezentei legi, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi vor organiza proceduri noi de încheiere a contractelor de delegare a gestiunii serviciului cu un nou operator.

Primarul și aparatul primăriei

- exercită funcția de ordonator principal de credite al satului (comunei), orașului (municipiului); verifică, din oficiu sau la cerere, încasarea și cheltuirea mijloacelor de la bugetul local și informează consiliul local despre situația existentă;
- răspunde de inventarierea și administrarea bunurilor domeniului public și celui privat ale satului (comunei), orașului (municipiului), în limitele competenței sale;
- propune consiliului local schema de organizare și condițiile de prestare a serviciilor publice de gospodărie comunală, ia măsuri pentru buna funcționare a serviciilor respective de gospodărie comunală;
- conduce, coordonează și controlează activitatea serviciilor publice locale, asigură funcționarea serviciului stare civilă, a autorității tutelare, contribuie la realizarea măsurilor de asistență socială și ajutor social;

Operatorii de servicii de alimentare cu apă și canalizare

În conformitate cu prevederile Legii 1402/2002 a serviciilor publice de gospodărie comunală serviciile publice de gospodărie comunală asigură furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și epurare a apelor uzate și pluviale. (art. 3 lit. a și c))

În accepțiunea legii, serviciile publice de gospodărie comunală sunt servicii scoase din subordinea autorităților publice centrale și sunt constituite ca structuri autonome gestionare, atribuindu-li-se

patrimoniu propriu în unitatea administrativ-teritorială respectivă. Ele furnizează servicii publice de gospodărie comunală definite ca fiind ansamblul de activități și acțiuni de interes public, desfășurate sub autoritatea administrației publice locale la realizarea lucrărilor necesare în gospodăria comunală;

Actele normative care reglementează activitatea Î.M. „Apă – Canal Anenii Noi”

Tabelul 7. Acte normative care reglementează activitatea Î.M. Apă – Canal Anenii Noi

Denumirea actului normativ	Conținut din actul normativ care se referă (ar putea) la activitățile Î.M. Apă canal Anenii Noi
Legea apei potabile 272-XIV din 10.02.1999	reglementează relațiile din domeniul alimentării cu apă potabilă și stabilește norme referitoare la asigurarea persoanelor fizice și juridice cu apă potabilă, la funcționarea sigură a sistemelor de alimentare cu apă potabilă și la calitatea ei, răspunderea pentru încălcări în acest domeniu. Acțiunea prezentei legi se extinde asupra organelor centrale de specialitate și autorităților administrației publice locale, asupra proprietarilor de sisteme de alimentare cu apă potabilă și consumatorilor de apă potabilă, întreprinderilor și organizațiilor care efectuează proiectarea, construirea și exploatarea sistemelor de alimentare cu apă potabilă, asupra organelor de stat care exercită controlul și supravegherea în domeniul alimentării cu apă potabilă, precum și asupra persoanelor fizice și juridice a căror activitate poate influența calitatea apei în sursele și sistemele de alimentare cu apă potabilă. Atribuțiile organelor centrale de specialitate și ale autorităților administrației publice locale în domeniul alimentării cu apă potabilă sânt: a) coordonarea activității întreprinderilor care exploatează sisteme centralizate și necentralizate de alimentare cu apă potabilă; b) elaborarea, aprobarea și finanțarea programelor și măsurilor privind funcționarea, modernizarea și dezvoltarea sistemelor de alimentare cu apă potabilă; c) organizarea zonelor de protecție sanitară a surselor de apă potabilă și controlul realizării măsurilor de protecție a apelor;
Legea serviciilor publice de gospodărire comunală 1402-XV din 24.10.2002	Serviciile publice de gospodărie comunală asigură furnizarea/prestarea următoarelor servicii, inclusiv: alimentarea cu apă; Serviciile publice de gospodărie comunală sânt furnizate/prestate de operatori specializați (întreprinderi municipale și individuale, societăți pe acțiuni, în comandită, societăți cu răspundere limitată, întreprinderi cu alte forme juridice de organizare), care pot fi: a) compartimente de specialitate ale autorităților administrației publice locale; b) agenți economici, indiferent de forma juridică de organizare. Serviciile publice de gospodărie comunală trebuie să îndeplinească următoarele condiții esențiale: • continuitate, din punct de vedere cantitativ și calitativ, în furnizarea/prestarea serviciilor de gospodărie comunală pe bază contractuală; • adaptabilitate la cerințele consumatorilor; • accesibilitate egală la serviciile publice furnizate/prestate pe

Denumirea actului normativ	Conținut din actul normativ care se referă (ar putea) la activitățile Î.M. Apă canal Anenii Noi
	bază contractuală; • asigurarea sănătății populației și a calității vieții. Serviciile publice de gospodărie comunală trebuie să asigure: • satisfacerea cerințelor consumatorilor în ceea ce privește cantitatea și calitatea serviciilor furnizate/prestate potrivit prevederilor contractuale; • funcționarea optimă, în condiții de siguranță, rentabilitate și eficiență economică, a construcțiilor, instalațiilor tehnologice, echipamentelor funcționale și dotărilor specifice corespunzător parametrilor tehnologici proiectați și în conformitate cu caietele de sarcini și cu instrucțiunile de exploatare; • protecția domeniului public și a mediului prin respectarea reglementărilor legale; • informarea și consultarea cetățenilor în vederea protejării sănătății populației care beneficiază de serviciile respective. Operatorii au față de consumatori următoarele obligații: • să servească consumatorii potrivit contractului încheiat direct cu consumatorul sau prin intermediul gestionarului; • să respecte parametrii de performanță stabiliți de autoritățile administrației publice locale; • să furnizeze autorității administrației publice locale informațiile solicitate; • să asigure accesul la documentația referitoare la serviciile publice de gospodărie comunală furnizate/prestate, în conformitate cu clauzele contractului de operare. Reglementarea tarifelor la serviciile publice de gospodărie comunală furnizate/prestate în mod centralizat este prerogativa Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică și a autorităților administrației publice locale, cu respectarea reglementărilor în vigoare. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică: • elaborează și aprobă, în coordonare cu Guvernul, metodologia de calculare a tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică, de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate; • aprobă, în coordonare cu administrația publică locală, tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă tehnologică, prestate centralizat la nivel de municipiu (oraș) și raion, calculate în conformitate cu metodologia de calculare a tarifelor; • monitorizează respectarea de către operatori a metodologiei de calculare a tarifelor, participă, în limitele competenței, la exercitarea controlului asupra activității participanților pe piața serviciilor comunale; • asigură transparența tarifelor pentru serviciile publice de gospodărie comunală. Operatorii de interes local se află în subordinea consiliilor locale și se organizează pentru furnizarea/prestarea unui sau mai multor tipuri de servicii, în funcție de mărimea localităților, de gradul de echipare tehnico-edilitară a acestora și de alți factori specifici locali.

Denumirea actului normativ	Conținut din actul normativ care se referă (ar putea) la activitățile Î.M. Apă canal Anenii Noi
	Operatorii de interes raional se înființează, de regulă, sub autoritatea administrației publice pentru următoarele activități: • alimentarea cu apă, canalizarea și epurarea apelor uzate și pluviale, contorizarea în sistem raional; Persoanele fizice și juridice care beneficiază de servicii publice de gospodărie comunală sânt obligate să achite contravaloarea serviciilor prestate, conform facturilor primite, în termenul prevăzut de contractul încheiat între operator și consumator. Reluarea furnizării/prestării serviciilor publice de gospodărie comunală se va face în termen de 3 zile lucrătoare de la data efectuării plății, iar cheltuielile aferente suspendării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului, vor fi suportate de consumator. Dacă după suspendarea contractului (sau după debransare) consumatorul nu achită suma datorată, operatorul este în drept să acționeze consumatorul în judecată.
Legea nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Data intrării în vigoare 14.09.2014 Lege organică	Scopul prezentei legi este crearea cadrului legal pentru înființarea, organizarea, gestionarea, reglementarea și monitorizarea funcționării serviciului public de alimentare cu apă potabilă, tehnologică, de canalizare și de epurare a apelor uzate menajere și industriale (în continuare – <i>serviciu public de alimentare cu apă și de canalizare</i>) în condiții de accesibilitate, disponibilitate, fiabilitate, continuitate, competitivitate, transparență, cu respectarea normelor de calitate, de securitate și de protecție a mediului. Prezenta lege reglementează: a) activitatea de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare; b) exploatarea, întreținerea, extinderea și funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare; c) determinarea și aprobarea tarifelor reglementate la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare; d) securitatea și fiabilitatea în alimentarea cu apă a consumatorilor; e) protecția drepturilor consumatorilor serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare; f) accesul nediscriminatoriu garantat pentru toate persoanele fizice și juridice la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condiții contractuale și în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în domeniu. În raport cu consumatorii, operatorul are următoarele obligații: - să asigure furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în limitele căruia a fost autorizat, cu respectarea prevederilor actelor legislative și ale altor acte normative în domeniu, inclusiv a prevederilor Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de Agenție; - să furnizeze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul, și să respecte angajamentele contractuale; - să asigure funcționarea, la parametrii proiectați, a sistemelor publice

Denumirea actului normativ	Conținut din actul normativ care se referă (ar putea) la activitățile Î.M. Apă canal Anenii Noi
	de alimentare cu apă și de canalizare, să respecte indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de Agenție și să asigure continuitatea serviciului respectiv la punctul de delimitare a rețelelor la parametri fizici și calitativi; - să elibereze avize de racordare/branșare la rețeaua publică de apă și de canalizare în termen de cel mult 20 de zile calendaristice din momentul de depunere a solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare; - să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile înainte, prin mass-media și/sau prin afișare la scările blocurilor locative, despre orice întrerupere a furnizării apei și/sau a preluării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de modernizare, reparație și întreținere; - să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin actele normative în domeniu, a defecțiunilor produse în rețelele sale; - să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele de apă conform prevederilor art. 26; - să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat în baza tarifelor aprobate, a indicațiilor contoarelor de apă, iar în lipsa acestora, pe durata verificării metrologice periodice, sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate consumatorului, să calculeze plata pentru volumul de apă consumată, reieșind din volumul mediu lunar, înregistrat în ultimele 3 luni pînă la verificare (deteriorare); - să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificările tarifului și să prezinte, la cerere, consumatorilor informații cu privire la volumul de apă consumată și referitor la eventualele penalități plătite de aceștia; - să restituie consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în vigoare; - să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de retehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate. - La desfășurarea activității, operatorul trebuie să respecte obligațiile referitoare la securitatea, calitatea, eficiența și continuitatea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, normele de securitate și de sănătate a muncii, normele de protecție a mediului, precum și prevederile contractelor încheiate cu consumatorii.
Condițiile și procedura de obținere a licențelor	Activitatea de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș se supune reglementării prin licențiere. Pentru obținerea licenței, persoanele juridice trebuie: a) să fie înregistrate în Republica Moldova; b) să prezinte un raport financiar pentru anul precedent – în cazul persoanei juridice care activează, sau un extras din contul bancar – în cazul inițierii activității de întreprinzător; c) să prezinte documente care confirmă că dispune de rețele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare, după caz; d) să prezinte documente care confirmă că dispune de personal

Denumirea actului normativ	Conținut din actul normativ care se referă (ar putea) la activitățile Î.M. Apă canal Anenii Noi
	calificat, necesar activității pentru care solicită licență; e) să prezinte avizul tehnic de înregistrare ce confirmă asigurarea metrologică a evidenței consumului de apă.

Glosar de termeni utilizați în Legea 303/2013

1. **Aviz tehnic de înregistrare ce confirmă asigurarea metrologică a evidenței consumului de apă** - Document eliberat unei persoane fizice sau juridice, de către organismul național de metrologie sau centrele teritoriale de metrologie, prin care se acordă dreptul pentru exercitarea unor activități ce fac obiectul controlului metrologic legal (producerea, repararea, montarea, vânzarea, închirierea, punerea în funcțiune a mijloacelor de măsurare legale, etalonarea mijloacelor de măsurare, precum și efectuarea preambalării produselor).

Concluzie: Întreprinderile Municipale care au în operare sisteme de alimentare cu apă și de canalizare se conduc foarte puțin de prevederile legislației în vigoare. Se recomandă de a întreprinde măsuri pentru școlarizarea personalului cu legislația din sector și aplicarea prevederilor legislative în îmbunătățirea performanțelor operaționale.

3.1.3.3 Statut juridic, Forma de proprietate, Analiza actelor de constituire

Întreprinderea Municipală Apă – Canal Anenii Noi (în continuare – întreprinderea) este agentul economic cu personalitate juridică, constituit de către Consiliul Orășenesc Anenii Noi, dotat în exclusivitate cu bunuri proprietate a unității administrativ-teritoriale fondatoare, care, prin utilizarea lor judicioasă, prestează servicii, necesare pentru satisfacerea cerințelor fondatorului și ale unității administrativ-teritoriale orașul Anenii Noi.

Întreprinderea se poate asocia în baza unui acord special cu alte unități economice în uniuni, asociații, concerne și alte societăți, conform principiului ramural, teritorial sau altor principii, pentru a-și lărgi posibilitățile în cadrul realizării și protecției intereselor comune ale participanților - de producție, tehnico-științifice, sociale etc. Acest lucru este necesar de întreprins din motivul că Apă-Canal prestează servicii de alimentare cu apă și către unitatea teritorial administrativă Bulboaca, satele Socoleni, Hîrbovățul Nou, Ruseni și Berezchi, dar nu are Consiliul local în lista sa de fondatori. Mai mult ca atât Întreprinderea Municipală operează cu sistemele de alimentare cu apă și canalizare a acestor localități fără un contract de delegare a gestiunii din partea Autorităților Publice Locale.

Statul întreprinderii prevede următoarele:

- scopurile și genurile de activitate ale întreprinderii;
- mărimea și componența patrimoniului, trecut din proprietatea unității administrativ-teritoriale Edineț respectiv la balanța întreprinderii municipale (fondul statutar sau capitalul social);
- modul de posesiune, folosință și dispunere de fondul statutar, precum și schimbarea lui, sursele de formare a patrimoniului întreprinderii, modul de repartizare a venitului (profitului net), inclusiv defalcările din profitul net obținut în anul de gestiune pentru a fi achitate la bugetul autorității administrativ-teritoriale, în baza deciziei fondatorului și de acoperire a pierderilor;
- principiile de instituire și activitate a organelor administrative și de control ale întreprinderii, competențele lor;
- componența, atribuțiile și modul de funcționare a consiliului director al întreprinderii în cazul mai multor fondatori;
- modul de reorganizare și lichidare a întreprinderii.

Întreprinderea este fondată și dotată cu bunuri de către fondator – Consiliul orășenesc Anenii Noi.

În cazurile când pentru crearea și activitatea întreprinderii sânt necesare terenuri sau alte resurse naturale, decizia privind crearea întreprinderii poate fi adoptată numai dacă fondatorul prezintă avizul pozitiv al organului teritorial de expertiză ecologică. Bunurile unității administrativ-teritoriale pe care Consiliul orășenesc Anenii Noi le-a transmis întreprinderii aparțin acesteia numai în limitele dreptului gestiunii lor economice. Patrimoniul întreprinderii se constituie din fonduri fixe și mijloace circulante, precum și din alte valori, costul cărora este reflectat în balanța autonomă a întreprinderii.

Întreprinderea își poate înstrăina fondurile fixe (clădirile, construcțiile, utilajele, mijloacele de transport și alte valori materiale) numai în baza deciziei fondatorului, cu excepția cazurilor când în statutul întreprinderii nu se prevede altceva.

Patrimoniul întreprinderii se formează din următoarele surse:

1. cotele bănești și materialele fondatorului (capitalul social);
2. veniturile obținute din comercializarea producției, prestarea lucrărilor, serviciilor, precum și din alte genuri de activitate;
3. veniturile aduse de hârtiile de valoare;
4. creditele băncilor și ale altor creditori;
5. investițiile capitale și subvențiile bugetare locale;
6. veniturile provenite din închirierea bunurilor sau din organizarea concursurilor, loteriilor și altor activități similare;
7. vărsămintele nerambursabile și filantropice, donațiile persoanelor fizice și juridice;
8. alte surse, neinterzise de legislația în vigoare.

Pentru obligațiile sale întreprinderea poartă răspundere cu întreg patrimoniul său. Fondatorul nu poartă răspundere pentru obligațiile întreprinderii, iar întreprinderea nu este răspunzătoare pentru obligațiile fondatorului.

Contractul de constituire a fost aprobat prin decizie de către Consiliu orășenesc care este fondatorul întreprinderii.

Contractul de constituire include:

- 1) denumirea fondatorilor;
- 2) denumirea și sediul întreprinderii municipale;
- 3) scopul și obiectul de activitate ale întreprinderii municipale;
- 4) mărimea aportului fiecărui fondator în formarea patrimoniului întreprinderii municipale și termenul de transmitere în gestiune a acestuia;
- 5) obligațiile și răspunderea fondatorilor;
- 6) persoana împuternicită să depună cererea de înregistrare a întreprinderii municipale.”;

În concluzie:

În conformitatea cu legislația anterioară, actele de constituire , statutul și alte documente de fondare a întreprinderii erau corelate cu administrația teritorial administrativă a orașului Anenii Noi, pe când sistemul de alimentare cu apă, canalizare și de epurare a apelor uzate este amplasate pe teritoriul la mai multe entități administrative;

1. Aducerea documentelor de constituire, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului Nr.387 din 06.06.1994 (cu modificările din anul 2014) cu privire la aprobarea Regulamentului – model al întreprinderii municipale, care stipulează ca întreprinderea poate fi constituită de mai mulți fondatori.
2. Restructurarea actelor constitutive ale întreprinderii va permite mai ușor de a trece la prestarea serviciilor de alimentare cu apă pe principiile de dezvoltare regională, care la

moment ar foarte benefică pentru activitatea operatorului de servicii prin creșterea volumului de vânzări și a cifrei de afaceri

3.1.3.4 Analiza Regulamentelor interne

Întreprinderea Municipală nu a prezentat Regulamente care ar elucida nivelul de aprobare a regulamentelor-cadru sectoriale la nivelul unităților teritorial administrative unde își desfășoară activitățile de prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare. În conformitate cu Hotărîrea Guvernului cu Nr.656 din 27 mai 2002 nu sunt îndeplinite în totalitate și anume se referă la cerințele pct.2 care prevede următoarele: Se recomandă autorităților administrației publice locale să-și elaboreze propriile regulamente privind folosirea sistemelor comunale în baza Regulamentului-cadru sus-aprobat și să le coordoneze în mod obligatoriu cu autoritatea publică centrală de specialitate.

Se recomandă:

1. De a elabora Regulamentul privind folosirea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare în orașul Anenii Noi, satele Bulboaca, Socoleni, Hirbovățul Nou, Ruseni, și Berezki, în conformitate cu prevederile Hotărîrii Guvernului cu Nr.656 din 27 mai 2002.
2. De a elabora Regulamentul privind recepționarea apelor uzate, eliberarea condițiilor tehnice și autorizațiilor de deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare a orașului Dondușeni în temeiul regulamentului – cadru aprobat prin Ordinul 40 din 18.02.2005 al Departamentului Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului al Republicii Moldova, publicat: 08.04.2005 în Monitorul Oficial Nr.55-58 art. Nr:184.

Elaborarea Regulamentului privind folosirea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare în unitățile teritorial administrative va permite îmbunătățirea calității serviciilor prestate și o influență mai pronunțată asupra politicilor investiționale din aceste localități.

3.1.3.5 Raporturi întreprindere - fondatori

Relațiile dintre întreprindere și fondatori este reglementată de statutul întreprinde și actul de constituire. Administrarea întreprinderii municipale Apă – Canal Anenii Noi este realizată, în conformitate cu statutul ei, de către conducătorul (managerul) acesteia (în continuare - conducătorul), pe care îl numește și eliberează din funcție fondatorul.

În caz de necesitate și în cazul mai multor fondatori, în structura administrativă a întreprinderii va fi inclus consiliul director.

Angajarea (desemnarea în funcție) a conducătorului fondatorul o legalizează printr-un contract de management. În contractul încheiat între fondator și conducător sunt stabilite drepturile și obligațiunile lor reciproce (ale părților), inclusiv modul în care conducătorul desemnat își exercită atribuțiile de antreprenor, limitele drepturilor de folosință și gestiune a patrimoniului, genurile de activitate autorizate în beneficiul fondatorului, relațiile reciproce financiare, răspunderea pentru neexecutarea sau executarea neconformă a obligațiunilor sale, precum și termenul de valabilitate, condițiile de modificare și reziliere a contractului.

Conducătorul poartă răspundere materială pentru obligațiunile întreprinderii pe care o conduce, precum și pentru neexecutarea sau executarea neconformă a obligațiunilor sale, stipulate în contract.

În termenul de valabilitate al contractului, fondatorul sau oricare altă terță persoană nu au dreptul să se amestece în activitatea conducătorului, exceptând cazurile prevăzute în condițiile contractuale sau de legislația în vigoare.

Conducătorul poate fi eliberat din funcție înainte de expirarea termenului contractului potrivit temeiurilor prevăzute în contract sau de lege.

Relațiile conducătorului cu salariații aceștia se reglementează conform legislației în vigoare, contractului colectiv și contractelor de muncă individuale.

Întreprinderea ține la zi și raportează în modul stabilit datele evidenței statistice, operative și contabile ale activității sale.

Controlul asupra activității financiare și economice a întreprinderii este exercitat de fondator. Activitatea financiară și economică a întreprinderii este verificată sistematic de către comisia de revizie (de cenzori) sau revizorul (cenzorul) întreprinderii și prin efectuarea auditului situațiilor financiare în baza unui contract de audit încheiat cu o societate de audit.

Controlul activității întreprinderii este efectuat, în limitele competențelor ce le sânt atribuite prin lege, de către organele administrației de stat abilitate cu funcții generale sau speciale de control - financiare, fiscale, bancare, precum și de către alte structuri de stat.

Concluzie:

Relațiile dintre Întreprindere și Fondator este una simplistă, care nu prevede un mecanism de responsabilitate reciprocă în baza unor indicatori de performanță realiști.

Necesită că între Fondator și Întreprindere nu există un Contract de delegare a gestiunii sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare încredințate în operare.

Lipsa unui astfel de contract este un impediment important în obținerea unor performanțe operaționale de către operator.

3.1.4 Analiza aspectelor juridice

3.1.4.1 Raporturi juridice dintre Furnizor și Consumator

Relațiile dintre prestatorii de servicii de alimentare cu apă și de canalizare și consumatorii acestor servicii sunt determinate de Regulamentul privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare. Acest Regulament este aplicabil tuturor persoanelor fizice și juridice, care prestează servicii de alimentare cu apă și de canalizare, și consumatorilor acestor servicii, indiferent de tipul proprietății lor. Furnizorul asigură livrarea neîntreruptă a apei și recepționarea apelor uzate menajere și industriale în baza contractului încheiat cu consumatorii și în condițiile stabilite de actele normative în vigoare. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modificarea rețelelor și instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în conformitate cu normativele, regulamentele și standardele în vigoare. Tarifele la serviciile de alimentare cu apă, precum și pentru recepționarea și epurarea apelor uzate se stabilesc conform legislației în vigoare.

Relațiile dintre furnizor și consumator privind prestarea și achitarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, nespecificate în prezentul Regulament, se stabilesc în contractul încheiat de către aceștia.

Litigiile părților contractante, apărute în legătură cu aplicarea prevederilor prezentului Regulament, se soluționează în conformitate cu legislația în vigoare.

Furnizorul poate livra apă numai în baza unui contract scris, încheiat cu distribuitorul sau consumatorul. Pentru perfectarea acestuia, consumatorul va depune o cerere la furnizor, în care va preciza:

- numele și prenumele consumatorului (denumirea persoanei juridice), adresa (sediul), scopul în care solicită livrarea apei, debitul solicitat, caracteristicile apei și regimul de furnizare dorit, precum și alte date care ar facilita încheierea contractului.

La cerere consumatorul va anexa angajamentul de a respecta Regulamentul privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare și actele normative aferente în vigoare.

Serviciile de canalizare nu se prestează decât în baza unui contract scris, încheiat între furnizor și consumator. Consumatorul depune furnizorului cererea pentru încheierea contractului, la care alătură și cererea pentru furnizarea apei, în cazul când alimentarea cu apă a imobilului se face din rețeaua publică de distribuție. În situația când alimentarea cu apă a imobilului se asigură în exclusivitate din surse proprii, contractul se încheie numai pentru serviciile de canalizare. În atare caz, se interzice majorarea neîntemeiată a tarifelor. Cererea consumatorului va include numele și prenumele consumatorului (denumirea întreprinderii - pentru agenții economici), adresa (sediul), debitul și natura apelor ce urmează a fi deversate în rețelele de canalizare, regimul deversării și alte date necesare prestării acestui serviciu.

Contractul de furnizare a apei sau de recepționare a apelor uzate se încheie pe termenul convenit de părțile contractante. Pe parcursul valabilității contractului, părțile contractante pot modifica condițiile tehnice printr-un acord separat.

Contractul se încheie având la bază contractul-cadru, anexă la prezentul Regulament.

Contractarea serviciilor se face ținându-se seama de necesitățile consumatorilor, stabilite în baza normelor tehnologice și de consum, precum și de posibilitățile furnizorului. Volumele de apă furnizată sau de ape recepționate sânt indicate în contract. Excepție fac consumatorii casnici individuali, cooperativele de construcție a locuințelor, întreprinderile municipale de gestionare a fondului locativ, asociațiile proprietarilor apartamentelor privatizate, asociațiile de coproprietari în condominiu.

În cazul când se prevede transmiterea unui obiectiv racordat la rețelele furnizorului către o altă persoană fizică sau juridică ori reorganizarea sau lichidarea unității respective, consumatorul în cauză trebuie să informeze despre aceasta furnizorul cu șapte zile înainte de data producerii evenimentului preconizat.

La perfectarea documentelor de predare-recepționare a obiectului, este necesar ca părțile implicate să țină cont de actul financiar de verificare a achitărilor între consumator și furnizor.

În procesul-verbal de predare-recepționare a obiectului trebuie să fie indicate și rețelele aferente de alimentare cu apă și de canalizare, care au fost în seama consumatorului.

Noul consumator al obiectului și instalațiilor este obligat să prezinte furnizorului, în termen de trei zile lucrătoare din data semnării procesului-verbal de predare-recepționare, setul de documente necesare pentru încheierea contractului respectiv.

Analiza contractului de furnizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare practicat în cadrul Întreprinderii Municipale Apă Canal Anenii Noi denotă unele devieri de la Contractul – cadru propus de Hotărârea guvernului nr.656 .

Tabelul 8. Analiza respectării prevederilor contractului - cadru

Contractul – cadru Hotărârea Guvernului 656/2002	Contractul aplicat de Î.M. AC Anenii Noi
Părțile contractante	Părțile contractante
Obiectul contractului	Obiectul contractului
Parametrii de calitate	
Condițiile de furnizare și recepționare a apelor uzate	
Evaluarea consumului de apă	
Tarifele pentru apa consumată și apele evacuate în rețelele Furnizorului	
Facturarea serviciilor de alimentare cu apă, recepționarea și evacuarea apelor uzate	
Plata facturilor emise de Furnizor	
Răspunderea contractuală	

Contractul – cadru Hotărârea Guvernului 656/2002	Contractul aplicat de Î.M. AC Anenii Noi
Drepturile și obligațiile Furnizorului	Obligațiile Furnizorului
Drepturile și obligațiile Consumatorului	Obligațiile Consumatorului
Drepturile și obligațiile comune ale părților contractante	Drepturile Furnizorului Drepturile Consumatorului
Înteruperea furnizării apei și recepționării apelor uzate	Condiții speciale
Alte clauze	Condițiile de reziliere a contractului

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM “Apă – Canal Anenii Noi”

Supliment la Contract se recomandă de a delimita rețelele și instalațiile de alimentare cu apă și de canalizare între Furnizor și Consumator.

Din structurarea comparativă putem face următoarele concluzii:

- Este aplicat un model mai simplificat al Contractului – cadru de prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate;
- Lipsec acele părți ale contractului care stipulează condițiile de calitate a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;
- Destul de general sunt descrise responsabilitățile contractuale, plățile facturilor și evaluarea consumului de apă.

Se recomandă:

- ⇒ De a perfecta Contractul de prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate; De adus cel puțin la nivelul contractului-cadru.
- ⇒ De prevăzut ajustări în contractul nou, luând în considerație modificările din legislație parvenite pe parcursul anilor 2002 – 2014.
- ⇒ De corelat prevederile contractului cu legea nr.303 din 13.12.2013 (publicată în data de 14.03.2014) și care intră în vigoare pe data de 14 septembrie 2014.

3.1.4.2 Raporturi juridice dintre societate și sindicat

Relațiile dintre întreprindere și sindicate sunt stipulate prin Legea sindicatelor (nr.1129 – XIV/2000, publicată în Monitorul Oficial al R. Moldova , nr.130-132, 2000. Din analiza Legii R. Moldova nr.1129-XIV/2000, rezultă că principiile care stau la baza organizării și funcționării sindicatelor ar putea fi redate în felul următor:

- sindicatele se constituie în mod benevol în baza dreptului constituțional de asociere, nimeni neputând fi constrâns să facă parte sau nu dintr-un sindicat, ori să se retragă sau nu dintr-un asemenea sindicat;
- sindicatele, în activitatea lor, sunt independente față de autoritățile publice de toate nivelurile, față de partidele politice, față de asociațiile obștești, față de patroni și asociațiile acestora, nu sunt supuse controlului lor și nu li se subordonează;
- sindicatele beneficiază de protecție constituțională, inclusiv judiciară, împotriva acțiunilor
- discriminatorii, care urmăresc limitarea libertății la asociere în sindicate și activității lor, desfășurate conform statutului.

Baza sindicatelor este organizația sindicală primară.

Afiliindu-se la un sindicat național, organizația sindicală nou-creată beneficiază de mai multe avantaje:

- va primi, la solicitare, ajutorul necesar pentru elaborarea și negocierea contractului colectiv de muncă,
- precum și altă asistență (juridică, informațional-metodică etc.), din partea sindicatului național de ramură;
- prin intermediul organelor de conducere ale sindicatului național de ramură, va putea operativ să facă demersuri către organele puterii de stat, forurile internaționale abilitate în domeniul apărării drepturilor de muncă și sociale ale salariaților;
- va obține sprijin și solidaritate sindicală în cazul desfășurării unor acțiuni de protest etc.

Recomandarea Organizației Internaționale a Muncii nr. 91/1951 definește convenția colectivă de muncă ca orice acord scris referitor la condițiile de muncă, încheiat între un angajator, un grup de angajatori sau o asociație patronală, pe de o parte, și una sau mai multe organizații reprezentative ale salariaților, pe de altă parte, reprezentanții salariaților fiind aleși sau mandatați de către cei pe care îi reprezintă, conform dispozițiilor din fiecare legislație națională (p. 2 alin. 1)39.

În conformitate cu prevederile art. 30 alin. 1 din Codul Muncii al R. Moldova., *contractul colectiv de muncă* este actul juridic care reglementează raporturile de muncă și alte raporturi sociale în unitate, încheiat în formă scrisă între salariați și angajator de către reprezentanții acestora.

Spre deosebire de legislația anterioară (Legea privind contractul colectiv de muncă, nr. 1303-XII/1993), Codul muncii al Republicii Moldova consfințește și instituția convenției colective. Această soluție propusă de Parlament este rațională, deoarece, numai convenția poate avea forța și efectele unui act normativ.

Reieșind din prescripțiile art. 35 din Codul Muncii, prin **convenția colectivă** înțelegem acel act juridic care stabilește principiile generale de reglementare a raporturilor de muncă și a raporturilor social-economice legate nemijlocit de acestea, care se încheie de către reprezentanții împuterniciți ai salariaților și ai angajatorilor *la nivel național, teritorial și ramural* în limitele competenței lor.

Activitatea sindicală de ramură se bazează pe Convenția Colectivă pentru anii 2010-2013 (la nivel de ramură) cu Modificările și completările în Convenția Colectivă (nivel de ramură) pentru anii 2010-2013, care este elaborată în corespundere cu Codul muncii (Legea Republicii Moldova nr.154-XV din 28.03.2003).

Convențiile colective de muncă (nivel național) „Salarizarea angajaților, aflați în raporturi de muncă pe baza contractelor individuale de muncă (nr.1 din 03.02.2004” și „Timpul de muncă și de odihnă” (nr.2 din 09.07.2004) și alte acte normative în vigoare, cu modificările și completările ulterioare.

Convenția la nivel de ramură stipulează niște principii:

1. Contractele colective de muncă în unități nu pot să conțină clauze ce ar înrăutăți starea salariaților în comparație cu clauzele prevăzute prin prezenta Convenție Colectivă.
2. Clauzele contractelor colective de muncă ale unităților ce agravează situația salariaților în comparație cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și Convențiilor colective la nivel național și de ramură sunt nevalabile și nu au efecte juridice.
3. În cazul în care contractele, acordurile, convențiile sau alte acte internaționale, la care Republica Moldova este parte, conțin alte prevederi decât în Codul muncii al Republicii Moldova, prioritate se acordă normelor internaționale.

În cadrul acestei lucrări a fost analizat raportul dintre Sindicatele întreprinderii și administrație. Drepturile necesare pentru activitatea organizației sindicale sunt asigurate. Documentul conține următoarele Acorduri și Reglementări:

- Cu privire la remunerarea muncii și premiarea salariaților;
- Cu privire la acordarea sporului pentru vechimea în muncă

De asemenea sunt părți componente următoarele Anexe:

- Lista lucrătorilor cu condiții de muncă care oferă dreptul la concediul suplimentar;

- Lista specialităților cu condiții nocive de muncă;
- Regulament cu privire la negocierea Contractului colectiv de muncă și soluționarea conflictelor

În concluzie se poate rezuma următoarele:

Comitetul sindical al Î.M. „Apă- Canal Anenii Noi” se conduce de prevederile Contractului Colectiv de Muncă, înregistrat la Inspekția Muncii a raionului Anenii Noi, care este modificat și conformat odată la 2 ani. În conformitate cu dispozițiile art. 34 și 39 din Codul Muncii al Republicii Moldova, modificarea și completarea contractului colectiv de muncă, precum și a convenției colective, are loc în modul stabilit de Codul muncii pentru încheierea acestora.

Rezultă, așadar, că modificarea contractului colectiv este posibilă prin acordul părților și imposibilă prin actul unilateral al uneia din părți. Modificarea contractului colectiv de muncă sau a convenției colective poate privi:

- înlăturarea unei clauze care nu corespunde realității;
- completarea unei clauze (cu privire la salarizare, timpul de muncă, concediul de odihnă etc.);
- reformularea unor dispoziții ale unor articole, alineate, puncte etc.;
- introducerea unor clauze, încheierea unor acte adiționale etc.

Dar, în toate aceste cazuri, modificările aduse contractului nu pot înrăutăți situația salariaților în comparație cu legislația muncii.

Sintetizând cele expuse mai sus, menționăm că procedura modificării contractului este identică cu procedura încheierii acestora. Adică, părțile parteneriatului social trebuie să respecte prevederile legale privind: desfășurarea negocierilor colective în vederea modificării contractului colectiv;

Înregistrarea modificărilor aduse contractului colectiv conform prevederilor art. 40 din Codul Muncii al Republicii Moldova .

1. Comitetul sindical a întreprinderii necesită să întreprindă măsurile necesare privind ameliorarea situației privind activitățile sindicale la întreprindere;
2. Necesită o revedere a tuturor reglementărilor incluse în Contractul Colectiv de Muncă, de adus în concordanță cu prevederile legale prevăzute în legislația muncii a R. Moldova și a Convenției naționale a confederației sindicatelor;

Contractul colectiv poate înceta prin acordul părților sau prin efectul legii, dar nu poate fi denunțat unilateral de nici una din părțile parteneriatului social. Încetarea pe cale convențională a contractului colectiv de muncă și a convenției colective poate fi dispusă numai în aceleași condiții ca și cele referitoare la încheierea lor.

Chiar și nereglementată expres, încetarea contractului colectiv de muncă prezintă un interes practic deosebit. Din aceste considerente, accentuăm atenția asupra următoarelor momente:

- schimbarea denumirii unității sau desfacerea contractului individual de muncă cu conducătorul unității nu conduce la încetarea efectelor contractului colectiv de muncă (art. 33 alin. 2 din Codul Muncii al Republicii Moldova);
- în cazul reorganizării unității prin fuziune (contopire și absorbție), dezmembrare (divizare și separare) sau transformare, contractul colectiv de muncă continuă să-și producă efectele pe toată durata procesului de reorganizare. După finisarea acestui proces, contractul colectiv încetează să-și producă efectele, iar părțile trebuie să recurgă la negocieri colective în vederea încheierii unui nou contract colectiv;
- în cazul lichidării unității, contractul colectiv continuă să-și producă efectele pe toată durata procesului de lichidare;

- în cazul schimbării tipului de proprietate al unității, contractul colectiv de muncă continuă să-și producă efectele în decurs de 6 luni din momentul transmiterii dreptului de proprietate.

Concluzie:

Raporturile dintre comitetul sindical și Administrație au loc de a fi îmbunătățite în scopurile comune ale ambilor părți:

1. Creșterea calității nivelului serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în orașul Anenii Noi și satele limitrofe;
2. Respectarea prevederilor salariale stipulate în Convenția Colectivă pentru anii 2010-2013 (la nivel de ramură) și a Modificărilor și completărilor în Convenția Colectivă (nivel de ramură) pentru anii 2010-2013.
3. Asigurare securității și protecției sănătății angajaților, alte prevederi stipulate în Convenția Colectivă.
4. De antrenat Fondatorul în activitatea de respectare a drepturilor salariaților stipulate în Convenția Colectivă pentru anii 2010-2013 (la nivel de ramură) și a Modificărilor și completărilor în Convenția Colectivă (nivel de ramură) pentru anii 2010-2013.

3.1.4.3 Raporturi juridice dintre societate și patronat

Asociația Patronală a Serviciilor Publice din Republica Moldova (APSP) întrunește 50 întreprinderi din domeniul serviciilor comunitare de utilități publice de alimentare cu apă și servicii canalizare, energie termică, prestarea serviciilor de salubritate, transport public urban, administrare și întreținere a fondului locativ, a drumurilor, spațiilor verzi etc.

Asociația a fost constituită la 23 noiembrie 2000 în conformitate cu Legea Patronatelor nr. 976-XIV din 11 mai 2000 în scopul asistării membrilor în capacitatea lor de patroni prin acordarea de servicii și consultații, protecția drepturilor comune economice, tehnice și juridice și reprezentă interesele lor în relațiile cu autoritățile publice, cu sindicatele precum și cu orice alte organizații neguvernamentale, pe plan național și internațional.

Membru al Asociației poate fi orice patron-persoană juridică (agent economic ce prestează servicii publice) cu capital de stat, mixt, privat, patron-persoană fizică, care ac APSP acordă o atenție sporită modificării actelor legislative și normative cu impact asupra serviciilor de utilități publice. Astfel au fost propuse modificări la Legea serviciilor publice de gospodărie comună, Legea privatizării fondului de locuințe, proiectul Legii cu privire la locuințe, Legea condominiului în fondul locativ, proiectul Legii cu privire la salubritatea localităților, Codul fiscal, legislația ecologică și altele. Asociația Patronală a elaborat, din propria inițiativă, proiectul Legii serviciilor comunitare de utilități publice, obiectivele căruia constă în restructurarea și modernizarea întregului complex al serviciilor de utilități publice conform standardelor Uniunii Europene în acest domeniu.

Întreprinderea Municipală Apă Canal din Anenii Noi nu este membru al Asociației Patronale a Serviciilor Publice din Republica Moldova.

3.1.5 Raporturi juridice dintre societate și asociații obștești

Întreprinderea este membru al Asociației Moldova Apă Canal (AMAC). Asociația este fondată în anul 2000 și are ca obiectiv acordarea asistenței întreprinderilor prestatoare de servicii de alimentare cu apă și canalizare din R. Moldova în activitatea lor de producere, tehnică și științifică, comercială, extinderea posibilităților acestora în realizarea și ocrotirea intereselor comune în organele centrale și administrării publice locale, Guvern.

Principalele funcții, executate de Asociație și membrii ei sunt următoarele:

- elaborarea programelor de acordare a asistenței întreprinderilor apeduct-canalizări în atragerea tehnologiilor energo-economice avansate, utilajului, elaborărilor tehnico-

științifice și materialelor necesare la îmbunătățirea asigurării consumatorilor de apă potabilă, perfecționării serviciilor de evacuare și epurare a apelor uzate;

- acordarea asistentei privind schimbul de experiență avansată în domeniul alimentării cu apă și canalizări, organizarea conferințelor, simpozioanelor, seminarelor, în diverse aspecte ale activității întreprinderilor (producere, economie, evidența contabilă și finanțe, etc), ridicarea calificării muncitorilor și funcționarilor de la întreprinderile apeduct-canalizări;
- elaborarea, coordonarea și editarea diverselor acte normative (instrucțiuni, regulamente, normative, reguli, etc.), care vor fi necesare în activitatea membrilor Asociației;
- acordare de asistență practică întreprinderilor în vederea reorganizării acestora în societăți pe acțiuni, alte structuri organizatorice, asigurarea activității eficiente a acestora în condițiile relațiilor de piață cu consumatorii și furnizorii;
- asistența membrilor în atragerea investițiilor, inclusiv străine în vederea renovării și dezvoltării obiectivelor apeduct-canalizări, contribuirea la crearea întreprinderilor comune cu diverși agenți economici, realizarea tenderelor privind lucrările de proiect și construcție, utilizarea mijloacelor fondului ecologic, diverselor granturi pentru necesitățile întreprinderilor apeduct-canalizări;
- protejarea drepturilor și intereselor întreprinderilor apeduct-canalizări în organele centrale și organele administrării publice locale, participarea la elaborarea proiectelor de legi, hotărâri ale Guvernului, ce abordează interesele acestora;
- acordarea asistentei metodice și practice membrilor Asociației privind asigurarea cu informații în chestiunile de exploatare a rețelelor și edificiilor apeduct-canalizări, protejarea și utilizarea rațională a resurselor acvatice, acordarea asistentei juridice și consultațiilor în conducerea litigiilor și acțiunilor în judecata ale membrilor Asociației;
- acordare de asistență întreprinderilor apeduct-canalizări în management și expertiza proiectelor de construcție și colaborare cu firmele și organizațiile străine;
- constituirea băncii de informații privind starea tehnico-economică din ramură în scopul utilizării acesteia la elaborarea și promovarea politicii unice tehnico-economice a membrilor Asociației în sfera alimentării cu apă potabilă și evacuare a apelor uzate;
- realizarea activității de editare în vederea informării publicului cu problemele și progresele din domeniul gospodăriei apeduct-canalizări;
- realizarea altor tipuri de activități ce nu contravin legislației în vigoare și corespund intereselor membrilor Asociației.

3.2 Analiza operațională

Acest capitol va prezenta o analiză majoră a problemelor tehnic - manageriale prezente în procesul de operare a sistemului de alimentare cu apă și de canalizare din or. Anenii Noi, dar care sunt relevante pentru majoritatea companiilor prestatoare de servicii din R. Moldova.

În linii mari analiza se va axa pe următoarele elemente:

- Managementul activelor, în deosebi a celor subterane;
- Monitorizarea și reducerea pierderilor de apă pe etape de producție a apei;
- Controlul calității apei pentru potabilizare și a apelor uzate epurate și deversate în emisar;
- Nivelul de calitate a serviciilor și pregătirea întreprinderii spre armonizarea cu standardele europene;
- Managementul energetic;

Figura 3. Harta orașului Anenii Noi



3.2.1 Analiza tehnică

3.2.1.1 Infrastructura de alimentare cu apă și canalizare

Infrastructura include toate construcțiile și echipamentele legate de captarea apei, tratare, înmagazinare, sistemul de distribuție, rețeaua de canalizare și epurarea apei uzate. La Î.M. Apă – Canal, procedurile curente de întreținere se aplica doar pentru menținerea în funcțiune a principalelor componente ale sistemului (aprovizionarea cu apa potabila sau rețelele de canalizare). Nu exista o planificare a operațiunilor de întreținere și uneori nici proceduri clare, singurele reguli existente fiind cele bazate pe normativele tehnice.

Managementul activelor nu este o practica curenta. La întreprindere nu întocmesc și nu lucrează cu Planuri de întreținere și reparații, Strategii de înlocuire și Programe investiții de capital.

Departamentul tehnic nu practică elaborarea și completarea permanentă a unei baze de date a comportării și funcționării sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare. Aceasta este complicat de executat în lipsa unui birou tehnic și de producere care ar putea prelua aceste funcții inclusiv ar îmbunătăți și calitatea lucrului dispeceratului. Întreprinderea duce lipsă de specialiști cu specialitatea „ Gospodărirea și Protecția Apelor”. Această posibilitate o permite de valorificat Institutul de formare continuă în domeniul alimentării cu apă și canalizări, specialitatea 582-6 Ingineria și protecția apelor, specializarea: Exploatarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare.

Orașul Anenii Noi

Alimentarea cu apă

Alimentarea cu apa potabila a orașului se efectuează din surse subterane:

- frontul de captare al alimentarii cu apa este compus dintr-un număr de 12 fântâni arteziene de adâncime (75-120 m) forate cu un debit de apă de aproximativ 2,5 mii m³;
- apa este transportată prin conducte de aducțiune la rezervorul de apă de 300 m³, situat în partea de sud a orașului. De aici este alimentată partea centrală a orașului.

De asemenea, mai există câteva fântâni arteziene – captarea Nr.2, ce aprovizionează cu apă câteva cartiere și întreprinderi industriale. Lungimea rețelilor de alimentare cu apă=26,7 km.

Figura 4. Aria de prestarea a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare



Canalizarea

Colectarea apelor uzate se face în sistem separativ (divizor). Stația de epurare a apei reziduale se află la 18 km de oraș, în preajma s. Bulboacă. Total km rețea de canalizare = 18,9 km;

Colectoarele de canalizare sunt din beton, ramificate, formate dintr-un ansamblu de canale de serviciu la care se racordează evacuările la consumatori și canalele colectoare care transporta apa uzată până la stația de epurare. Vechimea colectoarelor este între 20-40 ani, starea lor de funcționare fiind satisfăcătoare. Sistemul de canalizare a orașului primește spre epurare și apele uzate din satele Bulboacă și Ruseni

Întreprinderea Municipală Apă Canal Anenii Noi își desfășoară activitățile de furnizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în următoarele Unități Teritoriale Administrative:

1. Orașul Anenii Noi
2. s. Berezchi
3. s. Socoleni
4. s. Hîrbovățul Nou și în UTA
5. s. Bulboacă
6. s. Rusenii Noi

Sondele arteziene sunt funcționale. Zonele de protecție sanitară lipsesc. Casele sondelor sunt construcții, cu dimensiuni în plan 4,5 x 3,0m. Construcțiile necesită reparație. Castelele de apă se află pe platforma sondelor arteziene.

Pentru cazul dat activele au un grad de importanță înaltă pentru sistem, ceea ce înseamnă că necesită de făcut evaluarea criticității sondelor în cadrul sistemului de alimentare cu apă.

Aceasta ar însemna următoarele:

- Ce se întâmplă dacă sonda cedează și va fi scos din operare;
- Care sunt șansele că sonda va ceda;
- Dacă sonda se avariază, câți beneficiari sunt afectați;
- Dacă sonda se avariază, care ar fi costurile de reparație sau înlocuire;
- Dacă sonda se avariază, care sunt consecințele asupra mediului și sănătății populației.

Datele privind infrastructura sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare prezentată este datată cu anul 2003, este învechită și nu poate fi obiect al unei analize diagnostic.

Se recomandă ca managementul Întreprinderii Municipale „Apă-Canal” Anenii Noi să atragă mai multă atenție procesului de inventariere a mijloacelor fixe și împreună cu consultanții să întreprindă acțiuni privind documentarea infrastructurii.

Canalizarea

Sistemul de canalizare a orașului Anenii Noi are un grad avansat de uzură fizică. Există proiect privind construcția unei stații noi de epurare și reamplasarea ei în aria orașului Anenii Noi. Orașul dispune de 3 sisteme de canalizare, 5 stații de pompare apă uzată cu o capacitate de 7,5mii m³/24ore, Lungimea totală a rețelelor de canalizare constituie 93,4km, inclusiv colectoarele principale 35,9km.²

Figura 6. Stația de epurare a apelor uzate a orașului Anenii Noi



² Datele privind infrastructura de canalizare sun preluate din sursa Indicii financiari și de producție, AMAC,2013
Pagina 52 din 244

Concluzie:

Întreprinderea posedă documentație tehnică privind caracteristicile infrastructurii de alimentare cu apă și de canalizare fragmentară. Nu se practică de a fi stocată pe hârtie nici în format electronic. În realitate la întreprindere ni-ci nu este funcția de inginer cu studii speciale care s-ar preocupa de această probele.

Se recomandă: De a introduce în statele de personal funcția inginer biroul de producție cu atribuirea obligațiunii de inventariere a infrastructurii de alimentare cu apă și de canalizare, elaborarea condițiilor tehnice la branșarea consumatorilor la sistemul de alimentare cu apă și racordarea la sistemul de canalizare.

3.2.1.2 Calitatea apei și a apei uzate**Apa potabilă**

Apa necesară pentru întreținerea vieții trebuie să fie apă dulce (cu maxim 1g/l săruri dizolvate). Deoarece calitatea apei poate influența decisiv viața omului au fost introduse condiții de calitate atât la apa brută, apa din sursă, apa din care se prepară apa potabilă, cât și la apa potabilă.

Actualmente condițiile de calitate a apei brute, apa din sursele naturale, sunt guvernate de Legea apelor și Anexa nr.2 a Hotărârii Guvernului 934/2007. Elementul sintetic de caracterizare a calității apei brute este acela că apa trebuie să aibă o stare bună sau foarte bună în ceea ce privește conținutul chimic, ecologic, biologic și bacteriologic. În mod concret apa trebuie să respecte anumite valori ale indicatorilor de calitate, ca de exemplu: substanțe toxice, pesticide; substanțe care dau gust neplăcut apei: uleiuri, produse petroliere, fenoli, detergenți; conținutul de microorganisme trebuie drastic limitat, prezența lor denotă o poluare cu ape uzate; temperatura apei precum și agresivitatea trebuie să fie limitate. Sunt cea. 20 de indicatori și lista lor poate fi extinsă în unele cazuri.

În general în Republica Moldova, nu este necesar de a lua în considerare apele subterane cu adâncimea de peste 300 m, din cauza comprimării formațiunilor și creșterii salinității odata cu adâncimea.

În prezent, în sub-bazinul râului Bic sunt exploatate cinci complexe acvifere principale ce conțin orizonturi acvifere. Orizonturile acvifere sunt grupați în baza factorului circulației apelor subterane cu un grad de conexiune hidraulică verticală, și care în final se pot considera ca un "complex acvifer". Aceste cinci complexe acvifere sunt:

- Depozite aluviale ale luncilor și teraselor văilor râurilor Nistru și Prut [aA3]
- Orizontul acvifer Pontian [N1 p]
- Complexul acvifer al Sarmațianului Superior și al Meotianului [N1S3-m]
- Complexul acvifer Baden-sarmațian [N1b – N1S1-2]
- Orizontul acvifer Cretacic [KS]

Geologia sub-bazinelor Bic și Botna este formată doar din formațiuni sedimentare care coboară ușor în direcția sud-vest. Deoarece aceste formațiuni progresează în adâncime spre sud-vest, apele subterane din orizonturile acvifere mai adânci devin sărate și inutilizabile, cu prezența azotului și metanului.

Orizontul acvifer Aluvial [A3] și Pontian [N1p]

Cele mai semnificative depozite aluvionare sunt situate de-a lungul a două văi principale: Bic și Botna și la confluența lor cu râul Nistru, și în general, constau din nisipuri, argile și pietriș intercalate între ele, asociate cu lunca contemporană și depozite teraselor mai vechi.

Formațiunile Pontianului de obicei constau din nisipuri neconsolidate sau roci nisipoase slab cimentate. Uneori, concentrațiile ridicate ale fierului asociate cu materialul cimentat pot constitui o problemă pentru aprovizionarea cu apă, cu toate acestea, însă, în ele au crescut concentrațiile

nitra_ilor datorita produselor chimice din agricultura. Calitatea apei poate fi utilizata pentru divizarea corpurilor de apa subterana.

Orizontul acvifer al Sarmațianului Superior și Meoțianului [N1S3m]

Sarmațianul superior nu se deosebește de Meoțian și cuprinde, în general, lentile de nisip neconsolidate sau slab cimentate care sunt lateral discontinue fiind alternate cu benzi de argila și aluviuni. Deși apa este de obicei de o buna calitate, cu excepția unor probleme locale cu concentrații mari de fier, nisipurile nu sunt foarte productive și pot fi utilizate numai pentru aprovizionarea cu volume mici de apa.

Din cauza ca aceste formațiuni trec lent în formațiunile meoțianului-ponțianului, acest grup de acvifere, fiind mai aproape de suprafața, de asemenea, se refera la Sarmațianul Superior-ponțian.

Din acest acvifer se extrage apa minerala pentru îmbuteliere și comercializare.

Complexul acvifer Badenian-Sarmatian [N1b – N1S1-2]

Principalul sistem acvifer se afla în rocile Badeniene [Tortonian], al Sarmațianului Inferior și Mijlociu: aceste trei formațiuni sunt cunoscute ca complexul acvifer Baden-sarmațian.

Litologia complexului acvifer este formata din depozite neconsolidate de nisip care la altitudini mai ridicate se suprapun pe straturi extinse de calcar, care variază de la aleurite calcaroase pana la recife masive de calcar. Permeabilitatea verticala prin depozitele de recif permite continuitatea hidraulica prin diferite formațiuni, aceasta garantând alimentarea părții inferioare a complexului acvifer.

Cu părere de rău, complexul acvifer are o concentrație înaltă naturala de fond de fluorura în partea de vest, unde N1S2 este, în general, mai bogat în nisipuri, spre deosebire de fâșia rocifeală unde sunt rocile predominant carbonatice la est de lacul de acumulare Ghidighici.

Izvoare semnificative de origine Baden-sarmațiană se regăsesc de-a lungul văilor mai adânci.

Acest grup acvifer reprezintă principala sursa de ape subterane în partea centrala a țării, la nord și la sud de Chișinău. Cu toate acestea Sarmațianul Inferior devine salin odată cu scufundarea lui sub limita sudica a exploatării, la sud de latitudinea 46.5 de grade. Complexul acvifer conține concentrații înalte de fluorura în vest. Formațiunile N1s2 au, în general, un conținut mai mare de nisip în vest iar spre est le iau locul calcarele.

Orizontului acvifer Cretacic [K]

Orizontul acvifer Cretacic este format din rocile acvifere din nord-vestul bazinului Bic care sunt exploatate printr-un număr mic de sonde adânci.

Orizontul acvifer al Cretacicului Inferior [K1] nu este folosit, deoarece formațiunile sunt prea adânci și, în general, salmastre.

Orizontul acvifer al Cretacicului Superior [K2] este prezent de la centrul către nordul Moldovei și devine mai puțin adânc și se învecinează cu orizontul acvifer Silurian mai adânc în partea de nord a țării, care este exploatat pentru aprovizionarea cu apa a populației. Se considera, în general, ca exista o conexiune verticala între Silurian și Cretacic în nord, care nu poate fi clar divizata din punct de vedere hidrogeologic. Aflorimentele K2 de pe versanții din lunca din partea superioara a Nistrului din limitele Moldovei, unde sunt numeroase izvoare ale apelor subterane, de asemenea, produc cantități destul de mici de apa.

Acest complex acvifer este o importanta sursa de aprovizionare cu apa în partea de nord a Republicii Moldova, alimentând or. Bălți, Dondușeni și Drochia. Acest complex acvifer ofera o prima opțiune pentru exploatarea apelor subterane în partea de nord a țării.

Sondele din zona Chișinăului exploatează complexul Baden-sarmațian și orizontul acvifer KS.

Cu toate acestea, straturile glauconitice din acviferul K2 pot face dificila forarea, astfel limitând exploatarea în comparație cu hotarul de sud a acviferului.

Apa în aceasta unitate se poate, ca regula, deosebi după calitate, deoarece este foarte dura, cu un nivel destul de scăzut de mineralizare. Acest lucru se datorează faptului ca acviferul

cuprinde roci cristaline de calcare și gresie.

Tabelul 10. Datele de laborator privind calitatea apei în sistemul de alimentare cu apă

Nr.d/o	Indicii de calitate	Rezultatele de laborator			CMA	Standarde de test
		Hirbovat	Ruseni	Berezchi		
1	2	3			4	5
	Miros	ac	ac	n/a		ГОСТ 335 1-74
	Culoarea	ac	ac	n/a		ГОСТ 335 1-74
	Gust	ac	ac	n/a		
	Turbiditatea	1.5	2.4	1.95		ГОСТ 335 1-74
1	Amoniu, (NH ₄ ⁺), mg/l	2.39	1.55	2.31	0,5	ГОСТ 4192-82
2	Nitriți, (NO ₂ ⁻), mg/l	0.018	0.11	0.007	0,5	ГОСТ 4192-82
3	Nitrați, (NO ₃ ⁻), mg/l	0.27	0.62	0.89	50,0	ГОСТ 18826-73
4	Reziduu sec solubil, mg/l				1000	ГОСТ 18164-72
5	Cloruri, mg/l				250	ГОСТ 4245-72
6	Sulfați, mg/l				250	ГОСТ 4389-72
	pH	9.0	8.3	8.2		
7	Arsen, mg/l				0,01	ГОСТ 4152-89
8	Fluor, mg/l				1,5	ГОСТ 4386-89
9	Fier, mg/l	0.08	< 0.05	0.19	0,3	ГОСТ 4011-72
10	Cupru, mg/l				1,0	СЭВ «Унифицированные методы исследования качества вод. Часть 1, Методы хим.анализа вод, Том 2, М-ды ААС М-1983 Изд IV POS 2.38-09
11	Zinc, mg/l				0,3	
12	Plumb, mg/l				0,01	
13	Mangan, mg/l				0,05	
14	Nichel, mg/l				0,02	
15	Seleniu, mg/l				0,01	
16	Cianuri total, mg/l				0,05	
17	Bor, mg/l				0,5	СЭВ Методы хим.анализа вод, Часть 1,
18	Oxidabilitatea, mg/l				5	SM SR EN ISO 8467:2006
19	Σ(Na ⁺ +K ⁺), mg/l				200	СЭВ «Унифицированные методы исследования
20	Hidrogen sulfurat, mg/l				0,1	СЭВ Методы хим.анализа вод, Часть 1,Том 1

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Concluzie: Calitatea apei destinate consumului uman nu corespunde cerințelor de potabilizare stipulate prin Hotărârea Guvernului cu nr.935/2007.

Apa în general corespunde caracteristicilor apelor subterane din sub-bazinul râurilor Bîc și Botna³

Date privind calitatea apelor uzate trecute prin stația de epurare nu au fost prezentate. Dar starea tehnică a stației de epurare denotă lipsa unui proces tehnologic relevant condițiilor de deversare a apelor uzate după tratare în receptorul natural în conformitate cu Hotărârea Guvernului cu nr.950 din 25 noiembrie 2013 pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele de colectare, epurare și

³ Metodologia propusă pentru identificarea, determinarea și clasificarea corpurilor apelor subterane. Mott MacDonald, august 2012, Reforma Sectorului de Irigare

deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare și/sau în corpuri de apă pentru localitățile urbane și rurale.

Figura 7. Vizita la stația de epurare a apelor uzate a orașului Anenii Noi



Figura 8. Starea fizică a decantoarelor primare



Proprietarul, Consiliul orășenesc, necesită să primească o decizie privind exploatarea de mai departe a stației de epurare. Decizia de a fi schimbat locul amplasării unei noi stații de epurare a fost făcut fără un studiu și expertiză respectivă. Este necesar de a lua în vedere că proiectul de reamplasare a stației pe alt teren trebuie obligatoriu să conțină și măsuri de lichidare a stației de epurare actuale.

Figura 9. Bazinele de aerare care nu funcționează mai mult de 10 ani



Figura 10. Starea fizică a decantoarelor



Concluzie

Luând în vedere faptul că orașul Anenii Noi dispune de o stație de epurare care are capacități de a deveni regională, se propune:

1. De elaborat un **Studiu de Fezabilitate** privind sistemul de canalizare a orașului Anenii Noi și a localităților limitrofe;
2. De întreprins măsuri de petrecere a expertizei tehnice a construcțiilor stației de epurare cu scopul determinării prelungirii duratei de viață;

3. Convocarea unei ședințe cu primarii localităților care doresc să-și construiască sisteme locale de canalizare cu scopul discuției oportunității construcției (renovării) unei stații regionale pentru aglomerarea „Lunca Bîcului de Jos”.

3.2.1.3 Nivelul serviciilor de alimentare cu apă și canalizare

Obiective operaționale

- **Acoperirea cu 100 % a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare** în aria de operare existentă, conform obiectivelor Strategiei de dezvoltare socio-economică a orașului Călărași pentru anul 2012 – 2016, aflată în curs de implementare;
- **Creșterea extensivă a pieței**, prin preluarea în operare a
- **Unificarea tarifelor în zona de operare**, până în anul 2013, ținând cont de gradul de suportabilitate al populației,
- **Îmbunătățirea calității apei potabile, asigurarea parametrilor corespunzători de furnizare și a continuității serviciului**, tratând cu atenție insatisfacția exprimată a clienților;
- **Îmbunătățirea calității serviciilor de canalizare**, respectiv **ameliorarea tratării și evacuării apei uzate**, tratând cu atenție insatisfacția exprimată a clienților;
- **Creșterea calității și diversificarea / flexibilizarea modalităților de citire și facturare** pentru serviciile și produsele oferite, ținând cont de cerințele / nevoile consumatorilor (oferirea clienților de modalități variate de citire și facturare opțională, 1-3 luni);
- **Diversificarea și îmbunătățirea calității contorizării** consumului de apă, ținând cont de cerințele / nevoile consumatorilor și de interesele operatorului regional, obiectiv realizabil prin implementarea / promovarea unui model pilot pentru un imobil de tip condominiu, cu sistem de măsurare separată a consumului pe apartamente;
- Asigurarea stabilității financiare a companiei, prin **optimizarea și controlul costurilor operaționale de exploatare și întreținere**;
- Implementarea unei strategii de **management a nămolului**, în scopul rezolvării problemelor legate de depozitarea finală, pe termen lung, a nămolurilor rezultate din procesele de producție;
- **Reducerea cantității de apă nevândută (NRW – Non-revenue water)**, concretizată prin acțiuni care să vizeze monitorizarea regulată, respectiv controlul pierderilor de apă, managementul presiunii, realizarea planului de mentenanță a sistemelor;
- **Îmbunătățirea stării infrastructurii și a echipamentelor**, obiectiv realizabil prin implementarea noilor tehnologii în domeniu;
- Implementarea unei **strategii de management al activelor fixe**, în scopul minimizării costului pe ciclul de viață al activelor, menținând în același timp serviciile la nivelul cerut;
- Implementarea unei **strategii de management al riscului și planificare de urgență**, având ca principal scop identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor și a situațiilor de urgență care pot avea un potențial efect negativ asupra activităților de operare;
- **Dezvoltarea competențelor angajaților**, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă, pentru a răspunde cerințelor generate de noile investiții și exigențelor clienților;
- Implementarea unui **sistem eficace de management al performanței resurselor umane**, care să coreleze eficiența profesională cu obiectivele și valorile societății;
- **Dezvoltarea sistemelor de comunicare și a sistemelor IT**, fapt ce se va concretiza prin implementarea unui sistem informatic de management (**MIS – Management Information System**), în scopul eficientizării și utilizării acestuia la potențialul său maxim cu riscuri minime;

- Asigurarea stabilității financiare a operatorului, prin implementarea unei **strategii de optimizare a fluxului de numerar**.

3.2.1.4 Managementul energetic

Oportunitățile de optimizare a consumului de energie la sistemele municipale de aprovizionare cu apă și canalizare includ instalarea motoarelor de înaltă eficiență și/ sau convertizoare de frecvență, redimensionarea sau modernizarea sistemelor de pompare, sau adoptarea schemelor alternative de pompare, instalarea dispozitivelor de control automatizat, cum ar fi controlul oxigenului dizolvat, ș.a.

Sistemele municipale de aprovizionare cu apă și canalizare necesită cheltuieli substanțiale cu energia. Însuși procesul de epurare a apelor uzate consumă uneori 70% din energia totală utilizată; concomitent, o cantitate semnificativă de energie este utilizată pentru pomparea apei, înlăturarea substanțelor solide, iluminat și construcții.

Oportunitățile de optimizare a consumului de energie la facilități tipice din domeniu includ: instalarea motoarelor de înaltă eficiență și/sau convertizoare de frecvență; redimensionarea sau modernizarea sistemelor de pompare sau adoptarea schemelor alternative de pompare; instalarea dispozitivelor de control automatizat, cum ar fi controlul oxigenului dizolvat. În cadrul evaluărilor individuale, la fiecare întreprindere în parte se va identifica un plan de acțiuni pentru îmbunătățirea eficienței energetice a fiecărei instalații în parte.

Stațiile de tratare a apei și de epurare a apelor uzate reprezintă o infrastructură importantă, cu o durată lungă de viață, deseori amplasate în apropierea lacurilor pentru deversarea efluenților. Din aceste motive, toate planurile pentru astfel de utilități trebuie să includă și adaptarea la condițiile climatice din viitor.

În general, cele mai promițătoare patru domenii de intervenție pentru îmbunătățirea eficienței sistemelor de alimentare cu apă și canalizare sunt:

- *Sistemele de pompare - Optimizarea sistemului include îmbunătățiri cum ar fi ajustarea pompei conform parametrilor reali, optimizarea conductelor de distribuție, eliminarea supapelor inutile, dirijarea vitezei de rotație a pompei în situații adecvate, și introducerea practicilor performante de O&M;*
- *Managementul scurgerilor – Acesta se referă la două activități de bază – procedurile de detectare și eliminare a scurgerilor, care au drept scop reducerea pierderilor de apă din sistemul de aprovizionare cu apă sau epurare a apelor reziduale și reducerea scurgerilor prin managementul presiunii.*
- *Automatizarea sistemului – Automatizarea variază în complexitate, însă în principal aici este vorba despre senzorii de bază care determină și măsoară parametrii sistemului, cum ar fi presiunea, nivelul apei și debitele apei.*
- *Contorizarea și măsurarea – În sistemele de apă din întreaga lume, numai circa 35% din consum și 50% din aprovizionare este măsurat, ceea ce îngreunează procesul de îmbunătățire a performanței sistemului.*

Repartizarea consumului de energie electrică pe obiecte operaționale în anii 2012 și 2013

Tabelul 11. Date privind consumul de energie electrică

Denumirea obiectului	Total, kWh 2012	Total, kWh 2013
Baza de producție	29 088	30 711
Captare apă Anenii Noi	494 507	376 369
Captare apă Ruseni	47 109	43 343
Sonda arteziană Socoleni	12 322	8 962
Sonda arteziană Hîrbovățul Noi	7 379	6 519
Sistemul de alimentare cu apă	561 317	435 193

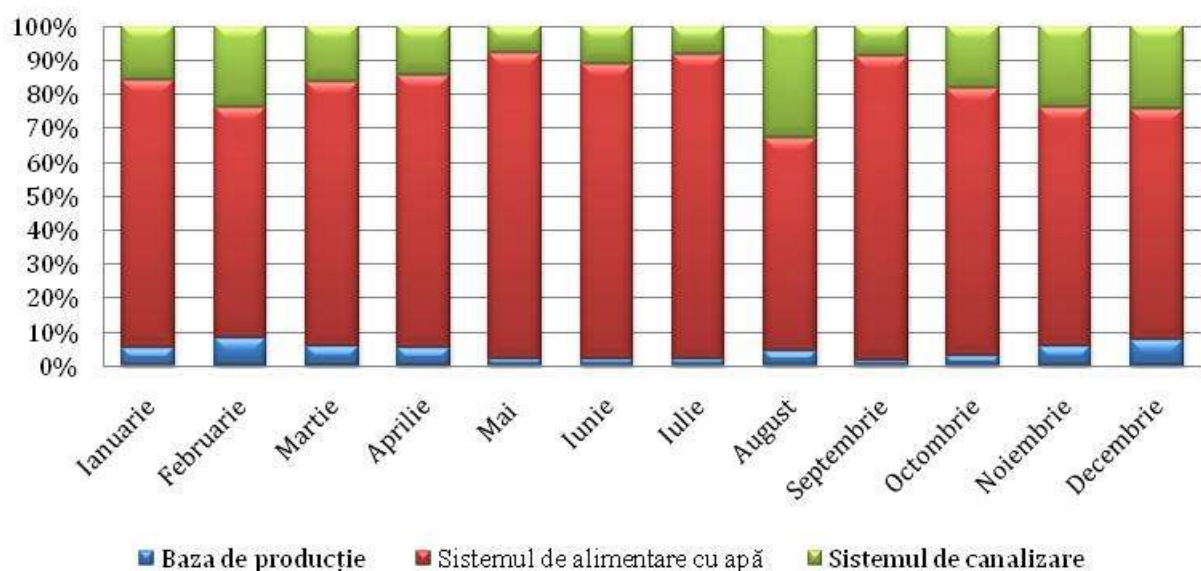
Denumirea obiectului	Total, kWh 2012	Total, kWh 2013
Stația de pompare canal Anenii Noi	32 229	39 561
Stația de pompare canal Ruseni	3 071	2 517
Stația de pompare canal Bulboaca	75 430	101 087
Sistemul de canalizare	110 730	143 165
Total	701 135	609 069

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Analiza datelor privind consumul de energie electrică pentru anii 2012 și 2013 ne permit să facem următoarele constatări:

Întreprinderea nu se preocupă de managementul resurselor energetice și în realitate se conformă cu situația analizei post factum, adică pentru a menține în aria prestării serviciului a unui anumit nivel de servicii s-a consumat o cantitate respectivă de energie electrică. În perioada următoare nefăcând o analiză a factorilor care au influențat acest consum se procedează în același mod.

Figura 11. Repartizarea consumului de energie electrică pe activități și lunile anului 2012

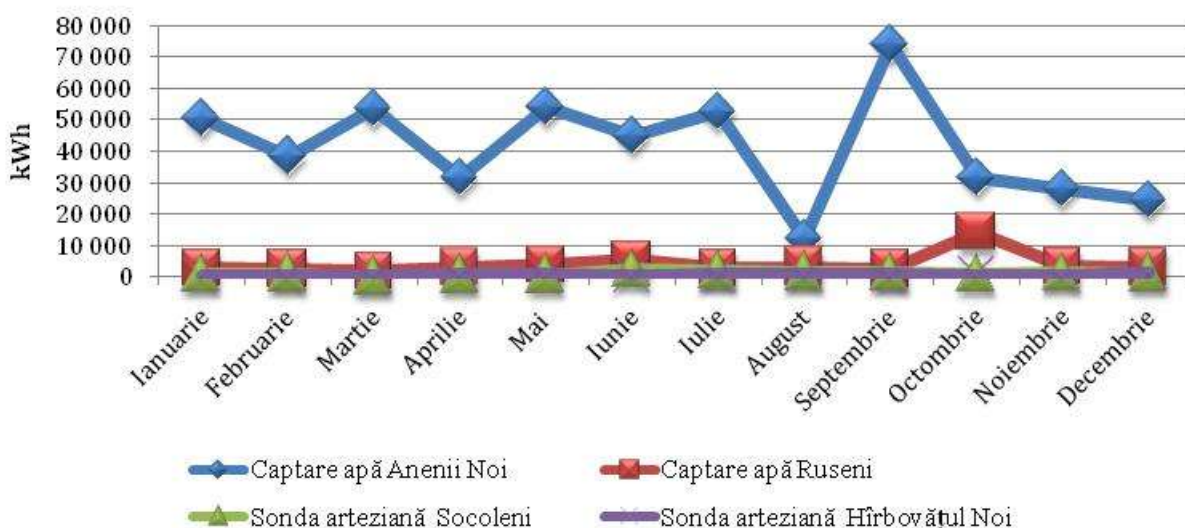


Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Una din concluzii care se poate face în baza diagramei din figura de mai sus este că cel mai mic consum de energie electrică a fost în luna august, cea mai secetoasă lună a anilor 2012 și 2013. deci putem să presupunem că în sistem nimeresc apele parazitare, (apă uzată care nu aduce venituri) care necesită de fi identificate prin metode de vizite și observații în teren.

În același timp datele din diagrama consumului de energie electrică pentru sistemul de alimentare cu apă denotă o scădere pentru luna august 2012. Departamentul tehnic necesită în analiza evenimentelor proceselor tehnologice să indice ce a influențat sistemul în luna august 2012 și a contribuit la consumuri mici de energie.

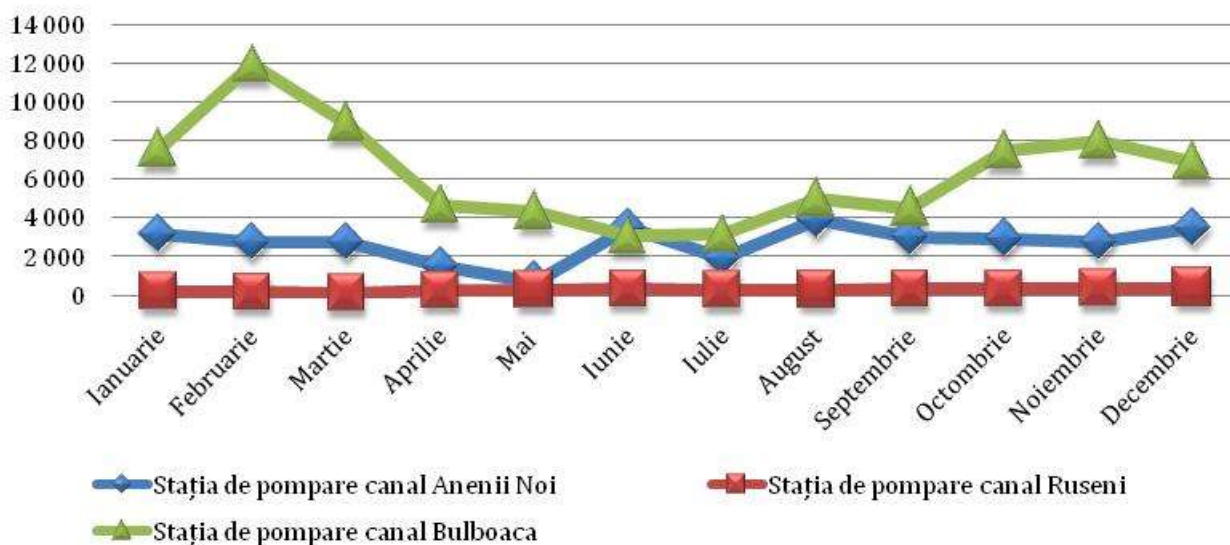
Figura 12. Evoluția lunară a consumului de energie electrică pe obiectele sistemului de alimentare cu apă în 2012



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Cel mai echilibrat consum de energie electrică este identificat în sistemul de canalizare din satul Ruseni, fiind urmat de cel din satul bulboaca și numai orașul Anenii Noi are un consum destul de variabil, care necesită un studiu mai amănunțit din partea specialiștilor întreprinderii și cu ajutorul consultanților să fie făcute concluziile respective.

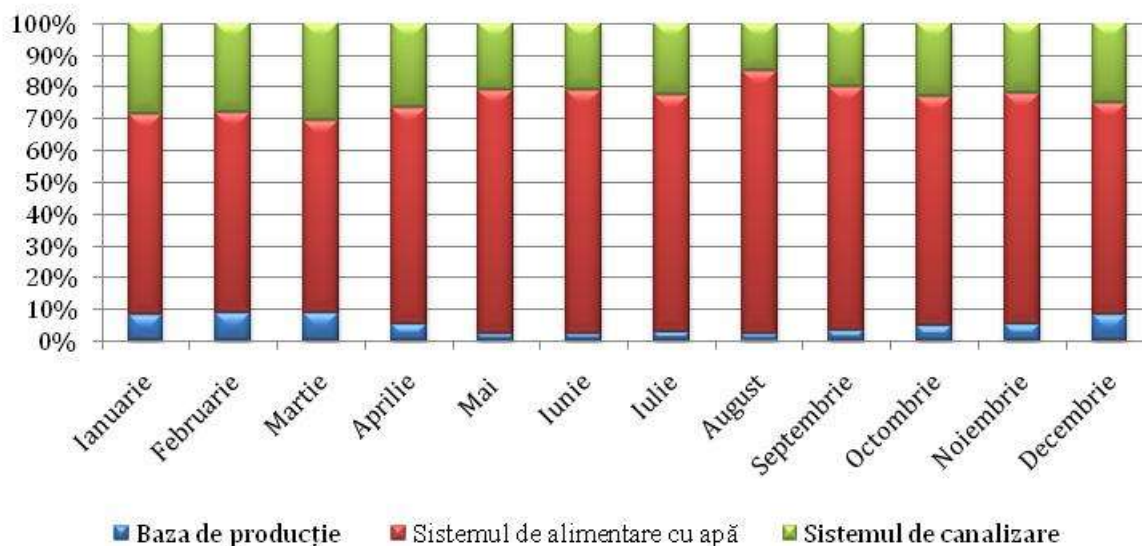
Figura 13. Evoluția lunară a consumului de energie electrică pe obiectele sistemului de canalizare cu apă în 2012



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Anul 2013 se caracterizează cu un nivel de consum destul de echilibrat atât pentru sistemul de alimentare cu apă cât și pentru sistemul de canalizare și epurare a apelor uzate.

Figura 14. Repartizarea consumului de energie electrică pe activități și lunile anului 2013

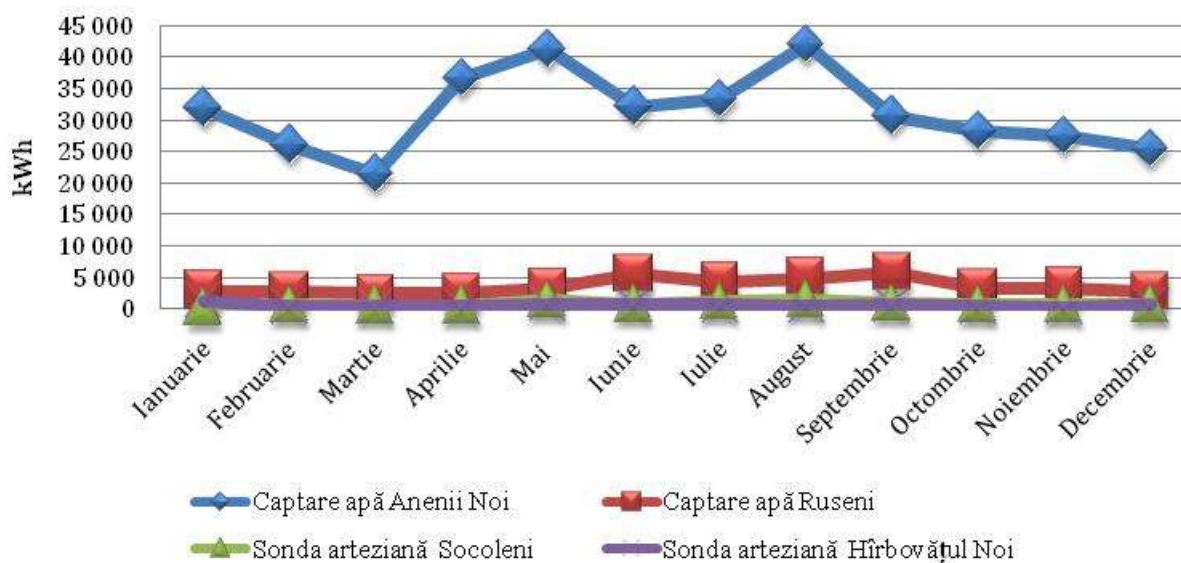


Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Analiza datelor consumului de energie pentru dobândirea și distribuirea apei permite de a face următoarele constatări:

1. Consumul de energie de asemenea nu este un indicator planificat și corelat cu procesul tehnologic de dobândire și distribuție a apei către consumatori.

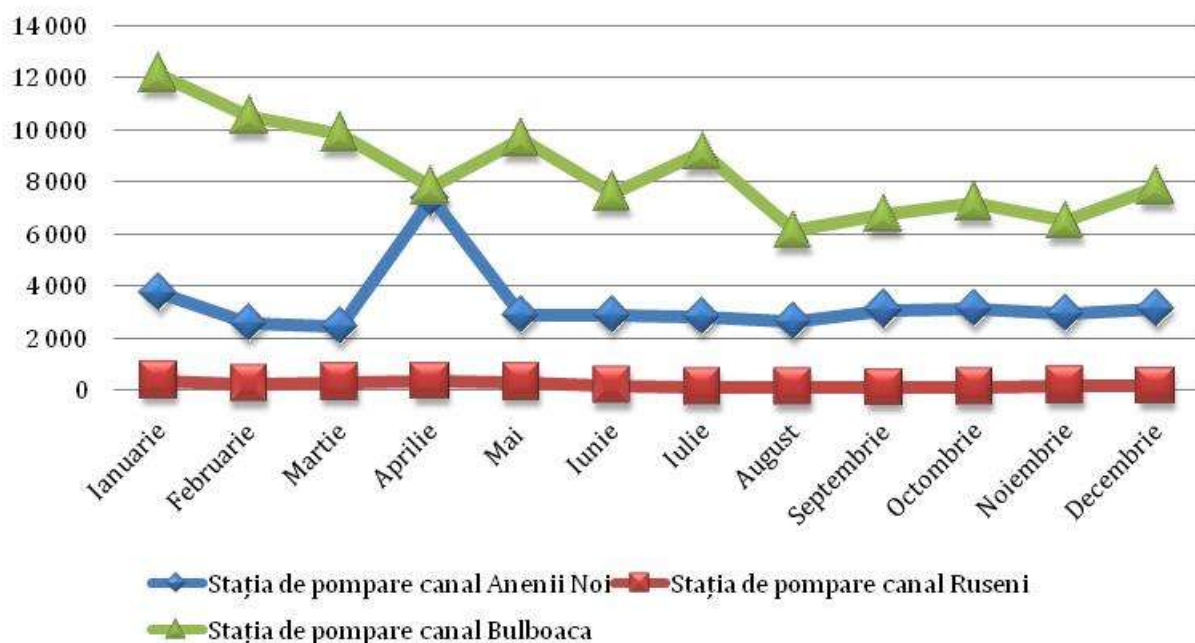
Figura 15. Evoluția lunară a consumului de energie electrică pe obiectele sistemului de alimentare cu apă în 2013



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Dacă curba de consum a anului 2012 arăta maxime în perioada lunii septembrie, atunci anul 2013 se poate caracteriza cu curbe maxime de consum în lunile mai și august

Figura 16. Evoluția lunară a consumului de energie electrice pe obiectele sistemului de canalizare cu apă în 2013



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Același principiu se denotă și pentru sistemul de canalizare ceea ce ne convinge despre lipsa unei planificări a consumului de energie electrică într-un raport cu volumele de apă facturate la consumatori.

3.2.1.5 Impactul de mediu

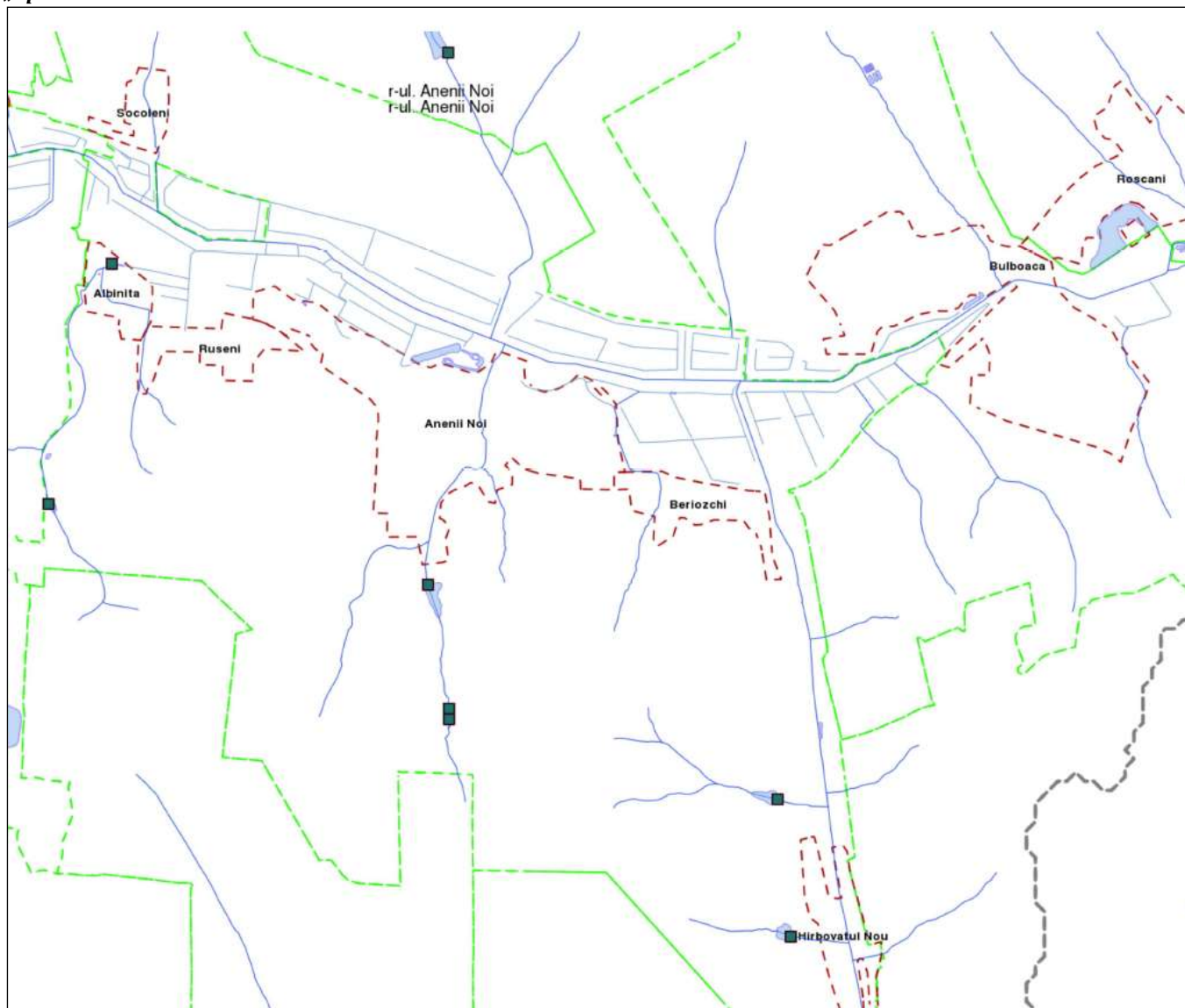
Starea ecologică a sub-bazinului hidrografic a râului Bîc este determinată de activitățile umane și industriale ale orașului Chișinău și a orașelor din lunca râului.

Rezultatele investigațiilor ne permit să concludem că atât după concentrația absolută a ionilor de amoniu, de nitrați, nitriți, cât și după ponderea lor în bilanțul total al azotului, râul Bîc este caracterizat ca ecosistema acvatică mezo- și eutrofă, și după clasificarea lui Oxiiuc O.P. ș.a. apele râului se referă la clasele 4-5 (moderat poluate-foarte murdare) și după concentrațiile fosforului mineral - clasa 5b „foarte murdare”.

În mai multe cazuri concentrațiile de azot de amoniu și de nitriți sunt mai înalte decât CLA, stabilite pentru gospodăriile piscicole. Influența râului Bîc asupra calității apelor fluviului Nistru în zona confluență este destul de evidentă.⁴

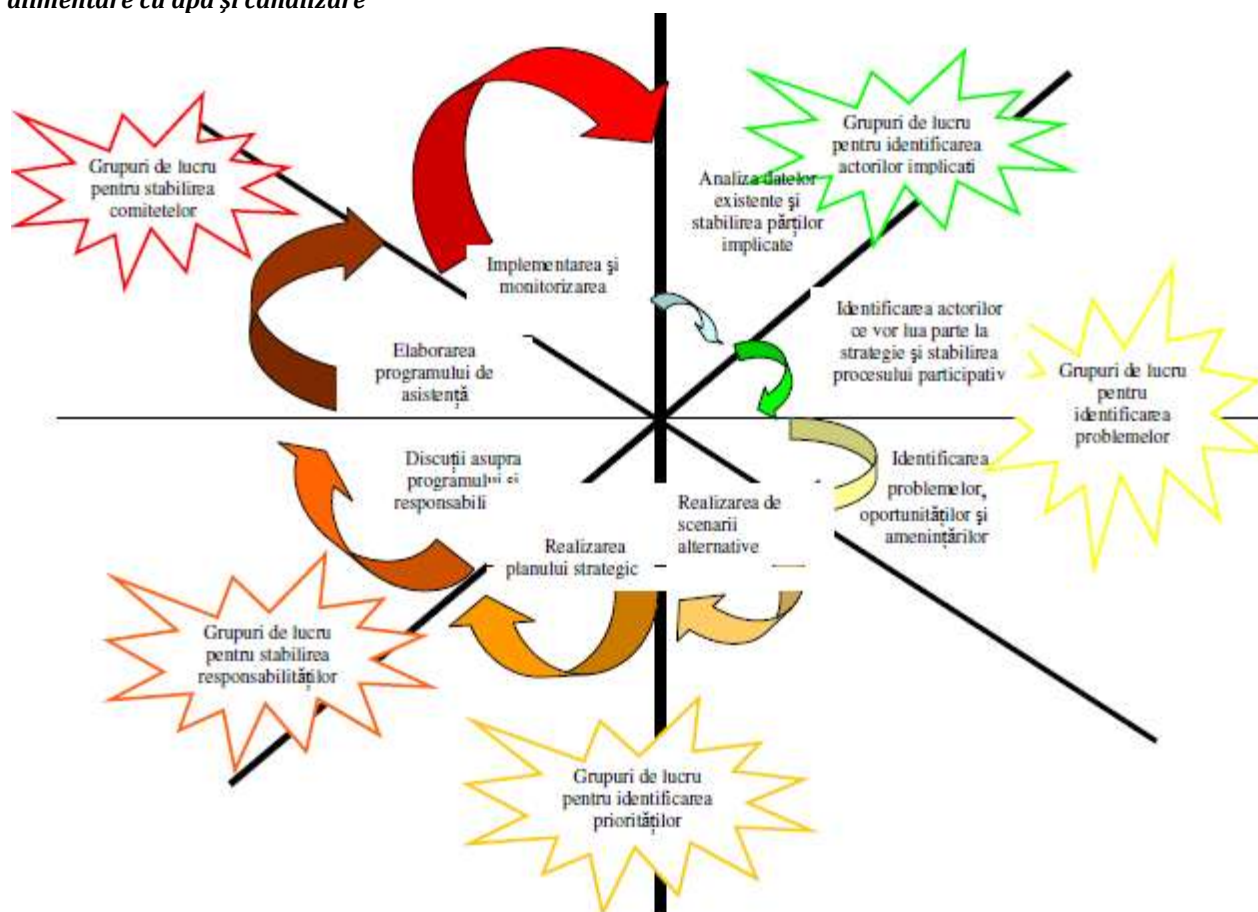
⁴ Elemente biogene în râul Bîc, Institutul de Zoologie al A.Ș.M. Nina Boicenco

Figura 17. Bazinul hidrografic al râului Bâc asupra căruia se răsfrânge activitățile ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi



Un impact influent asupra apelor râului Bâc și a mediului înconjurător au apele uzate insuficient epurate și deversate în emisar. Anual Î.M. DP „Apă-Canal” Anenii Noi deversează un volum de apă de 117 mii m³ care nu sunt suficient epurate. În cazul când lipsește evidența apelor uzate care sunt recepționate în sistemul de canalizare și a celor care sunt deversate în emisar putem face concluzie că acest volum poate fi estimat mult mai mare.

Figura 18. Schema procesului de implicare a conducerii orașului în planificarea dezvoltării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare



Conform acestei scheme se poate recomanda următoarele tehnici de a reuni toate departamentele administrației locale cu toate celelalte grupuri de interese cu scopul găsirii unui obiectiv comun.

Din mulțimea posibilelor tehnici de comunicare se pot recomanda următoarele:

- Revizuirea rapoartelor și a materialului informativ existent;
- Discuții cu Administrația Autorităților Publice Locale;
- Elaborarea Strategiilor locale, Planurilor Generale de dezvoltare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare (Master plan), Studiilor de fezabilitate. Revizuirea documentelor existente.
- Colectarea și analiza datelor statistice. Inventarierea infrastructurii de alimentare cu apă și de canalizare;
- Consultări cu cetățenii, cu firmele din oraș, pentru a identifica ceea ce văd ei ca puncte tari, Puncte slabe, Oportunități și Amenințări.
- Consultări cu Administrația Autorităților Publice din zona orașului privind gestionarea în comun a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare în aglomerarea „Lunca Bâcului de Jos”.

3.2.2 Analiza de marketing

3.2.2.1 Consumatorii serviciilor de utilitate publică

Consumatorii serviciilor prestate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi sunt:

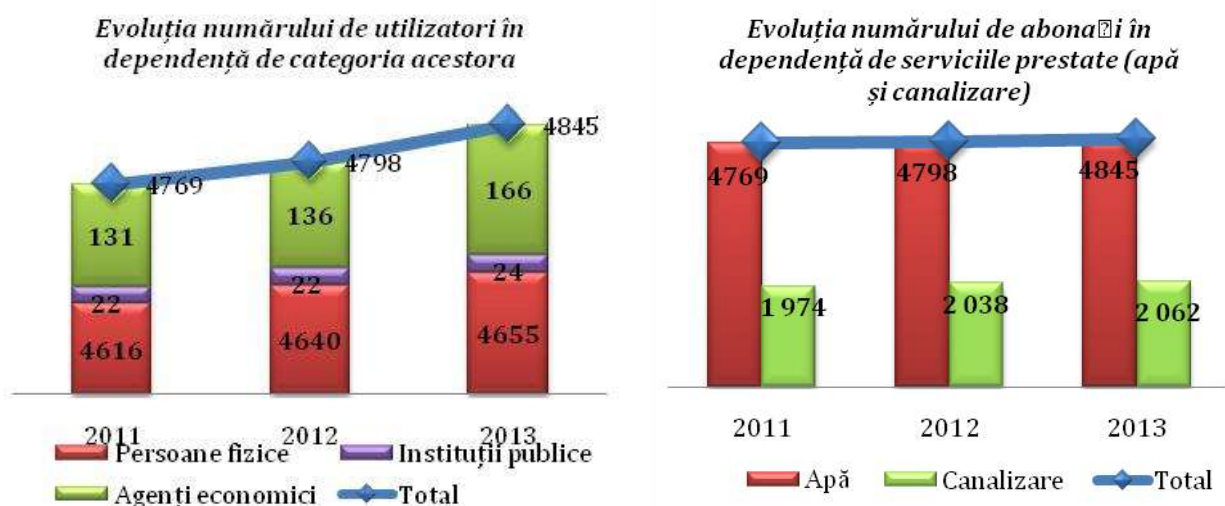
- persoanele juridice (agenții economici și instituțiile publice);
- persoanele fizice (populația).

Populația se divizează în:

- populația sectorului privat - persoane fizice proprietare de case la sol;
- și populația sectorului locativ - persoane fizice proprietare de apartamente în blocuri locative.

ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi are ca activitate de bază prestarea serviciilor de furnizare a apei și de canalizare. Evoluția numărului de consumatori la aceste servicii este prezentată în figura următoare:

Figura 19. Evoluția numărului de abonați



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi și Primăria

La finele anului 2013 erau conectați la rețeaua de apă și canalizare 4 845 abonați dintre care cei mai mulți abonați sunt înregistrați în sectorul privat 4 655 abonați cu un grad de contorizare de 87%. În anul 2013 se observă o creștere a numărului de agenți economici conectați la rețeaua de apă și canalizare cu 35 abonați mai mult față de anul 2011 și cu 30 abonați mai mult față de anul 2012. Tot în această perioadă se observă și creșterea numărului instituțiilor publice cu 2 mai mult față de anul 2011 și 2012. În ceea ce ține de evoluția numărului de consumatori în dependență de serviciile prestate (apă și canalizare), numărul de consumatori conectați la rețeaua de apă este cu cca 56% mai mare decât numărul de consumatori conectați la rețeaua de canalizare.

Gradul de acoperire

ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi aprovizionează cu apă și canalizare or. Anenii Noi, și satele: Ruseni, Hîrbovățul Nou, Socoleni, Albinița, Beriozchi. Gradul de acoperire la serviciile de alimentare cu apă și canalizare în aceste localități este analizat în Tabelul 12:

Tabelul 12. Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă și canalizare a locuințelor din orașul Anenii noi și satele Ruseni, Hîrbovățul Nou, Socoleni, Albinița, Beriozchi

	2011	2012	2013
Numărul locuințelor conectate la:	4 616	4 640	4 655
<i>rețeaua de apă</i>	4 616	4 640	4 655
<i>apartamente</i>	2 058	2 060	2 062
<i>gospodării particulare</i>	2 558	2 580	2 593
<i>canalizare</i>	1 781	1 818	1 854
<i>apartamente</i>	1 662	1 692	1 722
<i>gospodării particulare</i>	119	126	132
Număr locuințelor înregistrate în orașul Anenii Noi , și satele Ruseni, Hîrbovățul Nou, Socoleni, Albinița, Beriozchi	7 205	7 245	7 265
<i>apartamente</i>	4 577	4 617	4 637
<i>gospodării particulare</i>	2 628	2 628	2 628
Gradul de acoperire cu servicii de:	64%	64%	64%
<i>alimentare cu apă</i>	64%	64%	64%
<i>alimentare cu apă și canalizare:</i>	25%	25%	26%
<i>dintre care au canalizare centralizată</i>			
<i>apartamentele</i>	36%	37%	37%
<i>gospodăriile particulare</i>	5%	5%	5%

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi și Primăria or. Anenii Noi

Gradul de acoperire calculat în tabelul de mai sus ne atestă că 64% din locuințele or. Anenii (împreună cu satele Ruseni, Hîrbovățul Nou, Socoleni, Albinița, Beriozchi) sunt conectate la rețelele de apeduct și 25% dispun de rețele de canalizare centralizată, dintre care apartamentele 36% sunt conectate la rețelele de canalizare, iar din gospodăriile casnice numai 5% au acces la rețelele de canalizare centralizate. Numărul scăzut de apartamente conectate la rețeaua centralizată de apă și canalizare a fost obținut datorită faptului că la moment conform datelor oferite de primăria or. Anenii Noi sunt locuite doar 44% din numărul total de apartamente din or. Anenii Noi și satele menționate mai sus.

3.2.2.2 Politica de lucru cu consumatorii

Condițiile și posibilitățile de furnizare a serviciilor publice (comunale) de alimentare cu apă și canalizare prin sistemele centralizate de alimentare cu apă și canalizare ale orașului Anenii Noi sunt stabilite în Regulamentul despre acordarea serviciilor publice (comunale) de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi⁵, aprobat prin Decizia Consiliului orășenesc Anenii Noi Nr. 5/4 din 15.10.2003, care reglementează inclusiv relațiile dintre consumatorii și furnizorii serviciilor respective.

Pentru un grad suficient de cuprindere și detaliere, analiza procesului de lucru cu consumatorii va fi divizată pe activitățile specifice procesului respectiv:

- 1) *Branșarea consumatorilor* - conectarea consumatorilor la rețelele de apă și canalizare
- 2) *Contractarea serviciilor* – încheierea cu consumatorii contractelor privind prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare
- 3) *Instalarea și exploatarea contoarelor de apă*
- 4) *Măsurarea, facturarea și colectarea contravalorii serviciului*

1) Branșarea consumatorilor

Cazuri de branșare a noilor consumatori la sistemele publice de alimentare cu apă și/sau canalizare:

- ✓ construirea unor obiective noi,
- ✓ desfășurarea reparațiilor capitale în obiective existente, cu înlocuirea rețelei existente,
- ✓ lipsa branșamentului individual la rețeaua publică de alimentare cu apă și/sau canalizare existentă etc.

Procedura de branșare a consumatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau canalizare cuprinde următoarele etape:

1. Înregistrare cerere de branșare		
👤	Responsabil	Întreprinderea (Secretar (Anticamera))
▶	Perioada	La depunerea cererii de branșare de către solicitant
✍	Solicitarea de branșare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau canalizare este adresată de către solicitant <i>în formă scrisă</i>, conform <i>modelului tipizat al cererii generale elaborat în cadrul Întreprinderii, doar</i> în limba rusă. Cererea de branșare <i>nu este însoțită de un pachet de documente justificative</i>, care ar servi drept bază pentru elaborarea condițiilor tehnice de branșare. Pachetul de documente solicitate de Întreprindere se rezumă la cele solicitate pentru perfectarea contractului (a se vedea punctul Contractarea <u>serviciilor</u>) Cererile primite de la consumatori sunt triate și stocate în mape speciale, pe tipuri de solicitări.	
2. Încheiere contract de prestare a serviciilor		
👤	Responsabil	Întreprinderea (Jurist)

⁵ Положение о предоставлении общественных (коммунальных) услуг водоснабжения и канализации в г. Анений Ной

►	Perioada	La depunerea cererii de branșare de către solicitant
✎	Contractul este încheiat în mod obligatoriu la branșarea la sistemul public de alimentare cu apă și/sau canalizare a consumatorilor noi, certificând oficial actul de branșare.	
3. Prescriere condiții tehnice (CT)		
⬇	Responsabil	Întreprinderea (Inginer Șef / Șef serviciu aprovizionare cu apă)
►	Perioada	1-2 zile de la depunerea cererii de branșare
✎	Condițiile tehnice pentru conectarea la sistemul de apeduct / canalizare sunt eliberate pentru fiecare solicitant, în formă scrisă, în baza modelului-tip, elaborat în format electronic în cadrul Întreprinderii, cu datele concrete, specifice cazului, precum și cu schema de conectare. Condițiile tehnice sunt eliberate în 2 exemplare, unul fiind păstrat la Întreprindere, în mape speciale. În cazul în care lucrările de branșare includ și lucrări de terasament, acestea trebuie coordonate și aprobate de către: Primăria or. Anenii Noi, furnizorii locali de energie electrică (ÎCS "Red Union Fenosa" SA), servicii de telefonie prin cablu ("Moldtelecom" SA), gaz natural (Ialoveni - Gaz SRL / Filiala Anenii – Noi - Gaz), SPR Anenii Noi. De coordonarea lucrărilor se ocupă nemijlocit Întreprinderea. Pentru eliberarea condițiilor tehnice de branșare nu se percepe taxă.	
4. Elaborarea documentației de proiect și de deviz		
⬇	Responsabil	Consumator (instituții specializate)
►	Perioada	Variabil (în funcție de complexitatea lucrărilor)
✎	Elaborarea documentației de proiect și de deviz privind executarea lucrărilor de branșare este practică doar în cazul branșării unor porțiuni mai mari. Documentația de proiect și de deviz este elaborată de instituții specializate, contractate în acest scop de către consumator. În cazul unor branșări unitare, care presupun lucrări mai complexe, care ar putea afecta rețelele tehnico – edilitare din zonă, este elaborată schema de conectare. Schema de conectare este elaborată de arhitecți licențiați, contractați de consumator. Costul serviciilor de proiectare este acoperit în toate cazurile de către consumator.	
5. Executare lucrări de construcție-montaj a instalațiilor și construcțiilor de branșare		
⬇	Responsabil	Consumator / Întreprinderea (Inginer șef / Șef serviciu aprovizionare cu apă / Maistru pe apeduct)
►	Perioada	Variabil (în funcție de complexitatea lucrărilor)
✎	Lucrările de construcție a instalațiilor și construcțiilor de branșare sunt executate fără eliberarea preventivă de către Întreprindere a autorizației de branșare în formă scrisă. Drept bază pentru executarea lucrărilor de construcție-montaj a instalațiilor și construcțiilor de branșare servesc documentația de proiect și schemele de conectare elaborate de instituții terțe, cerințele condițiilor tehnice eliberate de Întreprindere, precum și recomandările oferite în formă verbală de către personalul tehnic al acesteia. Consumatorul are posibilitatea de a opta pentru executarea lucrărilor de terasament și construcție-montaj pentru branșare la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau canalizare individual, cu forțele proprii, fie de a beneficia de serviciile contra plată ale Întreprinderii. În cel de-al doilea caz, Economistul elaborează un deviz al cheltuielilor legate de executarea	

	lucrărilor, în baza căruia este facturat serviciul. În cazul în care lucrările de terasament sunt executate de către consumator, cu forțe proprii, acesta are obligația, stipulată în condițiile tehnice eliberate de Întreprindere, de a coordona lucrările respective cu Întreprinderea. În acest caz, lucrările de branșare nemijlocită la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau canalizare: ✓ determinarea exactă, în plan și pe teren, a amplasării și cotelor branșamentelor de apă și a racordurilor de canalizare ale consumatorului ✓ decuplarea și golirea tronsonului rețelelor publice de alimentare cu apă, la care se execută lucrările ✓ branșarea instalațiilor și construcțiilor consumatorului la rețelele publice se efectuează <i>cu participarea obligatorie personalului tehnic al Întreprinderii</i>, contra plată (Anexa 1 – Врезка в существующий водопровод).	
6.	Montare instalații de contorizare și mijloace de măsurat (contoare)	
↳	Responsabil	Întreprinderea (Maistru pe apeduct / Lăcătuș - instalator)
▶	Perioada	La finisarea lucrărilor de construcție-montaj
✎	Instalațiile de contorizare sunt achiziționate din contul consumatorului. Montarea instalațiilor de contorizare este efectuată <i>în mod obligatoriu</i> de către reprezentanții Întreprinderii, contra unei plăți separate (Anexa 1 – Установка водомера).	
7.	Recepție lucrări de construcție-montaj a instalațiilor și construcțiilor de branșare	
↳	Responsabil	Întreprinderea (Maistru pe apeduct / Lăcătuș - instalator / Controlor)
▶	Perioada	La sigilarea contorului
✎	În cazurile când lucrările de construcție – montaj a instalațiilor și construcțiilor de branșare sunt executate de către Întreprindere, procedura de recepție a acestora nu este desfășurată ca atare, supravegherea tehnică și verificarea calității lucrărilor fiind efectuată în timpul desfășurării acestora. În cazurile când lucrările de construcție – montaj a instalațiilor și construcțiilor de branșare sunt executate de către consumator, <i>supravegherea tehnică și verificarea calității lucrărilor este efectuată periodic de către reprezentanții Întreprinderii în timpul desfășurării acestora.</i> Recepția finală a instalațiilor și construcțiilor de branșare are loc de obicei <i>în momentul montării și a sigilării instalațiilor de măsurare.</i> <i>Procedura nu este însoțită de întocmirea unui proces verbal de recepție a lucrărilor de construcție-montaj</i>, care ar confirma corespunderea lucrărilor executate condițiilor tehnice prescrise și cerințelor normative. În calitate de documente certificative ale branșării apar Actul de sigilare a contorului de apă, întocmit după punerea în funcțiune a instalațiilor și construcțiilor de branșare și furnizarea apei către consumator.	
8.	Punere în funcțiune instalații și construcții de branșare	
↳	Responsabil	Întreprinderea (Maistru pe apeduct)
▶	Perioada	La montarea instalațiilor de contorizare
✎	Punerea în funcțiune a instalațiilor și construcțiilor de branșare are loc <i>fără spălarea și dezinfectarea preventivă a tronsonului decuplat al sistemului public de alimentare cu apă, la</i>	

	<i>care au fost executate lucrările de racordare, precum și a instalațiilor și construcțiilor de branșare ale consumatorului.</i> <i>Nu este examinat gradul de corespundere a rețelelor și construcțiilor consumatorului cerințelor igienico-sanitare impuse de Regulamentul igienic. Cerințe privind proiectarea, construcția și exploatarea apeductelor de apă potabilă aprobat de Ministerul Sănătății la 31.10.1995 de către Centrul teritorial de medicină preventivă.</i> <i>Punerea în funcțiune a instalațiilor și construcțiilor de branșare nu este însoțită de întocmirea unui proces verbal privind punerea în funcțiune a instalațiilor și construcțiilor de branșare.</i>
9.	Furnizare apă către consumator

Concluzii:

- *Lipsa unor prevederi concrete referitoare la procedura de branșare în cadrul Regulamentului despre acordarea serviciilor publice (comunale) de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi*
- *Lipsa unei etapizări și formalizări procedurale a procesului de branșare a noilor consumatori determină confuzii în delegarea și/sau executarea fiecărei etape cuprinse de acest proces de către personalul Întreprinderii*

Branșarea și folosirea neautorizată

Cazuri de branșare și folosire neautorizată a sistemului public de alimentare cu apă și evacuare a apelor uzate depistate de reprezentanții Întreprinderii:

- ✓ Branșarea la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau evacuare a apelor uzate:
 - În lipsa condițiilor tehnice de branșare eliberate de Întreprindere
 - În lipsa contractului de prestare a serviciilor încheiat cu Întreprinderea
- ✎ *Deoarece anterior nu se practica eliberarea condițiilor tehnice pentru branșarea la sistemul public de alimentare cu apă și/sau canalizare, iar procesul de contractare a consumatorilor avea un caracter dezorganizat și discontinuu, o mare parte dintre consumatorii care au fost branșați la sistemul public de alimentare cu apă în perioada precedentă nu dispun de condiții tehnice, iar în unele cazuri și de contracte de prestare a serviciilor, de aceea, chiar și în lipsa acestor documente, consumatorii respectivi sunt luați la evidență și facturați lunar conform indicațiilor contoarelor instalate la branșamentele lor*
- ✓ Consumul apei prin rețele necontorizate
- ✓ Instalarea prizelor de apă până la contor
- ✓ Demontarea și schimbarea neautorizată a contorului
- ✓ Deteriorarea contorului și a sigiliilor

Modalități de depistare:

- ☞ *Prezentarea personală a inculpatului la sediul Întreprinderii pentru legalizarea statutului său de consumator*
- ☞ *Verificarea fiecărui consumator care se adresează la sediul Întreprinderii cu anumite solicitări referitor la prezența contractului încheiat*
- ☞ *Declarațiile consumatorului privind defecțiunile depistate ale contorului și/sau sigiliilor*
- ☞ *Observațiile directe ale angajaților Întreprinderii (Inginer șef, Șef sector aprovizionare cu apă, Maistru pe apeduct, Controlori, Lăcătuși - instalatori), în timpul executării sarcinilor de serviciu (colectării datelor și repartizării facturilor și chitanțelor, executarea unor lucrări la rețelele / instalațiile consumatorului etc.)*

- 🔑 *Denunțuri din partea vecinilor*
- 🔑 *Urmărirea pierderilor de apă înregistrate de Întreprindere*
 - ✍ *Economistul prezintă lunar rapoarte privind pierderile de apă înregistrate de Întreprindere*
- 🔑 *Organizarea unor campanii de inventariere a rețelelor interioare și a instalațiilor de contorizare ale consumatorului*
 - ✍ *Periodicitatea de organizare – anual*
 - ✍ *Campaniile sunt organizate în baza ordinului semnat de director*
 - ✍ *Pentru desfășurarea campaniei este creată comisie specială de inventariere, care include Șeful serviciului de aprovizionare cu apă, Șeful serviciului abonare și Controlorii, cu implicarea Lăcătușilor – instalatori*
 - ✍ *Activitatea de inventariere este monitorizată și controlată direct de către Directorul Întreprinderii*

Măsurile întreprinse în cazul depistării branșării neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă:

1.	Înregistrarea documentară a încălcării depistate
✍	În cazul depistării cazurilor de branșare și folosire neautorizată a sistemelor publice de alimentare cu apă și/sau canalizare, circumstanțele cazului sunt consemnate într-un <i>Act de încălcare a regulilor de utilizare a apei</i>, întocmit în 2 exemplare, conform modelului tipizat elaborat în cadrul Întreprinderii, <i>doar</i> în limba rusă, semnate de către reprezentanții consumatorului și ai Întreprinderii, prezenți la fața locului. Pentru stabilirea circumstanțelor cazului inculpatul este invitat, prin mențiune în cadrul actului de verificare întocmit și în formă verbală, la sediul Întreprinderii. În cazul în care inculpatul nu se prezintă în termenul indicat, acesta este preîntâmpinat repetat, prin scrisoare recomandată.
2.	Convocarea Comisiei pentru revizuirea situațiilor de conflict cu consumatorii
✍	Pentru investigarea cazurilor de branșare și folosire neautorizată a sistemelor publice de alimentare cu apă și/sau canalizare depistate, este convocată Comisia pentru revizuirea situațiilor de conflict cu consumatorii, în componența căreia intră Inginerul șef, Juristul, Șeful serviciului de aprovizionare cu apă, Șeful serviciului abonare, Controlorii, activitatea comisiei fiind prezidată de Inginerul șef.
3.	Stabilirea costului pierderilor de apă și al apelor uzate evacuate
✍	<u>Responsabil:</u> Comisia pentru revizuirea situațiilor de conflict cu consumatorii <u>Baza de calcul:</u> ✓ <i>Normele de consum, aprobate de Consiliul orașenesc</i> ✓ <i>Numărul consumatorilor</i> ✍ <i>Numărul consumatorilor este determinat în baza declarațiilor consumatorului contrapuse cu observațiile directe ale controlorului</i> ✓ <i>Ultimele tarife aprobate de Consiliul orașenesc</i> <u>Perioada de calcul:</u> termenul stabilit cu aproximație de utilizare neautorizată ✍ <i>Dacă nu este stabilită perioada reală a folosirii neautorizate, perioada de calcul este stabilită în baza declarațiilor consumatorului contrapuse cu observațiile directe ale controlorului și nu în limitele termenului de prescripție</i> <u>Momentul efectuării calculelor:</u> ședința Comisiei pentru revizuirea situațiilor de conflict cu consumatorii <u>Bază documentară:</u> procesul – verbal al ședinței Comisiei pentru revizuirea situațiilor de

	<i>conflict cu consumatorii</i> Forma de confirmare: <i>debitarea contului personal al consumatorului (în baza de date electronică) cu suma calculată</i>
-	Direcționarea cazului către Comisia administrativă a Primăriei
✍	Întreprinderea nu practică direcționarea cazurilor depistate către Comisia administrativă a Primăriei, care ar putea stabili gradul de vinovăție a inculpatului și aplica amenziile prevăzute de Codul contravențional al Republicii Moldova ⁶ .
4.	Contorizarea instalațiilor / rețelelor de branșare neautorizate
✍	În cele mai dese cazuri la depistarea cazurilor de branșare și/sau utilizare neautorizată a apei se recurge la contorizarea instalațiilor / rețelelor neautorizate. <i>Cheltuielile legate de contorizare sunt suportate integral de către inculpat.</i> Obligația inculpatului de a contoriza rețelele necontorizate <i>este confirmată documentar</i> în baza cererii scrise depuse de acesta la sediul Întreprinderii, în care <i>este prevăzut termenul oferit pentru desfășurarea lucrărilor de contorizare.</i>
5.	Legalizarea statutului de consumator al inculpatului
✍	În cazul în care consumatorul nu este înregistrat în calitate de consumator al Întreprinderii, cu acesta este încheiat <i>în mod obligatoriu</i> contract de prestare a serviciilor.
6.	Lichidarea instalațiilor / rețelelor de branșare neautorizate
✍	În cazul când inculpatul refuză contorizarea instalațiilor / rețelelor de branșare neautorizate și legalizarea statutului său de consumator al Întreprinderii, instalațiile de branșare ale acestuia sunt închise și sigilate, fie lichidate definitiv. <i>Costurile legate de efectuarea lucrărilor sunt suportate integral de Întreprindere.</i> În cazul reconectării consumatorului acesta <i>e obligat să achite preventiv costurile de debranșare și re-branșare.</i>

Concluzii:

- În lipsa unor prevederi concrete, referitoare la procedura de înregistrare și soluționare a cazurilor de branșare și folosire neautorizată a sistemului public de alimentare cu apă și/sau de evacuare a apelor uzate în cadrul Regulamentului despre acordarea serviciilor publice (comunale) de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi, măsurile întreprinse în cazul depistării unor astfel de cazuri poartă un caracter neformalizat, de moment
- Deși în modelul tipizat al Actului de încălcare a regulilor de utilizare a apei este prevăzută indicarea punctului concret al Regulamentului despre acordarea serviciilor publice (comunale) de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi a cărei încălcare a fost depistată, în condițiile în care angajații investiți cu funcția de control, în baza ordinului de inventariere a rețelelor interioare și a instalațiilor de contorizare ale consumatorilor, nu sunt la curent despre existența Regulamentului și prevederile acestuia
- Lipsa contoarelor zonale de apă, nu permite evaluarea consumului de apă pe zone / străzi ale orașului și blocuri locative deservite și urmărirea fluctuațiilor acestuia în timp
 - ✍ Diferențele importante ar putea reprezenta un indicator al folosirii neautorizate a sistemului public de alimentare cu apă în zona respectivă
- În lipsa unui dispozitiv de detectare a țevelor și conductelor subterane, procesul de depistare a branșărilor neautorizate la rețeaua publică de alimentare cu apă și/sau canalizare prezintă dificultăți

⁶ Nr. 218 din 24.10.2008 (publicat: MO al RM Nr. 3-6 din 16.01.2009, art. 15)

2) Contractarea serviciilor

La 31.08.2014 existau contracte încheiate **cu 87% din numărul total de consumatori – persoane fizice** și **cu 100% din numărul total de consumatori – persoane juridice**.

Tabelul 13. Numărul de contracte încheiate cu consumatorii ÎM Direcția de Producție "Apă - Canal" Anenii Noi, la 31.08.2014

Categoria de consumatori	Număr total	Număr contracte încheiate	Pondere contractelor încheiate, %
PF	4 672	4 087	87
PJ	147	147	100

Sursa: ÎM Direcția de Producție "Apă - Canal" Anenii Noi

Procedura de încheiere a contractelor cuprinde următoarele etape:

1. Adresare cerere de încheiere a contractului de prestare a serviciilor					
Motiv	• <i>branșarea la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de evacuare a apelor uzate</i> • <i>depistarea cazurilor de branșare / folosire neautorizată la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de evacuare a apelor uzate</i> • <i>prestarea serviciilor în lipsa contractului</i> • <i>expirarea termenului contractului semnat anterior</i> • <i>transmiterea obiectului racordat la rețelele Întreprinderii către o altă persoană fizică/juridică</i> • <i>reconstrucția obiectivului branșat</i> • <i>reorganizarea consumatorului</i>				
Temei	• <i>Cererea de branșare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau canalizare</i> • <i>Solicitarea verbală a consumatorului</i> ✍ <i>Întreprinderea nu practică solicitarea unei cereri scrise</i> din partea consumatorului pentru legalizarea statutului său de consumator al Întreprinderii, prin încheierea contractului de prestare a serviciilor, după cum prevede Regulamentul-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare (p.46 și 47) • <i>Preîntâmpinarea verbală</i> din partea reprezentanților Întreprinderii: ▶ <i>În cadrul vizitelor de citire a datelor de la contoarele consumatorilor</i> ▶ <i>În cadrul vizitelor de verificare a instalațiilor de branșare și contorizare ale consumatorului</i>				
Pachet însoțitor de acte	Docume te solicitate			PF	PJ
	Buletin de identitate al solicitantului i			☒	☒
	Act de proprietate sau de confirmare a dreptului de folosire a obiectivului ce urmează a fi branșat			☒	☒
	Extras din Registrul de stat al întreprinderilor și organizațiilor			☒	☒
	Extrasul din registrul de stat al comerțului cu informația privind conducătorul și fondatorii întreprîi de ii			☒	☒
	Rechizite bancare			☒	☒
	Certificat – calcul privind necesitatea de apă potabilă și tehnică și servicii de evacuare a apelor uzate			☒	☒
✍ Lista documentelor solicitate este prezentată consumatorului în formă verbală					

2. Perfectare contract privind furnizarea serviciilor					
Forma		Tipizată			
Criterii de diferențiere		☛ Categorie de consumatori: I. PF - Contract de furnizare a apei potabile și de recepționare a apelor uzate II. PJ - agenți economici - Contract pentru eliberarea apei, recepționarea apei reziduale și purificarea ei - instituții publice ☛ Cu instituțiile publice sunt încheiate anual Contracte de achiziții publice, conform modelului solicitat de Agenția de Achiziții Publice, adaptat de Întreprindere, în funcție de specificul serviciilor / lucrărilor prestate			
Responsabil		Jurist			
Coordonare contract cu Serviciul Standardizare și Metrologie al RM ⁷				☒ Nr. 10 din 10.03.2006	
3. Încheiere contract privind furnizarea serviciilor					
Subiecții contractului		☒ Întreprinderea, pe de o parte ☒ Consumatorul (proprietarul / arendașul obiectului bransat), pe de altă parte			
Metodă de încheiere		semnarea de către ambele părți			
Număr exemplare		2 (două) exemplare: 1 – pentru Întreprindere ☛ Un exemplar al contractelor încheiate cu consumatorii este păstrat la Întreprindere 2 – pentru consumator			
Perioada de valabilitate		determinată (stabilită în contract)	PF	2 (doi) ani	
			PJ	agenți economici	4 (patru) ani
				instituții publice	1 (unu) an
Perioada de prelungire tacită		perioadă echivalentă cu perioada de valabilitate a contractului			
Formă prelungire		acord tacit al părților			
Responsabil		Jurist Controlori			
Locul încheierii		sediul Întreprinderii adresa de domiciliu a consumatorului			
4. Modificare contract					
Formă operare		acord bilateral adițional la contractul de bază			

⁷ Conform prevederilor (p.2, anexa 10) Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectarea la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin HG RM Nr. 191 din 19.02.2002 (publicat: MO al RM Nr. 29-31 din 28.02.2002, art. 263)

5. Reziliere contract			
Temei	PF	✓ eliberarea locuinței de către consumator ✓ neachitarea plății pentru apa consumată pe o perioadă ce depășește 3 luni, conform deciziei judecătorei ✓ nerespectarea clauzelor contractuale	
	PJ	✓ sustragerea de la îndeplinirea prevederilor contractului și Regulilor în vigoare de folosință a sistemelor comunale de aprovizionare cu apă și canalizare în RM	
Condiții	PF	✓ preîntâmpinarea preventivă, cu o lună înainte a Întreprinderii (din partea consumatorului) ✓ achitarea integrală a plății pentru apa consumată și pentru recepționarea apei reziduale și purificarea ei ✓ avertizarea în scris a consumatorului cu o lună înainte (din partea Întreprinderii)	
	PJ	✓ În contractul – tip pentru PF nu sunt prevăzute condițiile de reziliere a contractului	

Concluzii:

- Stabilirea unei perioade de valabilitate și a unei perioade de prelungire fixe a contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare impune necesitatea reîncheierii periodice a acestora, în condițiile în care caracterul stabil al serviciilor prestate de Întreprindere permite stabilirea unei perioade nelimitate de prelungire a valabilității contractului
- În condițiile în care în cadrul contractelor – tip, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice nu este stabilit punctul de delimitare, după cum prevede Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare⁸ și la contractele încheiate nu este anexat actul de delimitare a rețelelor și instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare între Întreprindere și consumator, cu indicarea limitelor proprietăților și responsabilităților părților în exploatarea bransamentelor de apă și ale racordurilor de canalizare, în procesul de exploatare pot apărea confuzii și conflicte

3) Instalarea și exploatarea contoarelor de apă

Evidența volumului de apă furnizat prin rețelele publice de alimentare cu apă și canalizare se efectuează prin mijloace de măsurare (contoare de apă).

Tabelul 14. Numărul de consumatori ai ÎM Direcția de Producție "Apă - Canal" Anenii Noi care au organizat evidența contorizată a consumului de apă, 30.06.2014

Categoria de consumatori	Număr bransamente	Număr bransamente contorizate	Nivel contorizare, %
PF	4 672	4 240	91
Anenii Noi (sector privat)	1 858	1 668	90
Anenii Noi (sector comunal)	1 736	1 614	93
Ruseni (sector privat)	235	178	76
Ruseni (sector comunal)	249	221	89
Hîrbovăț	151	144	96
Socoleni	118	114	97
Albinița	115	104	91
Berezki	210	197	94
PJ	147	147	100

Sursa: ÎM Direcția de Producție "Apă - Canal" Anenii Noi

⁸ Nr. 303 din 13.12.2013 (Publicat: MO al RM Nr. 60-65 din 14.03.2014, art. 123. Data intrării în vigoare: 14.09.2014)

Responsabilitatea privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea (verificarea, repararea) aparatelor de evidență a consumurilor de apă este repartizată între Întreprindere și consumator după cum este prezentat în cele ce urmează:

Obligația	Responsabil
Achiziționarea	<u>Consumatorul</u> Obligația achiziționării aparatelor de evidență a consumurilor de apă revine consumatorului, fiind prevăzută <i>doar</i> în contractul - tip pentru consumatorii – persoane juridice. În oraș se găsesc furnizori și distribuitori de tehnică, de la care consumatorii pot achiziționa aparate de evidență a consumurilor de apă din toate categoriile de calitate și de preț. Pentru comoditatea consumatorului, Întreprinderea de asemenea practică comercializarea aparatelor de evidență.
Stabilirea tipului de contoare pentru evidența volumului de apă consumat	<u>Consumatorul / Întreprinderea</u> Deoarece <i>Întreprinderea nu practică eliberarea condițiilor tehnice pentru montarea instalațiilor de contorizare</i>, cerințele față de tipul aparatului de evidență și condițiile de montare ale acestuia sunt expuse de personalul Întreprinderii <i>în formă verbală</i>. Deși Regulamentul privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumurilor de apă prevede expres dreptul furnizorului de a selecta tipul concret al aparatelor de evidență, consumatorului nu i se indică modelul concret al contorului recomandat a fi instalat, ci doar obligația ca acesta să facă parte din lista modelelor aprobate și incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al RM. În aceste condiții, consumatorul alege tipul contorului din gama de aparate de evidență propusă pe piață, reieșind din disponibilitatea sa financiară și recomandările distribuitorilor locali. În aceste condiții, <i>în cele mai multe cazuri, sunt achiziționate contoarele din clasele A și B, care au cel mai mic preț, dar în același timp și cea mai înaltă marjă de eroare a măsurării</i>.
Amenajarea căminelor pentru amplasarea instalațiilor de contorizare	<u>Consumatorul</u> Responsabilitatea construcției căminelor sau încăperilor pentru amplasarea instalațiilor de contorizare revine în sarcina consumatorului și este realizată pe cheltuiala acestuia. Deoarece <i>Întreprinderea nu practică eliberarea condițiilor tehnice pentru montarea instalațiilor de contorizare</i>, cerințele față de amenajarea acestora (dimensiuni, regim de iluminare, de temperatură etc.) sunt expuse de personalul Întreprinderii <i>în formă verbală</i>, în cadrul unor vizite în teren, în care specialistul Întreprinderii (Șeful serviciului de aprovizionare cu apă / Maistrul pe apeduct) apreciază locul amplasării nemijlocite a căminurilor de vizită.
Montarea instalațiilor de contorizare	<u>Întreprinderea (Lăcătuși - instalatori) / Consumatorul</u> Pentru dotarea bransamentelor de apă și/sau racordurilor de canalizare cu aparate de evidență sau pentru înlocuirea contoarelor existente consumatorul are obligația de a aviza preventiv Întreprinderea, <i>în baza unei cereri scrise în formă liberă</i>. Lucrările de montare a instalațiilor de contorizare sunt executate în mod normal de către reprezentantul autorizat al Întreprinderii, contra plată. În multe cazuri, cu scopul de a economisi, <i>consumatorul instalează contorul individual, cu forțe proprii</i>. În condițiile în care Întreprinderea <i>nu practică</i>

	<i>eliberarea condițiilor tehnice pentru montarea instalațiilor de contorizare</i>, în care ar fi expuse cerințele concret față de montarea contoarelor, lucrările de montare sunt executate în limita cunoștințelor și abilităților instalatorului. După finalizarea lucrărilor de instalare a aparatelor de evidență <i>nu este întocmit un act de montare, recepție și punere în funcțiune a aparatelor de evidență a apei</i>, după cum prevede Regulamentul privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumurilor de apă (p.17, 18), precum și contractul – tip pentru persoane fizice (p. 10).
Sigilarea	<u>Întreprinderea</u> (Controlori) Procedura de sigilare a aparatelor de evidență ale consumatorilor <i>este desfășurată în mod obligatoriu de către reprezentantul autorizat al Întreprinderii, în baza unei cereri scrise</i> depuse de consumator la sediul Întreprinderii, <i>conform modelului tipizat elaborat în cadrul Întreprinderii, în limbile română și rusă.</i> În toate cazurile, <i>cu excepția sigilării ulterioare verificării metrologice obișnuite</i>, pentru sigilarea contoarelor este percepută o taxă fixă, care variază în funcție de categoria consumatorului și numărul sigiliilor fixate (Anexa 1). La finisarea lucrărilor, este întocmit, în 2 exemplare (câte unul pentru fiecare dintre părți), un <i>Proces-verbal de sigilare</i>, conform modelului tipizat elaborat în cadrul Întreprinderii.
Evidența	<u>Întreprinderea</u> (Contabil pe decontări cu abonații⁹) La instalarea aparatelor de evidență noi acestea <i>sunt luate la evidență în baza actelor de sigilare</i> întocmite. Datele referitoare la contoarele instalate (număr, data verificării metrologice, data instalării, număr sigiliu) <i>sunt introduse în baza de date electronică</i> a consumatorilor – persoane fizice, ținută într-un program special (Infosapr). <i>Întreprinderea nu practică păstrarea unei copii a pașaportului tehnic al contorului și a buletinului de verificare metrologică.</i>
Întreținerea	<u>Consumatorul</u> Consumatorul este responsabil pentru menținerea stării cuvenite de funcționare a instalațiilor de contorizare, păstrarea intactă a contoarelor și a sigiliilor aplicate pe contoare, la vane, clapetele de reținere etc. și pentru anunțarea în termen a Întreprinderii cu privire la defectele și încălcările depistate, <i>obligățiile respective fiind prevăzute atât în contractul - tip pentru consumatorii – persoane fizice, cât și în cel pentru consumatorii – persoane juridice.</i> În cazul depistării unor defecțiuni, <i>consumatorii se adresează în termen de 3 zile la Întreprindere (Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate) sau comunică reprezentanților acesteia defecțiunile constatate</i> (nu funcționează mecanismul de calcul, sunt înregistrate scurgeri la conectări, este deteriorat ecranul, sunt rupte sigiliile). Întreprinderea direcționează specialiștii necesari pentru verificarea declarațiilor consumatorului la fața locului. Specialiștii înlătură defecțiunile depistate cu forțe proprii, în cazul în care lucrările respective țin de competența lor, fie direcționează consumatorul la instituțiile specializate pentru verificarea și repararea aparatului defectat. <u>Întreprinderea</u> (Controlorii)

⁹ Бухгалтер по расчетам с абонентами

	În cadrul vizitelor pentru citirea indicațiilor contoarelor, Controlorii: ► cercetează vizual și controlează starea instalațiilor de contorizare, ► verifică existența și păstrarea intactă a sigiliilor aplicate, ► verifică funcționarea corectă a contoarelor prin compararea indicațiilor pentru luna curentă cu indicațiile lunare medii din perioada precedentă. În cazul depistării unor nereguli și defecțiuni este întocmit un <i>Act de încălcare a regulilor de utilizare a apei</i>, întocmit în 2 exemplare, conform modelului tipizat elaborat în cadrul Întreprinderii, doar în limba rusă, semnate de către reprezentanții consumatorului și ai Întreprinderii, prezenți la fața locului.
Reparația	<u>Consumatorul</u> De obicei, în cazul depistării unor defecțiuni ale aparatelor de evidență acestea sunt înlocuite cu altele noi. În cazul în care consumatorul optează pentru executarea lucrărilor de reparație, acesta este direcționat la atelierele specializate din or. Chișinău, <i>colaboratorii Întreprinderii oferindu-i toate informațiile necesare.</i>
Verificarea metrologică	<u>Consumatorul</u> Obligația verificării metrologice a contoarelor consumatorilor revine Întreprinderii, conform contractului – tip pentru consumatorii – persoane fizice. <i>În contractul – tip pentru consumatorii – persoane juridice atribuirea acestei funcții uneia dintre părți a fost omisă.</i> Ultima verificare metrologică a contoarelor consumatorilor a fost efectuată, prin colectarea în masă a contoarelor consumatorilor de către Întreprindere și transportarea acestora la laboratoarele specializate din Chișinău cu mai mult de 2 ani în urmă. Cheltuielile legate de demontare, re-montarea, desigilarea și sigilarea repetată și transportul contoarelor la laboratoarele specializate din Chișinău erau acoperite integral din contul resurselor Întreprinderii, consumatorul achitând doar costul serviciului de verificare. Dată fiind implicațiile financiare ale operațiunilor respective pentru Întreprindere și <i>lipsa unei acoperiri reale a cheltuielilor respective de tariful aprobat pentru serviciile de bază ale Întreprinderii</i>, practica verificării în masă, de către Întreprindere, a contoarelor consumatorilor <i>a fost sistată</i>. În prezent este efectuată <i>doar</i> verificarea metrologică de expertiză, cu sursele și forțele proprii ale consumatorului, în cazul când acesta are dubii asupra corectitudinii indicațiilor înregistrate. La expirarea termenului de verificare metrologică, de obicei acesta <i>este înlocuit cu altul nou</i>, din contul consumatorului. Delegarea obligației de verificare metrologică către consumator, după cum prevede Regulamentul privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumurilor de apă (p.10), prezintă reale dificultăți, generând rezistență și conflicte și refuzul consumatorilor de a desfășura lucrările respective. Situația e explicabilă prin faptul că serviciile de verificare metrologică sunt prestate contra plată (<i>tarif ~ 50 MDL, în funcție de tipul contorului</i>), doar în laboratoare specializate. Cele mai apropiate centre de verificare metrologică a aparatelor de evidență a consumului de apă pentru locuitorii orașului Anenii Noi sunt cele din orașul Chișinău (<i>distanța ~ 37 km, durata călătoriei ~ 45 minute, preț bilet de călătorie într-o direcție ~ 25 MDL</i>). Perioada de realizare a verificării metrologice cuprinde ~ 1-5 zile. Respectiv, pentru verificarea metrologică consumatorul este nevoit, în unele cazuri, să se deplaseze în 2 zile la Chișinău. În aceste condiții <i>cheltuielile de transport depășesc în mărime dublă costul serviciilor de verificare metrologică</i>. În plus, pe lângă implicațiile financiare ale obligației de verificare metrologică, aceasta

	<i>implică cheltuieli de timp.</i>
Demontarea	<u>Consumatorul / Întreprinderea</u> (Lăcătuși - instalatori) La apariția necesității demontării contorului (pentru verificare metrologică, reparație, înlocuire sau alte intervenții) consumatorul are obligația de a coordona prealabil cu Întreprinderea efectuarea procedurii, în baza unei <i>cereri de desigilare a contorului, prezentată în formă scrisă conform modelului tipizat elaborat în cadrul Întreprinderii</i>. În baza cererii din partea consumatorului, reprezentanții Întreprindere (Controlorii) se prezintă la adresa consumatorului pentru desigilarea și înregistrarea ultimelor indicații ale contorului. Pentru confirmarea procedurii este întocmit, în 2 exemplare (câte unul pentru fiecare dintre părți), un <i>Proces-verbal de sigilare</i>, conform modelului tipizat elaborat în cadrul Întreprinderii. Lucrările de demontare sunt executate fie de către reprezentanții Întreprinderii (Lăcătuși - instalatori), fie de către consumator.

! Măsuri întreprinse pentru contorizarea consumatorilor

- ✓ *Întocmirea periodică a listei consumatorilor care nu au organizată evidența contorizată a consumurilor de apă*
 - ✍ *Situația privind nivelul de contorizare a consumatorilor este monitorizată de Șeful serviciului abonare*
- ✓ *Distribuirea permanentă a unor notificări scrise, nominale, cu indicarea termenului în care consumatorul are obligația de a instala contor*
 - ✍ *Distribuirea notificărilor e realizată prin intermediul Controlorilor, sub semnătură*
 - ✍ *Respectarea de către consumator a obligațiilor asumate este urmărită de Controlori*
- ✓ *Oferirea posibilității achitării în rate a prețului contoarelor comercializate de Întreprindere*

Concluzii:

- *Nerespectarea prevederilor Regulamentului privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumurilor de apă la capitolul*
 - ☒ *elaborarea documentației pentru instalarea aparatelor de evidență*
 - ☒ *efectuarea lucrărilor de instalare a aparatelor de evidență*
 - ☒ *ținerea evidenței consumului de apă în baza fișelor de evidență, prezentate în anexele Regulamentului*
 - ☒ *întreținerea aparatelor de evidență**determină lipsa de constanță și transparență a procedurilor legate de aceste activități*
- *În lipsa resurselor financiare proprii și a susținerii financiare din partea APL, Întreprinderea nu are posibilitatea de a rezolva problema organizării evidenței contorizate a consumului de apă pentru consumatorii ce fac parte din pătura socialmente vulnerabilă*
- *Disponibilitatea redusă a resurselor financiare proprii și lipsa susținerii financiare din partea APL, determină incapacitatea Întreprinderii de a desfășura operațiunile de verificare metrologică a contoarelor consumatorilor – persoane fizice, conform obligației asumate în baza contractului – tip*
- *Instalarea sporadică (de obicei la apariția necesității) a contoarelor de către consumatori, reprezintă un factor care, pe termen lung, va împiedica concentrarea în timp a procedurilor de verificare metrologică*
- *În cazul preluării în viitor a obligațiilor de verificare metrologică a contoarelor de către Întreprindere, caracterul sporadic al instalării contoarelor în prezent va determina reale dificultăți*

în organizarea și desfășurarea concentrată a operațiunilor cuprinse de această procedură, determinând implicații sporite de resurse de timp, umane și financiare

4) Măsurarea, facturarea și colectarea contravalorii serviciului

Procesul de măsurare a volumului apei potabile consumate și al apelor uzate evacuate, facturare și colectare a contravalorii serviciului cuprinde următoarele etape:

Citirea indicațiilor de la contoare		
Periodicitate	Lunar	
Perioada efectuării	PF	15-25 ale lunii
	PJ	20-31 ale lunii
Responsabil	PF	7 Controlori (Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate)
	PJ	1 Controlor (Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate)
	<i>☛ Controlorii deserveșc atât teritoriul or. Anenii Noi, cât și al satelor adiacente, deserveșc de Întreprindere (Ruseni, Hârbovățul Nou, Socoleni, Albinița, Beriozchi, Bulboaca (serviciu de canalizare))</i>	
	Consumatorul <i>☛ Consumatorul are opțiunea de a declara indicațiile curente ale contorului personal</i> <i>✓ prin prezentarea la sediul Întreprinderii</i> <i>✓ prin telefon</i> <i>☛ În chitanța de plată eliberată de Întreprindere este indicat numărul de contact al Secției vânzări și colectări</i> <i>✓ prin bilet scris</i> <i>☛ În cazul prezentării indicațiilor contoarelor de către consumator, veridicitatea datelor prezentate de către consumator este verificată la cel puțin 3 luni de către Controlor</i> <i>☛ Consumatorului nu îi este înmănată fișa de evidență a funcționării contorului, în care să fie înscrise indicațiile curente ale contorului</i>	
	– <i>Lipsa consumatorului în momentul vizitei de citire a indicațiilor</i> Măsuri întreprinse de Întreprindere: ☛ citirea indicațiilor în luna viitoare ☛ Pentru luna curentă consumatorului îi este facturat un volum nul	
	– <i>Neasigurarea de către consumator a accesului reprezentantului Întreprinderii</i> ☛ <i>Întreprinderea nu dispune de proceduri interne de lucru cu consumatorii, care ar prevedea ordinea acțiunilor și măsurilor necesare de întreprins în cazul neasigurării de către consumator a accesului reprezentantului Întreprinderii pentru citirea indicațiilor contoarelor și inspectarea stării sistemelor interioare de alimentare cu apă și de canalizare</i> Măsuri întreprinse de Întreprindere: ☛ <i>prevederea în atât de contractul – tip pentru persoane fizice, cât și cel pentru persoane juridice obligației consumatorului de a asigura accesul liber al reprezentanților Întreprinderii pentru exercitarea funcției de control</i> ☛ <i>negocieri directe cu consumatorul în vederea determinării acestuia de a asigura</i>	

		accesul, făcând referire la prevederile contractului de prestare a serviciilor, semnat de consumator → implicarea Poliției → invitarea consumatorului la sediul Întreprinderii, pentru investigarea cazului de către Comisia pentru revizuirea situațiilor de conflict cu consumatorii
Suport pentru înregistrare indicații de la contoare	PF	Buletine de evidență a indicațiilor contoarelor ✍ Buletinele sunt furnizate lunar de compania Infosapr, contractată de Întreprindere pentru tipărirea documentelor de plată ✍ Forma respectivă de înregistrare a indicațiilor contoarelor nu permite urmărirea în timp a consumului lunar de apă pentru fiecare consumator în parte ✍ Indicațiile contorului pot fi citite în prezența sau în lipsa consumatorului, fiind înregistrate, fără semnătura acestuia din urmă
	PJ	Act despre indicațiile contorului de apă ✍ Actul despre indicațiile contorului de apă este întocmit lunar, în 2 exemplare (unul – pentru Întreprindere și altul - pentru consumator), în baza modelului elaborat în cadrul Întreprinderii, semnat de reprezentanții ambelor părți

Înregistrarea datelor și efectuarea calculelor

Baza de calcul:

Apă potabilă	În lipsa instalațiilor de măsurare	norme de consum al apei și de evacuare a apelor uzate¹ număr consumatori² număr animale, număr mijloace de transport, suprafața terenurilor agricole irigate² aflate în proprietatea consumatorului	
	În prezența instalațiilor de măsurare	indicațiile contoarelor tarifele aprobate³	
	În perioada de demontare a contorului pentru reparare sau verificare metrologică	media de consum din ultimele 3 luni	
	În cazul neprezentării indicațiilor contoarelor	✍ Calculele sunt efectuate la prezentarea indicațiilor contoarelor	
Ape uzate evacuate	În lipsa branșamentului la sistemul public de alimentare cu apă (folosirea apei din fântâni și alte izvoare ce nu aparțin Întreprinderii)	PJ	indicațiile contoarelor instalate la sursele proprii de apă
		PF	norme de consum al apei și de evacuare a apelor uzate ¹
	În prezența branșamentului la sistemul public de alimentare cu apă	echivalent cu volumul apei consumate	
	Pentru consumatorii – persoane juridice în producția cărora intră apa livrată de Întreprindere, precum și în cazul pierderilor ireversibile de apă în procesul tehnologic	% din apa consumată ⁴	

¹ Normele de consum al apei și de evacuare a apelor uzate aplicate de Întreprindere sunt cele aprobat în baza ordinului intern din 01.10.2012

² Numărul consumatorilor, precum și numărul animalelor, suprafețele grădinilor, numărul mijloacelor de transport din proprietatea consumatorilor care nu au organizată evidența contorizată a consumului de apă sunt determinate în baza declarațiilor consumatorului, contrapuse cu observațiile directe ale Controlorilor, fiind consemnate într-un act certificativ¹⁰ întocmit anual

³ Ultimele tarife de prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă au fost stabilite și aprobate prin Decizia Consiliului orașenesc Anenii Noi Nr. 4/9 din 17.09.2012 (a se vedea Tabelul 15)

⁴ % din apa consumată evacuat în sistemul centralizat de canalizare este stabilit în baza unor calcule – informații privind necesitatea de apă potabilă și tehnică și servicii de evacuare a apelor uzate, elaborat și prezentat de agenții economici în producția cărora intră apa livrată de Întreprindere, precum și în cazul pierderilor ireversibile de apă în procesul tehnologic la încheierea contractului

✍ Deși Contractul – tip pentru consumatorii – persoane juridice este prevăzută obligația consumatorului de a prezenta anual, la 1 noiembrie, o informație calculativă privitor la necesitatea consumului de apă potabilă și de evacuare a apelor uzate, acesta a fost prezentat de agenții economici vizati¹¹ o singură dată, la încheierea contractului

Periodicitate	Lunar	
Perioada efectuării	PF	25 - 1 ale lunii
	PJ	1 -2 ale lunii
Responsabil	PF	Contabil pe decontări cu abonații ¹²
	PJ	Contabil
Suport	Program special Infosapr	
Mod	Introducere date în program	Manual ✍ Introducerea datelor din registrele pentru înscrierea indicațiilor contoarelor și a datelor privind achitățile din bonurile de plată de la casieria Întreprinderii și din facturile primite de la reprezentanțele băncilor și oficiile poștale cu care Întreprinderea colaborează pentru colectarea plăților de la consumatori în program are loc manual
	Efectuare calcule	Automat
Perioada de raport	1 (una) lună calendaristică	

Pregătirea și tipărirea documentelor de plată

Periodicitate	Lunar	
Perioada efectuării	PF	1 -2 ale lunii
	PJ	1 -2 ale lunii
Formă document de plată	Tipizată	
Document de plată	PF	ordin de încasare a numerarului

¹⁰ Справка – расчет на услуги по воде и канализации

¹¹ "Augur Perla" S.A. – Combinatul de carne din s. Bulboaca, "Moara Magică" SRL, Fabrica de pâine Anenii Noi, Spitalul Raional Anenii Noi IMSP

¹² Бухгалтер по расчетам с абонентами

eliberat	PJ	factură fiscală	
Responsabil	PF	Compania “Infosapr Integrator” SRL	
	PJ	Contabil	
Mod	Automat		
Distribuirea documentelor de plată			
Periodicitate	Lunar		
Perioada efectuării	PF	2 - 10 ale lunii	
	PJ	2 - 10 ale lunii	
Responsabil	PF	7 Controlori (Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate)	
	PJ	1 Controlor (Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate) Consumatorul ✍ Prevederea obligației de a se prezenta în intervalul de la data de 01 până la data de 05 a fiecărei luni pentru a primi dispoziția de plată perfectată de Întreprindere în contractul – tip pentru consumatorii – persoane juridice determină universalitatea acesteia pentru toți consumatorii – persoane juridice, cu care este încheiat contractul respectiv. În realitate însă se prezintă individual la sediul Întreprinderii pentru ridicarea documentului de plată doar agenții economici care nu dispun de sediu.	
Încasarea plăților de la consumatori			
Periodicitate	Lunar		
Forma achitării	în numerar	la casieria Întreprinderii ✍ Plățile sunt încasate în baza ordinului de încasare a numerarului sau a unui aviz de plată, special eliberat de Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate	
		la casieriile bancare ✍ În prezent Întreprinderea colaborează în materie de percepere a achitărilor pentru servicii cu Banca de Economii, Moldova Agroindbank, Moldindconbank, Victoriabank, Mobiasbanca, FinComBank	
		la oficiile poștale (Poșta Moldovei)	
	decontări fără numerar	prin virament la contul bancar de decontare al Întreprinderii ✍ Forma respectivă de achitare este utilizată doar de către consumatorii – persoane juridice	
Termen de achitare	PF	data de 15 a lunii următoare * conform contractului-tip pentru consumatorii – persoane fizice ✍ Termenul limită de achitare este indicat și în chitanța de plată eliberată de Întreprindere pentru consumatorii – persoane fizice ✍ Consumatorii – persoane fizice au la dispoziție pentru achitarea sumei facturate doar 5 zile	

	PJ	15 zile calendaristice din ziua prezentării documentului de plată * conform contractului-tip pentru consumatori – persoane juridice
Colectarea datoriilor		
Responsabili	✓ Șef serviciu abonare ✓ Controlori	
Metode	✓ Prevederea în cadrul contractului - tip pentru consumatori – persoane fizice – a termenului limită de achitare a sumei calculată spre plată – a dreptului Întreprinderii "să acționeze în judecată consumatorul, în cazul neachitării de către acesta a serviciilor prestate timp de 3 luni" și "să suspende acțiunea contractului în cazul neachitării datoriilor prestate timp de 3 luni" ✓ Prevederea în cadrul contractului - tip pentru consumatori – persoane juridice – a termenului de achitare a documentului de plată emis de Întreprindere de la prezentarea acestuia – a urmărilor neachitării de către consumator în termenul de achitare: 1. penalitate în mărimea de 0,5 la sută din suma neachitată la timp pentru fiecare zi întârziată ✍ În realitate aceste penalități nu sunt calculate și percepute 2. închiderea instalațiilor consumatorului și sistarea alimentării cu apă și evacuarea apelor uzate ✍ În caz de neachitare după expirarea termenului de o lună de la calcularea penalității ✍ Alimentarea cu apă potabilă și evacuarea apelor uzate se va restabili în mod succesiv după ce consumatorul va achita datoria și costul lucrărilor de punere în funcțiune a instalațiilor consumatorului conform prețurilor stabilite de Întreprindere ✓ Indicarea în chitanțele de plată a termenului limită de achitare a sumei calculată spre plată ✍ 15 a lunii următoare perioadei de calcul ✓ Întocmirea lunară a listei consumatorilor care nu și-au onorat obligațiunile de plată față de Întreprindere ✍ Listele datornicilor sunt întocmite pe sectoare, în care este divizată convențional zona deservită de Întreprindere și pentru consumatori – persoane juridice separat ✓ Urmărirea lunară a achitărilor percepute de la consumatori și raportarea acestora la volumul facturat ✍ Achitățile sunt urmărite pe fiecare sector în care este divizată convențional zona deservită de Întreprindere ✍ Procesul e supervizat de Șeful serviciului abonare ✓ Negocieri directe cu datornicii purtate de către reprezentanții Întreprinderii, direct (la domiciliu sau la locul de muncă) și prin telefon ✓ Avertizări scrise, nominale, privind suma datoriei acumulate și termenul acordat spre plată, cu preîntâmpinarea că neachitarea în termen a sumei indicate va atrage deconectarea acestuia de la rețelele de apă și/sau canalizare și acționarea consumatorului în instanța de judecată ✍ Distribuie avertizărilor e realizată prin intermediul controlorilor, sub semnătură, fie prin scrisoare recomandată, în cazul când consumatorul refuză semnarea avertizării înmânate de	

	Controlor ✓ Convocarea Comisiei pentru revizuirea situațiilor de conflict cu consumatorii pentru analiza cazurilor rău - platnicilor ✍ În componența comisiei intră Inginerul șef, Juristul, Șeful serviciului de aprovizionare cu apă, Șeful serviciului abonare, Controlorii, activitatea comisiei fiind prezidată de Inginerul șef ✍ Comisia este convocată la necesitate ✍ Deciziile comisiei sunt confirmate în cadrul proceselor – verbale întocmite la fiecare ședință ✓ Restructurarea datoriilor, în baza unei obligațiuni scrise înaintate de consumator ✍ În cadrul obligațiunii sunt indicate suma datoriei acumulate și obligațiunea asumată de către consumator referitor la achitarea lunară a unei rate fixe din datoria acumulată ✍ Toate obligațiunile privind achitarea în rate a datoriilor sunt depuse pe numele Directorului Întreprinderii și aprobate de către acesta ✍ Respectarea de către consumator a obligațiilor asumate este urmărită de Șeful serviciului abonare ✓ Afișarea listei datornicilor la scara blocului ✓ Colaborarea cu notarii din oraș ✍ La întocmirea contractelor de vânzare – cumpărare a imobilului, vânzătorul trebuie să confirme lipsa datoriilor față de operatorii locali de servicii de utilitate publică, inclusiv față de Întreprindere ✓ Acționarea în judecată a rău-platnicilor ✓ Debransarea temporară / definitivă de la sistemul public de alimentare cu apă ✍ La debransarea consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă nu este întocmit un act de deconectare a instalației de utilizare a consumatorului, în care să fie menționate încălcările care au condus la sistarea acestora și cheltuielile aferente suspendării / reluării prestării serviciului
--	--

Concluzii:

- Lipsa unui loc special prevăzut pentru înscrierea indicațiilor contoarelor în chitanțele de plată eliberate în prezent de Întreprindere după cum este prevăzut în Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă¹³ limitează posibilitățile Întreprinderii de înregistrare a indicațiilor contoarelor de la consumatori, transferând integral obligația respectivă în sarcina Controlorilor, care trebuie să execute această obligație în detrimentul funcției de control ce le revine
- Lipsa colaborării cu mass-media locală, cu Primăriile localităților deservite, cu reprezentanțele băncilor comerciale și cu agenții economici locali în vederea colectării plăților restante de la consumatori

5) Relații cu consumatorii și publicul larg

În prezent accesibilitatea consumatorilor și a altor membri ai societății civile la informațiile referitoare la Întreprindere și activitatea acesteia este joasă.

Mijloc de intermediere	☑/☒	Rol (potențial) în comunicare
Angajații Întreprinderii ✍ În calitate de intermediari direcți între consumatori și Întreprindere apar	☑	✓ Clarificarea întrebărilor referitoare la conectare, contractare, exploatarea aparatelor de evidență a consumului de apă,

¹³ aprobat prin HG RM Nr. 191 din 19.02.2002 (publicat: MO al RM Nr. 29-31 din 28.02.2002, art. 263)

angajații din Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate (Serviciul abonare), sarcinile de lucru ale cărora presupun interacțiunea directă cu consumatorii. Serviciul de lucru cu consumatorii al Întreprinderii cuprinde 8 Controlori, care deservesc consumatorii atât persoanele fizice (7 Controlori), cât și persoanele juridice (1 Controlor separat) din întreaga zonă deservită (or. Anenii Noi, s. Rusești, s. Hârbovățul Nou, s. Socoleni, s. Albinița, s. Beriozchi, s. Bulboacă). Activitatea controlorilor este coordonată de către Șeful serviciului abonare. ✍ În cazul unor întrebări de ordin superior, consumatorii pot beneficia de audiența directă a Directorului, în orice oră a zilei de lucru, în cazul când acesta este prezent la sediul Întreprinderii și disponibil pentru audiență.		facturare, achitare plăți etc. ✓ Informarea consumatorilor referitor la cazurile de suspendare de către Întreprindere a livrării apei și/sau recepționării apelor uzate (cauze, durată etc.) ✓ Informarea consumatorilor referitor la cauzele și termenele de executare a lucrărilor de intervenție la rețelele de alimentare cu apă și canalizare ✓ Informarea consumatorilor referitor la serviciile auxiliare prestate de Întreprindere
Ghișeu unic ✍ În cadrul Întreprinderii nu există creat un Ghișeu unic, unde ar fi concentrate toate activitățile ce țin de relația cu clienții și publicul larg. Întrebările și adresările verbale sau în scris, precum și apelurile telefonice ale consumatorilor Întreprinderii sunt preluate dispersat de către Secretar (Anticamera), Serviciul de dispecerat și de Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate.	☒	✓ Încheierea și modificarea contractelor ✓ Primirea și eliberarea documentelor necesare ✓ Primirea și eliberarea corespondenței ✓ Comandarea serviciilor auxiliare prestate de Întreprindere ✓ Încasarea plăților pentru servicii ✓ Oferirea de informații
Telefon ✍ La Întreprindere nu există un număr de telefon unic la care să fie preluate toate apelurile din partea consumatorilor, acestea fiind preluate dispersat de diferite subdiviziuni (Anticamera – 0265 – 22242, Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate – 0265 – 24009, Contabilitatea – 0265 – 22551, Serviciul de dispecerat – 0265 – 23373) ✍ Numerele de telefon la care consumatorul se poate adresa sunt indicate în contractele de prestare a serviciilor încheiate cu Întreprinderea, în documentele de plată și în actele eliberate de Întreprindere ✍ În chitanța de plată nu este indicat numărul de contact al Serviciului abonare, ci doar numărul de la Anticamera, ceea ce impune redirectionarea permanentă a apelurilor legate de facturare și achitare de la Secretar către Șeful serviciului abonare	☒	✓ Informarea consumatorilor referitor la lucrările efectuate de Întreprindere la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare ✓ Înregistrarea întrebărilor, solicitărilor și plângerilor din partea consumatorilor
Registre de evidență a consumatorilor ✍ Evidența consumatorilor este ținută doar în format electronic, în baza de date a consumatorilor ținută într-un program special (elaborat de compania Infosapr). Evidența este ținută separat, de angajați din subdiviziuni diferite ale Întreprinderii,	☒	✓ Evidența consumatorilor ✓ Evidența consumurilor lunare a fiecărui consumator în parte ✓ Evidența contoarelor ✓ Evidența achitărilor

pe categorii de consumatori: PF (Contabil pe decontări cu abonații ¹⁴ - Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate) și PJ (Contabil – Administrația). Pentru categoria de consumatori – PJ evidența este dusă de asemenea și pe suport de hârtie.		
Contract privind prestarea serviciilor de aprovizionare cu apă și/sau evacuare a apelor uzate	☒	✓ Acord de furnizare a serviciilor ✓ Informare referitor la drepturile și obligațiile Întreprinderii și consumatorului ✓ Reglementarea raporturilor dintre Întreprindere și consumator
Chitanța de plată ✍ <i>Chitanțele de plată eliberate în prezent de Întreprindere nu au prevăzut loc special pentru înscrierea indicațiilor contoarelor de către consumator</i> ✍ <i>Pe versoul chitanței de plată este publicat un anunț permanent referitor la:</i> ✓ <i>mărimile amenzilor prevăzute conform Codului Contravențional al Republicii Moldova nr. 218-XVI din 24.10.1998 pentru cazurile de neachitare în termenul stabilit a facturii, deteriorarea intenționată a aparatelor de evidență, prezentarea datelor eronate privind consumul de apă,</i> ✓ <i>obligația consumatorului de a asigura a accesul personalului Întreprinderii la echipamentul de măsurare și rețelele interne de conducte de apă și canalizare</i> ✓ <i>dreptul Întreprinderii de a sista furnizarea apei potabile în cazul încălcărilor regulilor de folosire a sistemului de alimentare cu apă și a termenelor de achitare</i>	~	✓ Publicarea datelor de contact / rechizitelor bancare ale Întreprinderii ✓ Informarea consumatorilor cu privire la suma calculată pentru serviciile prestate în luna curentă și termenul limită de achitare a acestora ✓ Informarea consumatorilor cu privire la suma datoriei acumulate pentru perioadele precedente de calcul ✓ Informarea consumatorului cu privire la ultimele indicații (indicațiile curente) ale contorului, înregistrate în baza de date a Întreprinderii ✓ Colectarea indicațiilor contoarelor ✓ Publicarea unor anunțuri / informații din partea Întreprinderii (pe verso)
Panou informativ ✍ <i>În lipsa unui panou informativ destinat publicării informațiilor cu caracter general, acestea sunt oferite în formă verbală de Serviciul aprovizionare cu apă și evacuare a apelor uzate, Secretar (Anticamera) sau nemijlocit de către specialiștii vizați</i>	☒	✓ Publicarea de informații privind activitatea Întreprinderii, serviciile (de bază și auxiliare) prestate de Întreprindere, tarifele practicate, contactele Întreprinderii și ale specialiștilor acestora etc.
Registru de reclamații ✍ <i>Întreprinderea nu deține Registrul de reclamații</i>	☒	✓ Înregistrarea plângerilor și reclamațiilor ✓ Tratarea plângerilor și reclamațiilor
Anchete de satisfacție a consumatorilor ✍ <i>În prezent nu se practică nici o formă de evaluare (ocazională / periodică / permanentă) a satisfacției consumatorilor</i>	☒	✓ Evaluarea gradului de satisfacție a consumatorilor ✓ Identificarea factorilor de influență asupra satisfacției consumatorilor
Primăria orașului ✍ <i>În cazul în care la Primăria orașului parvin careva plângeri sau solicitări din partea</i>	☒	✓ Monitorizarea activității Întreprinderii ✓ Înregistrarea plângerilor și reclamațiilor legate de serviciile de alimentare cu apă și de

¹⁴ Бухгалтер по расчетам с абонентами

cetățenilor orașului, acestea sunt comunicate verbal sau în scris Directorului Întreprinderii, acesta având obligația de a oferi, în termenii ceruți, explicații în scris. Explicațiile primite de la Întreprindere sunt ulterior redirecționate de către Primărie către solicitant.		evacuare a apelor uzate prestate de Întreprindere din partea cetățenilor ✓ Inspectarea cazurilor de suspendare de către Întreprindere a livrării apei și/sau recepționării apelor uzate ✓ Informarea consumatorilor referitor la cauzele și termenele de executare a lucrărilor de intervenție la rețelele de alimentare cu apă și canalizare
Mass-media locală (scrisă, TV) ✍ Mijloacele de informare în masă prezente în oraș sunt: 📺 Postul local de televiziune Studio AN-TV 📰 Ziarul local Informații 📺 Televiziunea prin cablu ✍ Conducerea Întreprinderii este solicitată de către ziarul local pentru interviuri focusate pe activitatea Întreprinderii ✍ Întreprinderea practică publicarea la postul local de televiziune a unor anunțuri referitoare la clorarea apei ✍ Este practică publicarea unor anunțuri privind majorările de tarife aprobate de CO în ziarul local și în MO	~	✓ Informarea consumatorilor referitor la modificările de tarife ✓ Informarea consumatorilor referitor la cazurile de suspendare de către Întreprindere a livrării apei și/sau recepționării apelor uzate (cauze, durată etc.) ✓ Informarea referitor la activitatea Întreprinderii Sensibilizarea consumatorilor referitor la consumul rațional de apă și evacuarea apelor uzate în sistemul public de canalizare ✓ Sensibilizarea consumatorilor referitor la necesitatea achitării în termen a plăților pentru serviciile prestate de Întreprindere ✓ Difuzarea listei consumatorilor care au restanțe la achitarea serviciilor prestate de Întreprindere
Internet ✍ Întreprinderea are o prezență foarte redusă în rețeaua Internet, date generale despre Întreprindere fiind publicate doar pe câteva motoare de căutare de companii: md.kompass.com, www.paginideaur.md ✍ Întreprinderea dispune de adresă de e-mail personalizată: apacanal-aneniinoi@rambler.md ✍ Întreprinderea nu are create profiluri personalizate pe site-uri de socializare ✍ Întreprinderea nu dispune de site corporativ propriu	~	✓ Comunicarea curentă, în masă, cu consumatorii și cu publicul ✓ Informarea consumatorilor referitor la activitatea Întreprinderii ✓ Informarea publicului larg referitor la serviciile prestate de Întreprindere
Regulamentul-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare¹⁵	☒	✓ Stabilirea condițiilor de exploatare a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare ✓ Reglementarea procesului de furnizare a apei consumatorilor și/sau recepționării apelor uzate de la aceștia
Regulamentul despre acordarea serviciilor publice (comunale) de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi¹⁶ ✍ Regulamentul este disponibil atât în limba de stat, cât și în limba rusă	☒	✓ Reglementarea relațiilor și obligațiilor dintre consumatori și Întreprindere

~ Parțial aplicat / practicat

☑ Este aplicat/ practicat

☒ Nu este aplicat/practicat

¹⁵ aprobat prin HG RM Nr. 656 din 27.05.2002 (publicat: MO al RM Nr. 71-73 din 06.06.2002, art.750)

¹⁶ Aprobat prin Decizia Consiliului orașenesc Anenii Noi Nr. 5/4 din 15.10.2003

Concluzii:

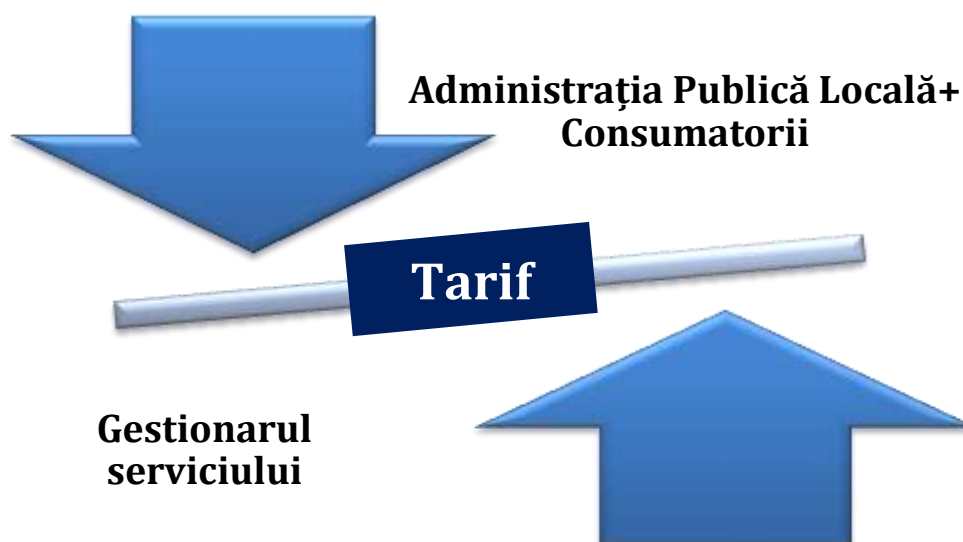
- Dispersarea activității de evidență a consumatorilor între angajați din sectoare diferite, reduce eficiența acestora și determină dificultăți în monitorizarea și controlul acestora
- Lipsa Registrului de reclamații reprezintă o încălcarea prevederilor Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații¹⁷
- Prezența redusă a Întreprinderii în mass-media și în rețeaua Internet determină nivelul redus de cunoaștere și înțelegere a specificului activității Întreprinderii de către consumatori și publicul larg. De asemenea, aceasta determină încărcarea canalelor obișnuite de comunicare (telefon, adresări la sediul Întreprinderii, discuții directe cu angajații Întreprinderii) cu solicitări de informații generale parvenite din partea consumatorilor și a publicului larg
- Prevederile Regulamentului despre acordarea serviciilor comunale de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi nu sunt cunoscute de către angajații acestora, deoarece acesta nu este prezentat pentru luare de cunoștință angajaților Întreprinderii

3.2.2.3 Politica tarifară

Prestatorii de servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare activează în condiții de monopol natural, având consumatori bine definiți și drept unic de a furniza serviciile în zona deservită. În lipsa concurenței tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare sunt reglementate de administrația publică locală.

Tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare, datorită faptului că se aprobă la nivel local de fiecare unitate administrativ teritorială, la momentul aprobării trezește multe dezbateri aprige referitor la oportunitatea creșterii acestora. Pe de o parte este administrația publică locală și consumatorii, care nu doresc creșteri de tarife, din motive politice și respectiv din motive financiare iar pe de altă parte este gestionarul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare dorește creșteri de tarif pentru a putea întreține sistemele la nivelul cerințelor normativelor în vigoare.

Figura 20. Schema de repartizare a intereselor referitor la tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare



Sursa: Elaborat de „ProConsulting”

Tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare, aprobate pentru activitatea **Întreprinderii Municipale Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi** sunt diferențiate pe categorii de consumatori. La situația din august 2014 sunt în vigoare tarifele aprobate în septembrie 2012 și martie 2013.

¹⁷ aprobat prin HG RM Nr.1141 din 04.10.2006 (publicat: MO al RM Nr. 161 din 06.10.2006, art. 1233)

Tabelul 15. Tarifele în vigoare pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare

Denumirea indicatorului	UM	Apă	Apă uzată
Tariful pentru populație	lei/m ³	13,50	13,50
Tariful pentru populație or. Anenii Noi	lei/m ³	13,50	13,50
Tariful pentru populație s. Ruseni	lei/m ³	9,7	13,50
Tariful pentru populație s-le. Albinița, Socoleni, Hîrbovățul Nou	lei/m ³	9,70	x
Tariful pentru populație s. Ruseni	lei/m ³	x	13,50
Tariful pentru populație or. Anenii Noi, social	lei/m ³	7,50	7,50
Tariful pentru agenți economici fără TVA	lei/m ³	37,40	37,40
Tariful pentru organizații bugetare fără TVA	lei/m ³	37,40	37,40
Numărul Deciziei Consiliului Orășenesc		4/9	
Data Deciziei Consiliului Orășenesc		17 septembrie 2012	
Data de intrare în vigoare		01 octombrie 2012	

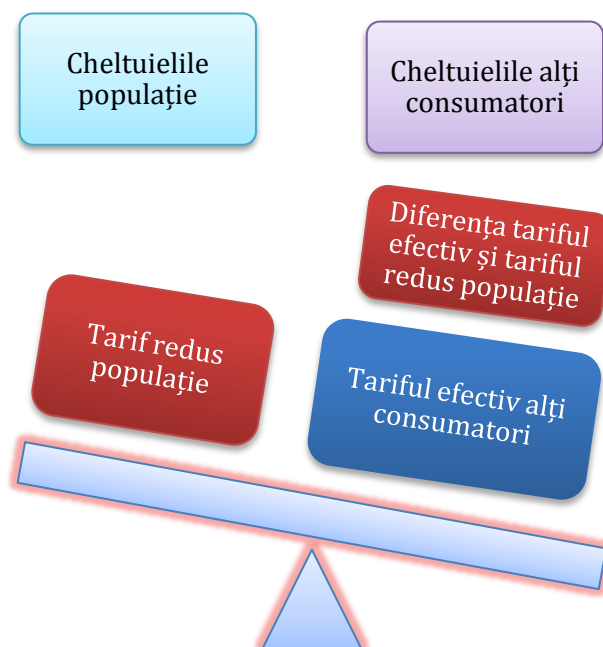
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza **datelor prezentate de ÎM DP „Apă-Canal” Anenii Noi**

În orașul Anenii Noi există mai multe categorii de consumatori ce au tarife diferite pentru 1m³ de apă, aceștia sunt:

- I. Categorie: populația din orașul Anenii Noi;
- II. Categorie: populația satelor Ruseni, Albinița, Socoleni, Hîrbovățul Nou
- III. Categorie: pentru participanții la al II-lea război mondial, războiul din Afganistan, persoane cu gradul I de invaliditate, persoane singure cu vârstă înaintată.
- IV. Categorie: alți consumatori care se referă la: instituții bugetare, finanțate din surse bugetare de diferite nivele, agenții economici etc.

+ *Tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare sunt calculate în baza „Metodologiei determinării, aprobării și aplicării tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate”, hotărârea Agenției Naționale de Reglementare în Energetică nr. 164 din 29.11.2004. (Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 218-223/465 din 03.12.2004)*

Figura 21. Schema de subvenționare încrucișată a tarifului pentru serviciile de alimentare cu apă și de **canalizare**

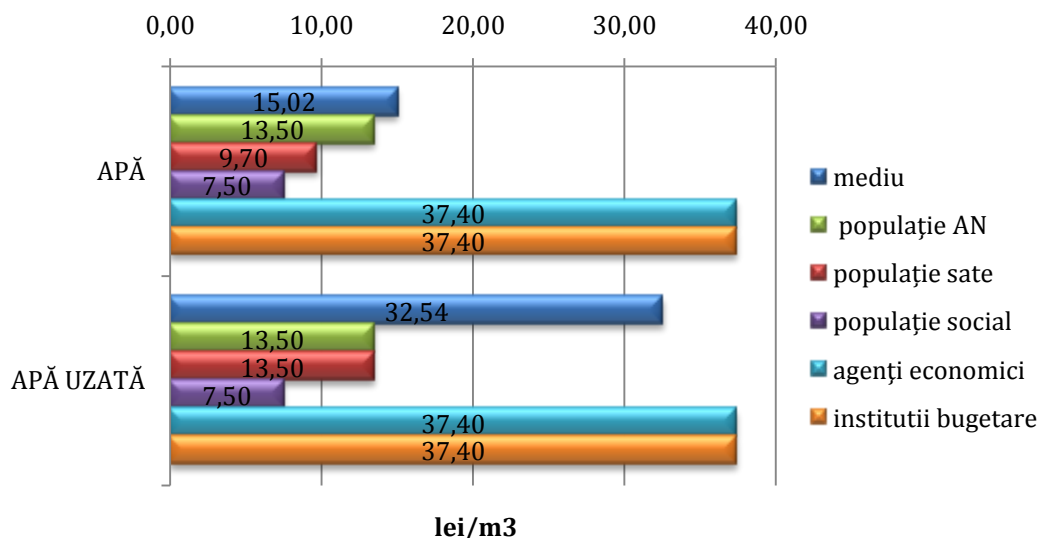


Sursa: Elaborat de „ProConsulting”

Subvenționarea încrucișată a tarifelor presupune suportarea unei părți de cheltuieli a populației de agenți economici și instituțiile bugetare. Datorită faptului că volumul de servicii de alimentare cu apă facturat pentru agenți economici și instituții bugetare este cu mult mai mic comparativ cu volumul de servicii facturate pentru populație, diferența dintre tariful mediu și cel aprobat pentru agenți economici este mare. Astfel, pentru a reduce, cu 1,52lei/m³ tariful pentru apă a populației

din orașul Anenii Noi, și cu 7,52lei/m³ tariful social, față de tariful mediu, s-a aplicat o creștere a tarifului pentru agenți economici cu 22,38lei/m³ comparativ cu cel mediu. La fel, pentru a reduce, cu 19,04lei/m³ tariful pentru canalizare a populației, față de tariful mediu, s-a aplicat o creștere a tarifului pentru agenți economici cu 4,86lei/m³ comparativ cu cel mediu. (Figura 22)

Figura 22 Compararea tarifelor medii cu cele diferențiate pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare

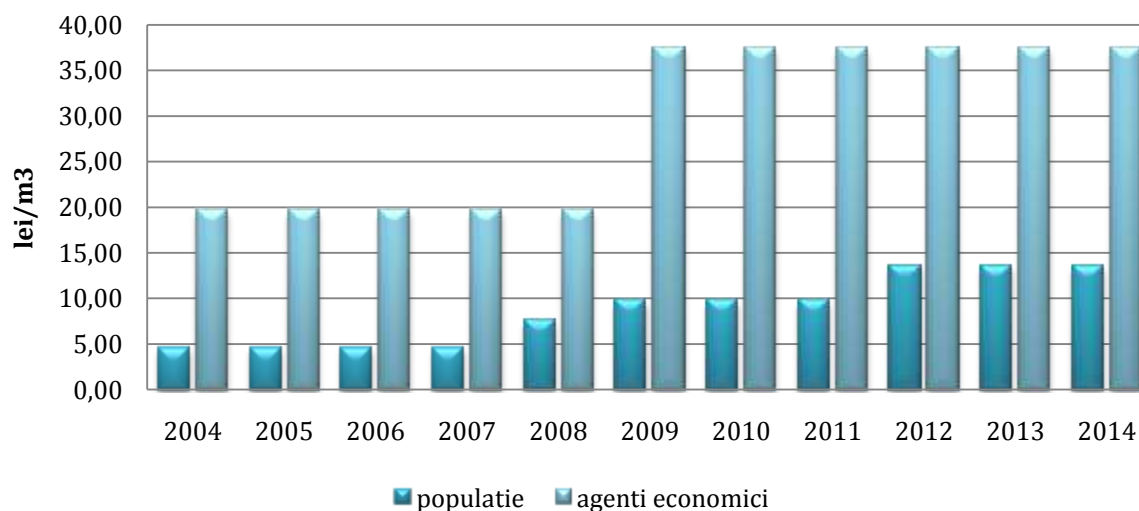


Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM DP „Apă-Canal” Anenii Noi

- Este ciudat faptul că tarifele aprobate pentru categoriile de consumatori populația pentru apă și pentru canalizare sunt identice, în condițiile în care există o diferență mare dintre tarifele medii pentru apă și canalizare. Aceiași situație este și pentru categoria de consumatori agenți economici și instituții bugetare.

Subvenționare încrucișată a tarifului pentru serviciile publice de alimentare cu apă și canalizare, ori suportarea unei părți de cheltuielile pentru populație de alți consumatori, este politica tarifară practică pe larg în Republica Moldova. Diferența dintre tariful pentru populație și agenți economici este remarcabilă pe parcursul anilor analizați.

Figura 23 Evoluția tarifului pentru serviciile de alimentare cu apă pentru populație și agenți economici



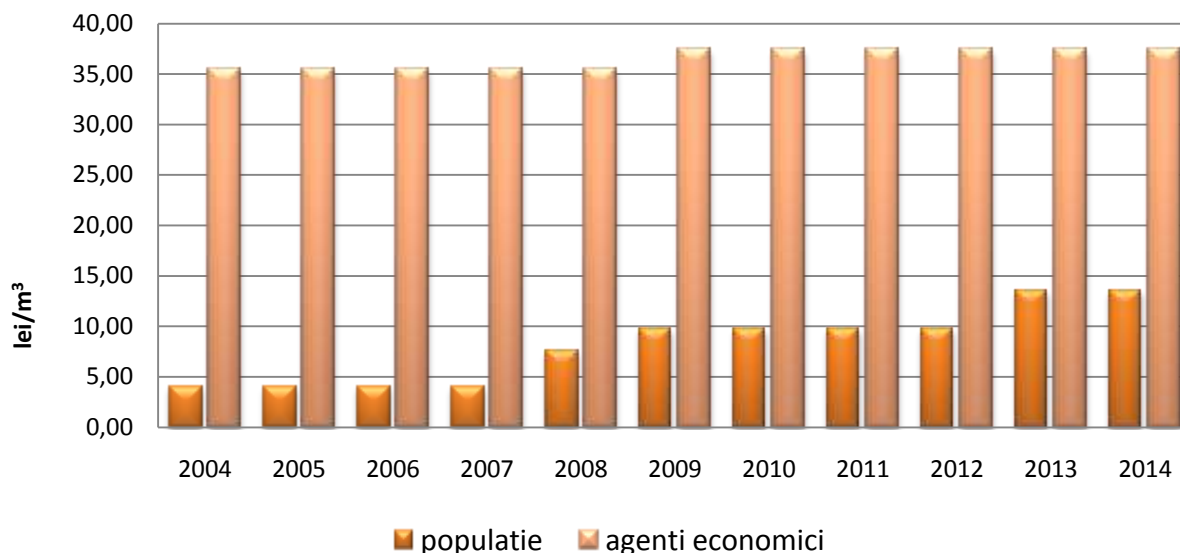
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM DP „Apă-Canal” Anenii Noi

Tariful aprobat pentru serviciile de alimentare cu apă, pentru agenți economici este de 2,8 ori mai mare decât tariful aprobat pentru populație, la fel și pentru serviciul de canalizare. Dacă în anul 2004, diferența pentru apă a constituit 15,1lei/m³, în 2010 27,71lei/m³, atunci în 2014 aceasta are valoarea de 23,9lei/m³.

+ *Evoluția acestui indicatori în anii analizați demonstrează o scădere a diferenței dintre tarifele pentru populație și alte categorii de consumatori. Această tendință este pozitivă.*

Tarifele diferențiate creează dificultăți privind previziunea consumurilor, în perioada de calculare și aprobare a tarifelor, și a veniturilor așteptate. Categoria de consumatori populația are o evoluție mai previzibilă a consumurilor de apă, pe când consumul de servicii pentru agenți economici poate varia radical în dependență de obiectul de activitate, câștigarea sau pierderea piețelor de desfacere pentru produse sau servicii, crize economice etc. Prin practicarea subvenționării încrucișare a tarifului, riscul financiar, și anume previziunea incorectă a volumului de servicii și a sumelor facturate pentru agenții economici, este acut.

Figura 24 Evoluția tarifului pentru canalizare pentru populație și agenți economici



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM DP „Apă-Canal” Anenii Noi

Pentru serviciul de canalizare diferența dintre tariful pentru populație și agenți economici în 2014 este de 23,9lei/m³, Daca în anul 2004, diferența a constituit 31,5lei/m³, în 2014 aceasta are valoarea de 23,9lei/m³.

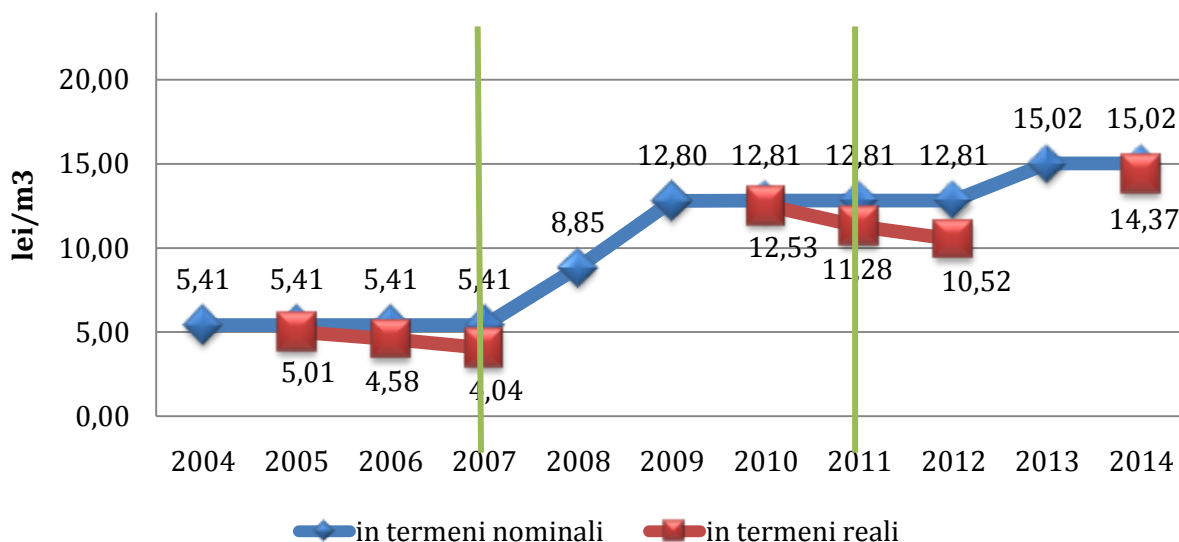
- *Evoluția acestui indicatori în anii analizați demonstrează o scădere a diferenței dintre tarifele pentru populație și alte categorii de consumatori. Această tendință este pozitivă.*

Tarifele mari pentru consumatorii *agenții economici și instituțiile bugetare* comparativ cu tariful mediu și subvenționarea încrucișată a tarifului pentru populație contribuie la faptul că tot mai mulți *alți consumatori* forează propriile surse de apă, ceea ce afectează negativ situația economică a întreprinderii municipale. Conform Hotărîrii Guvernului nr.619 din 16.08.94 pct.4 „Fântânile arteziene existente în localitățile care dispun de sisteme centralizate de alimentare cu apă pot fi utilizate în continuare numai în măsura în care exploatarea acestora nu pune în pericol fiabilitatea sistemelor centralizate de alimentare apă și de canalizare. [Pct.4 introdus prin HG. nr.67 din 25.01.05, în vigoare 28.01.05]”. Printre întreprinderile și agenții economici din Anenii Noi cu surse proprii de alimentare cu apă se menționează: Spitalul Raional Anenii Noi, SA “Augur Perla”, Î.M. Gospodarul etc, volumul anual de apă consumat de acești agenți economici constituie 9,7% din total volumul de apă facturat anual de Î.M.D.P “Apă-Canal” Anenii Noi.

În cazul conservării surselor proprii ale întreprinderilor, volumul de apă consumat de industrie ar influența benefic asupra procesului de uniformizare a tarifelor pentru diferite grupe de consumatori.

O caracteristică a procesului de aprobare a tarifelor pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare este faptul că acestea nu se actualizează și aprobă anual. Pentru a vizualiza acesta se prezintă Figura 25 și Figura 26. Diagramele prezintă evoluția tarifelor pentru servicii în termeni nominali și reali (influența de inflație).

Figura 25 Evoluția tarifului mediu pentru serviciile de alimentare cu apă în termeni nominali și reali

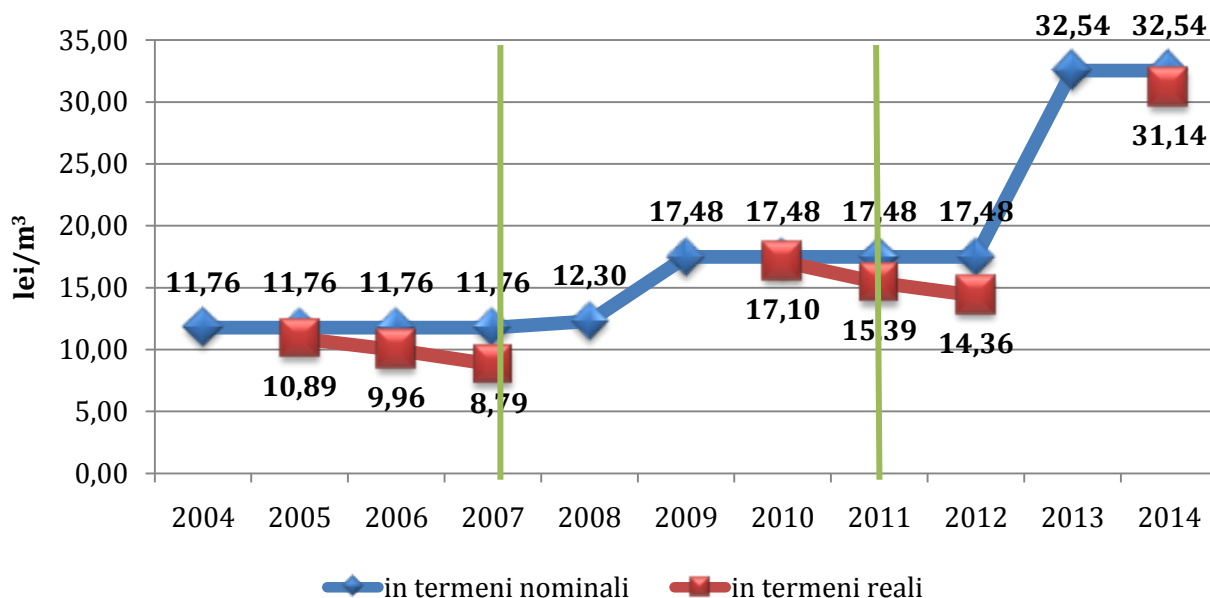


Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎM „Apă-Canal” Anenii Noi

- Studiul evoluției tarifului mediu, pentru serviciile de alimentare cu apă, a demonstrat faptul că acesta, nu a avut o evoluție uniformă. Respectiv creșterile au fost bruște, ceea ce are repercusiuni negative asupra consumatorilor.

Din anul 2004 până în 2014 tariful mediu pentru serviciul de alimentare cu apă a avut 3 creșteri, în martie 2008, ianuarie 2009 și octombrie 2012. Faptul că tariful mediu nominal nu este actualizat anual, duce la scăderi ale tarifului real, fenomen constatat în perioadele 2004-2008 și 2009-2012. Astfel, în perioada 2009-2012 tariful nominal a fost de 12,80lei/m³ iar tariful real în 2012 a ajuns la valoarea de 10,52lei/m³.

Figura 26 Evoluția tarifului mediu pentru serviciile de canalizare în termeni nominali și reali



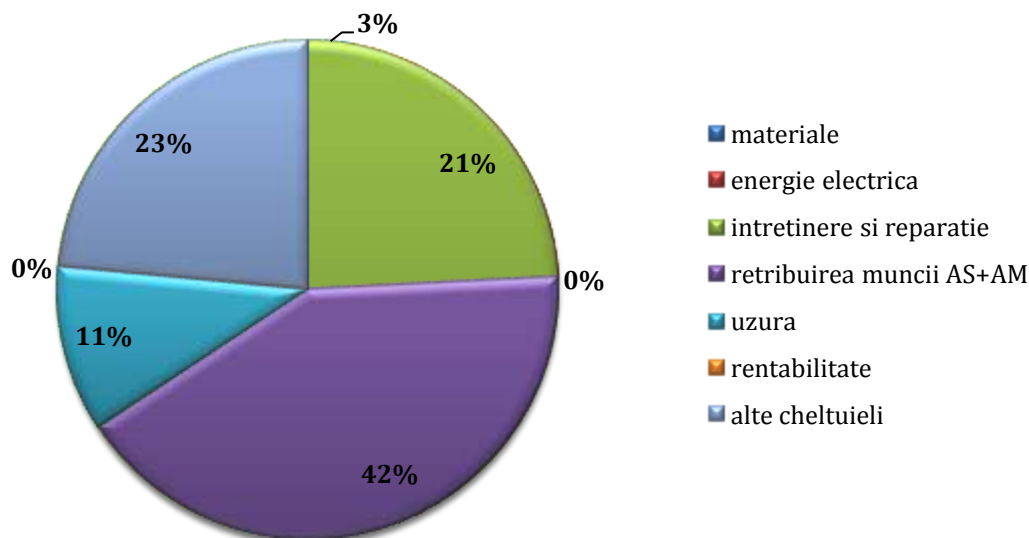
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi

La fel evoluția tarifului, mediu pentru serviciile de canalizare, nu a fost uniformă pentru perioada analizată și respectă tendințele tarifului pentru serviciile de alimentare cu apă.

Barele verzi din Figura 25 și Figura 26, identifica anii în care au avut loc alegerile locale. Datorită faptului că evoluția tarifelor este direct condiționată de data alegerilor, în cazul analizat s-a identificat faptul că creșteri de tarife nu au avut loc imediat înainte și respectiv după alegerile din 2007 și 2011.

Tariful serviciilor de alimentare cu apă și canalizare conține elementele de bază a costurilor de operare a sistemelor. Structura tarifului elaborat de întreprinderea municipală pentru anul 2013, se prezintă în Figura 27 și Figura 28.

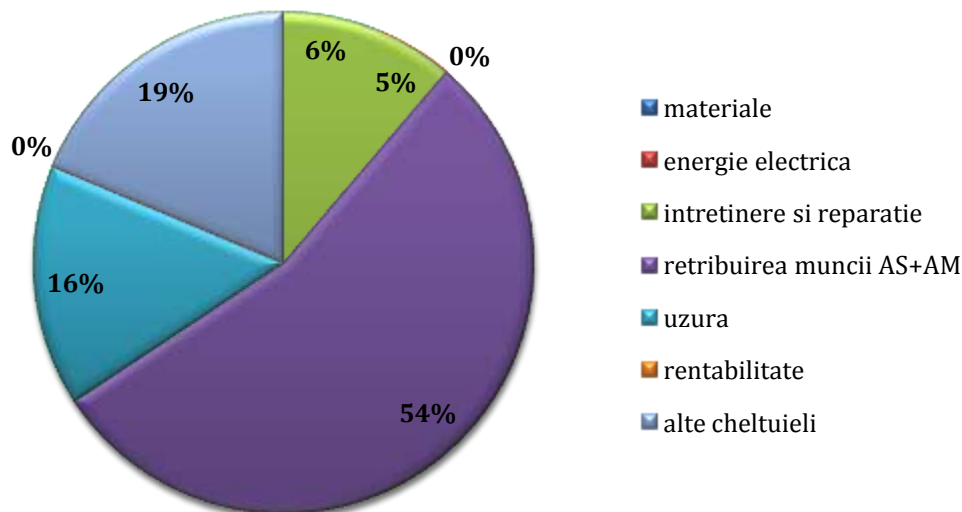
Figura 27 Structura tarifului calculat pentru serviciile de alimentare cu apă



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi

Pentru serviciile de alimentare cu apă o pondere mai mare o constituie cheltuielile de retribuire a muncii inclusiv asigurările sociale și medicale - 42%, 21% constituie cheltuielile cu energia electrică, 11% uzura mijloacelor fixe etc.

Figura 28 Structura tarifului calculat pentru serviciile de canalizare



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi

Pentru serviciile de canalizare, la fel, o pondere mai mare o constituie cheltuielile de retribuire a muncii inclusiv asigurările sociale și medicale care constituie 54%, 5% constituie cheltuielile cu energia electrică, 16% uzura mijloacelor fixe etc.

Tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare, nu în toate cazurile, se aprobă la nivelul cheltuielilor suportate de întreprindere.

Tabelul 16. Acoperirea cheltuielilor de tarif pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare

Denumirea indicatorului	Unitate de măsură	2011	2012	2013
APĂ				
Volumul apei facturate	mii m3	266,1	274,5	258,8
Venituri servicii de alimentare cu apă	mii lei	3 321,6	3 454,7	3 889,3
Cheltuieli servicii de alimentare cu apă	mii lei	3 601,5	4 127,2	3 456,6
Tariful mediu efectiv	lei/m3	12,48	12,59	15,03
Costul	lei/m3	13,53	15,04	13,36
Acoperirea cheltuielilor de tariful efectiv		0,92	0,84	1,13
Diferența dintre tariful efectiv și cost per mc	lei/m3	-1,05	-2,45	1,67
Diferența totală	mii lei	-279,9	-672,5	432,7
CANALIZARE				
Volumul apei facturate	mii m3	115,8	117,0	117,6
Venituri servicii de canalizare	mii lei	2 025,8	2 087,4	2 412,1
Cheltuieli servicii de canalizare	mii lei	3 655,5	3 816,9	3 772,2
Tariful mediu efectiv	lei/m3	17,49	17,84	20,51
Costul	lei/m3	31,57	32,62	32,08
Acoperirea cheltuielilor de tarif		0,55	0,55	0,64
Diferența dintre tarif și cost per mc	lei/m3	-14,07	-14,78	-11,57
Diferența totală	mii lei	-1629,7	-1729,5	-1360,1

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP ”Apă -Canal” Anenii Noi

În acest scop se prezintă Tabelul 16, în care se calculează diferența dintre tariful efectiv și costul 1m3 de apă și canalizare. Pentru perioada analizată, 2011-2013, costurile pentru serviciile de alimentare cu apă nu au fost acoperite de tarif în 2011 și 2012. Indicatorul acoperirea cheltuielilor de tarif pentru apă nu depășește valoarea de 1, și constituie 0,92 în 2011 și respectiv 0,84 în 2012. Aceasta a dus la un venit de oportunitate (ratat) de 279,9mii lei în 2011 și respectiv 672,5mii lei în 2012. În anul 2013 indicatorul acoperirea cheltuielilor de tarif este mai mare de 1 și a constituit 1,13, ceea ce a dus la un venit de 432,7mii lei.

Pentru serviciul de canalizare situația este mai gravă. Pentru anii 2011, 2012 și 2013, valoarea indicatorilor nu depășește 1 și oscilează între valoarea de 0,55 și 0,64. Aceasta a dus la un venit de oportunitate (ratat) per total în cei trei ani analizați de 4 719,3mii lei.

La momentul aprobării tarifului, în baza tarifului mediu calculat și a volumelor de servicii apă facturate pe categorii se aprobă tarifele diferențiate pe categorii de consumatori (populație, instituții bugetare și agenți economici).

Efectiv se facturează alte volume de servicii pentru populație, agenții economici și instituțiile bugetare, care duc la un alt tarif mediu pe care îl vom numi efectiv.

În cele mai dese cazuri tariful aprobat se compara cu costul serviciilor. În prezenta lucrare se propune de a compara și tariful mediu aprobat cu cel mediu efectiv.

Compararea valorii tarifului mediu apă efectiv, cu tariful mediu aprobat, a identificat faptul că tariful aprobat este mai mare comparativ cu cel efectiv în 2011 și 2012 și mai mic în 2013.

Astfel în 2011 pentru serviciul de alimentare cu apă, tariful efectiv este cu 0,33lei/m3 mai mic comparativ cu cel aprobat, în 2012 cu 0,22lei/m3, iar în 2013 tariful efectiv este mai mare comparativ cu tariful aprobat cu 0,01lei/m3. Situația din 2013 se datorează facturării unui volum nesemnificativ mai mare de servicii, pentru categoria de consumatori alții decât populația, comparativ cu volumul planificat la momentul de aprobare a tarifelor.

Pentru serviciul de canalizare, tariful mediu efectiv este mai mare comparativ cu cel aprobat cu 0,01lei/m3 în 2011 și 0,36lei/m3 în 2012. În 2013 tariful mediu aprobat este mai mare comparativ cu tariful efectiv cu 12,03lei/m3. Situația din 2013 se datorează facturării unui volum mai mic de

servicii, pentru categoria de consumatori alții decât populația, comparativ cu volumul planificat la momentul de aprobare a tarifelor.

Tabelul 17. Tariful mediu aprobat în comparație cu tariful mediu efectiv.

Denumirea indicatorului	Unitate de măsură	2011	2012	2013
APĂ				
Tariful mediu efectiv	lei/m3	12,48	12,59	15,03
Tariful mediu aprobat	lei/m3	12,81	12,81	15,02
Diferenta dintre tariful efectiv și cel aprobat	lei/m3	0,33	0,22	-0,01
CANALIZARE				
Tariful mediu efectiv	lei/m3	17,49	17,84	20,51
Tariful mediu aprobat	lei/m3	17,48	17,48	32,54
Diferenta dintre tariful efectiv și cel aprobat	lei/m3	-0,01	-0,36	12,03

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi

Gradul de suportabilitate a tarifului pentru serviciul de alimentare cu apă și canalizare este un indicator extrem de important în estimarea capacității de plată a consumatorilor. Conform capitolului VI al „Strategiei de alimentare cu apă și sanitație (2014-2028)”, aprobată prin HG nr. 199 din 20 martie 2014, „La stabilirea tarifelor serviciilor de alimentare cu apă și sanitație, se va lua în considerare **capacitatea de plată a consumatorilor, cu un reper de 3-5% din venitul mediu al unei gospodării**”

Tabelul 18. Gradul de suportabilitate a tarifului (tarife aprobate, consum efectiv)

Denumirea indicatorului	Unitatea de măsură	Apă și Canalizare	Apă
Tarif aprobat apa	lei/m3	13,5	13,5
Tarif aprobat canalizare	lei/m3	13,5	
Venit mediu urban trimestrul I 2014	lei/pers/luna	2016,8	2016,8
Venit mediu quintila I (urban), 2013	lei/pers/luna	962,8	962,8
Consum mediu existent	litri/pers/zi	39,6	39,6
Factura lunara medie persoana	lei	32	16
Gradul de suportabilitate consum existent	%	1,6%	0,8%
Gradul de suportabilitate consum existent (quintila I)	%	3,3%	1,7%

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi și statistica.md

În Tabelul 18 se prezintă calculul gradului de suportabilitate a tarifului pentru consumatorii din or. Anenii Noi. Deoarece în Anenii Noi există consumatori cu case la curte, care nu sunt racordați la sistemul centralizat de canalizare, abonații s-au clasificat în cei ce beneficiază numai de serviciu de alimentare cu apă și cei ce beneficiază de serviciul de alimentare cu apă și canalizare.

Din Tabelul 18 se observă faptul că pentru abonații populația, consumatori numai a serviciului apă și consumatorii serviciului apă și canalizare, gradului de suportabilitate, de 1,6% și 0,8%, nu a depășit pragul de 3-5%. Această metodă de calcul a suportabilității tarifului se bazează pe consumul real de servicii (factură este calculată în mediu pentru 39,6l/per/zi).

Această metodă în cazul R. Moldova, unde sub pragul sărăciei sunt peste 20% din populație (sursa: Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova), nu reflectă gradul real de suportabilitate a tarifului. Pentru această grupă a populației, venitul este mult mai mic comparativ cu valoarea medie. În acest scop s-au studiat veniturile în mediul urban pe quintile, (quintila - este una din cele patru valori ce divizează seria de frecvențe în cinci părți egale, astfel încât, primele 20% (quintila I) reprezintă populația cu cele mai mici venituri/ cheltuieli, iar ultimele 20% (quintila V) cu cele mai

mari venituri/ cheltuieli¹⁸. Astfel în anul 2013 quintila I a înregistrat un venit cu valoarea de 962,8lei/persoană/lună. Pentru această categorie gradul de suportabilitate, în condițiile consumului existent, este de 3,3% și respectiv 1,7%. Consumatorii de servicii apă și canalizare, din quintila I, sunt aproape de limita de suportabilitate, în condițiile consumului efectiv de 39,6litri/persoană/zi.

Consumul efectiv înregistrat în orașul Anenii Noi, este mult sub valoarea medie a unui consum decent. Pentru calculul valorii reale a suportabilității tarifului, vom previziona un consum echivalent cu 125l/per/zi, care este o medie de consum în țările dezvoltate, și vom aplica costul efectiv a 1m3 de apă în valoare de 13,4lei/m3 și pentru canalizare 32,1lei/m3. Tabelul 19

Tabelul 19. Gradul de suportabilitate a tarifului. (costuri efective, consum 125litri/pers/zi)

Denumirea indicatorului	um	Apa și Canalizare	apa
Costul apa	lei/m3	13,4	13,4
Costul canalizare	lei/m3	32,1	
Venit mediu urban trimestrul I 2014	lei/pers/luna	2016,8	2016,8
Venit mediu quintila I (urban), 2013	lei/pers/luna	962,8	962,8
Consum estimat	litri/pers/zi	125	125
Factura lunara medie persoana	lei	170,4	50,1
Gradul de suportabilitate consum estimat de 125 l/pers/zi (media urban)	%	8,4%	2,5%
Gradul de suportabilitate consum estimat de 125 l/pers/zi (quintila I urban)	%	17,7%	5,2%

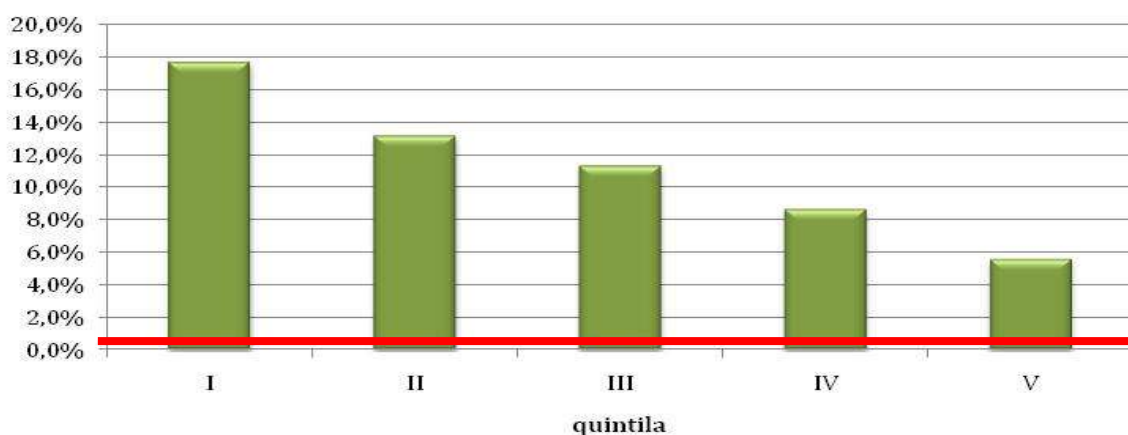
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi și statistica.md

În această situație factura medie lună per o persoană, pentru serviciile apă și canalizare, va fi de 170,4lei/lună, iar **gradul de suportabilitate va fi de 8,4%**.

Pentru situația consumatorilor numai a serviciului apă gradul de suportabilitate va fi de 2,5%, este necesar de menționat faptul că gradul de suportabilitate este estimat numai pentru serviciul de apă. În situația în care acești consumatori se vor conecta și la serviciul de canalizare indicatorul va crește vertiginos.

Pentru un consum estimat de 125litri/persoană/zi și costurile efective ale serviciilor gradul de suportabilitate plafon aprobat la nivel național este depășit.

Figura 29. Gradul de suportabilitate pe quintile (costuri efective, consum 125l/p/zi)



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” în baza datelor prezentate de ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi și statistica.md

¹⁸ www.statistica.md

Pentru valorile medii ale veniturilor gradul de suportabilitate este depășit, dar dacă analizăm veniturile în mediul urban pe quintile se identifică faptul că numai pentru quintila V (cu cele mai mari venituri) costurile pentru serviciile apă și canalizare cu condiția unui consum de 125litri/persoană/zi, sunt suportabile (Figura 29).

3.2.2.4 Concurenți locali

Întreprinderea prestează servicii care se încadrează în noțiunea de „monopol natural”, ceea ce presupune lipsa unei concurențe a acestui segment al pieței pe teritoriul deservit (or. Anenii Noi, s. Ruseni, s. Hârbovățul Nou, s. Socoleni, s. Albinița, s. Beriozchi, s. Bulboaca). Situația dominantă a ÎM Direcția de Producție “Apă – Canal” Anenii Noi pe piața serviciilor de alimentare cu apă și de epurare și evacuare a apelor uzate, pe teritoriul deservit este stabilită prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței Nr. 86 din 26.06.2008. Conform Hotărârii menționate anterior, desfășurarea pe un teritoriu a aceluiași gen de activitate de doi sau mai mulți agenți economici nu este argumentată din punct de vedere economic și tehnologic. Astfel, în fiecare zonă delimitată a fost desemnat câte un singur agent economic care deține infrastructura necesară pentru prestarea serviciilor de alimentare cu apă, de evacuare și epurare a apelor uzate. Agentul economic, care deține infrastructura necesară pentru prestarea serviciilor de alimentare cu apă, de evacuare și epurare a apelor uzate, este unicul care prestează asemenea servicii pe teritoriul respectiv, are posibilitatea de a exercita influență decisivă asupra condițiilor generale de circulație a mărfii pe piața respectivă și de a împiedica accesul pe piață unor alți agenți economici.

Deși Întreprinderea nu are concurenți direcți pe teritoriul deservit, *în calitate de concurenți indirecti apar clienții acesteia, care dispun, pe lângă bransamentul la sistemul centralizat de alimentare cu apă, de surse proprii de apă.*

Pe teritoriul s. Bulboaca Întreprinderea prestează exclusiv servicii de evacuare a apelor uzate, aprovizionarea cu apă fiind asigurată de ÎM creată la nivel local – ÎM “Gospodarul”.

3.2.2.5 Furnizorii și politica de lucru cu aceștia

Principalii furnizori cu care lucrează Întreprinderea sunt:

Tabelul 20. Principalii furnizori ai Întreprinderii

№	Denumirea furnizorului	Produsele/serviciile furnizate
1	SA „Union Fenosa”	Energie electrică
2	„LUKOIL-Moldova” SRL	Produse petroliere
3	Agropiese TGR GRUP	Piese de schimb
4	S.C. PVD-AUTO S.R.L.	Piese de schimb

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Cu furnizorii indicați, Întreprinderea are încheiate contracte de colaborare.

Politica de lucru cu furnizorii este diferită de la caz la caz. În cazul furnizorilor de energie electrică, nu există posibilitatea de înlocuire a furnizorilor deoarece ei sunt unici în zona respectivă. În cazul procurărilor de materiale și piese de schimb, Întreprinderea mai întâi studiază piața după preț/calitate și după termenul de achitare și mai apoi decide cu care furnizor să colaboreze. După constatarea necesității de efectuare a unei achiziții directorul Întreprinderii ia decizia de efectuare a achiziției și numește persoana responsabilă de operațiune.

Constatări:

- *Deseori, în cazul necesităților de achiziții nu se respectă principiul de lucru bazat pe preț/calitate, sau să se organizeze o licitație publică pentru selectarea furnizorilor, dar se bazează pe necesitatea și urgența aprovizionării*

3.2.3 Analiza procesului de management

3.2.3.1 Planificarea strategică

Planificarea generală a activității Întreprinderii este obligațiunea nemijlocită a Administratorului ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi, cu aprobarea fondatorului. La planificare strategică se iau în considerație viziunile fondatorului în contextul strategiilor regionale și locale de dezvoltare ale comunității, inclusiv prin prisma disponibilității resurselor de finanțare interne și externe. Planificarea strategică ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi preponderent se focusează pe atingerea obiectivelor pe termen scurt și parțial pe o perioadă medie.

Conform Statutului întreprinderii, fondatorul încheie cu Administratorul Întreprinderii un contract de transmitere a proprietății de stat în conducerea operativă și a împuternicirilor de desfășurare a activității. Toate acțiunile strategice Administratorul le aprobă cu acordul fondatorului, iar activitatea operativă prin luarea deciziilor este gestionată de Administratorul Întreprinderii.

Procesul de planificare

Realizarea acestei funcții manageriale este în sarcinile Directorului, fiind inclusă în atribuțiile funcționale. La realizarea planificării Directorul se ghidează de legile și actele legislative existente, de obiectivele companiei și a subdiviziunilor gestionate pentru anii următori, tendințele pieței și rezultatele anilor precedenți. Factorul care împiedică stabilirea unor obiective ambițioase și pe termen lung este lipsa resurselor financiare suficiente.

Totuși, din spusele Directorului ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi, sunt planificate câteva acțiuni strategice pe termen mediu și de perspectivă precum:

- Introducerea contoarelor electronice (va permite diminuarea factorului uman în citirea contoarelor)
- Construcția unei noi stații de epurare (*construcția unei noi stații de epurare este un obiectiv prioritar, deoarece din cauza uzurii stația existentă doar captează apele reziduale, fără a fi tratate și se revarsă direct în r. Bîc, fapt ce duce la poluarea consecventă și semnificativă a mediului ambiant*)
- Reducerea cheltuielilor operaționale și achitarea datoriilor
- Micșorarea pierderilor
- Schimbarea țevelor vechi
- Extinderea rețelelor de canalizare

Totuși, se cere de menționat faptul că aceste obiective au fost relatate doar verbal și nu există un studiu de fezabilitate sau plan de afaceri, care să descrie modalitățile și etapele de implementare a acestor proiecte, investițiile necesare, rezultatele scontate etc.

Totodată, pentru anul 2014 a fost aprobat un set de măsuri pentru dezvoltarea ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Tabelul 21. Planul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi pentru anul 2014

Nr d/o	Denumirea lucrărilor	Perioada de realizare	Responsabili	Rezultate
Activități de ordin organizatoric și managerial				
1	Pregătirea documentației necesare pentru participarea la tendere în vederea accesării granturilor și investițiilor pentru reconstrucție și inovare	permanent	Director	Dezvoltarea și modernizarea întreprinderii
2	Conservarea echipamentului ce nu este folosit în producție	Trim IV	Contabil șef	Reducerea sine costului
3	Perfecționarea sistemului de organizare și motivare în dependență de volumul și calitatea lucrului	Trim III	Director, Contabil șef	Creșterea nivelului de responsabilitate a personalului
4	Semnarea contractelor de arendă a	permanent	Director,	Creșterea

Nr d/o	Denumirea lucrărilor	Perioada de realizare	Responsabili	Rezultate
	utilajului și echipamentului		Contabil șef Inginer șef	veniturilor
5	Perfecționarea sistemelor de evidență a rezultatelor activităților de producție	semestrial	Director, Contabil șef	Reducerea sine costului
6	Ridicarea calificării personalului, efectuarea schimbului de experiență	Trim IV	Director	Creșterea eficienței de lucru
7	Ajustarea fișelor de post și elaborarea regulamentelor secțiilor, în conformitate cu noua organigramă a aparatului administrativ	Trim IV	Director, Contabil șef, Economist	
8	Procurarea tehnicii te calcul	Trim IV	Director, Contabil șef, Economist	Creșterea eficienței
Activități comerciale și de marketing				
1	Perfecționarea sistemului de organizare și motivare a serviciului de lucru cu abonații în vederea recuperării mai eficiente a datoriilor	iulie-septembrie	Director Șef secție lucru cu consumatorii	Creșterea încasărilor
2	Îmbunătățirea calității serviciilor prestate	permanent	-	-
2	Studierea reclamațiilor și sugestiilor consumatorilor	permanent	-	-
3	Elaborarea unei strategii de marketing	Finele anului 2014	Director Șef secție lucru cu consumatorii	-
4	Majorarea numărului de contoare și monitorizarea volumului consumului de apă	2014	Director Inginer șef	Reducerea cheltuielilor cu 20%
5	Implementarea proiectului de construcție a unei noi stații de epurare	2014	Director Inginer șef	Creșterea eficienței de producție
Activități economice				
1	Realizarea măsurilor de micșorare a scurgerilor de canalizare	permanent	Director Inginer șef	Reducerea nivelului de poluare a mediului
2	Efectuarea controlului asupra nivelului de poluare în urma scurgerilor de canalizare	permanent	Director Inginer șef	Reducerea nivelului de poluare a mediului
3	Îmbunătățirea tehnologiilor de tratare a apelor reziduale prin dezvoltarea tehnologiilor noi	Director Inginer șef	Reducerea nivelului de poluare a mediului	Reducerea nivelului de poluare a mediului

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Tabelul denotă faptul, că anumite elemente de planificare strategică există la întreprindere, însă, acestea sunt slab expuse, fără careva estimări privind cheltuielile și a bugetului necesar pentru realizarea măsurilor respective. Nu există planuri de dezvoltare pentru o perioadă de activitate mai mare de un an. Acțiunile mai mult, însă, vizează aspectele organizatorice, care ar putea fi atribuite la acțiuni strategice, însă mai puțin cele ce ținte activități operaționale și de producere, care necesită atât planificare operațională, cât și strategică pe termen lung. Totodată, nu este clar care va fi mecanismele de raportare și control privind realizarea programului respectiv.

Totuși, se constată că ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi are un șir de obiective și viziuni strategice, însă, acestea nu sunt unificate într-o singură strategie complexă de dezvoltare.

Planificarea strategică fiind nemijlocit în sarcina Directorului există constrângeri de timp pentru elaborarea și implementare a unei strategii unice de dezvoltare deoarece:

- majoritatea timpului este utilizată pentru planificarea operațională cum ar fi reparația unor obiecte etc.
- planificării strategice îi revine timp limitat.
- la apariția a careva probleme (situații excepționale), Directorul se implică nemijlocit (iese în teren).
- o viziune sau un plan strategic integrat nu există.

Se cere menționat și faptul că măsurile menționate în Planul de Acțiuni sunt aprobate de către fostul Director ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi. Noul Director, DI Dolbuș, investit în funcție recent (august 2014), urmează să formuleze în viziunea sa care vor fi obiectivele de dezvoltare a întreprinderii:

- obiective pe termen lung, care stabilesc rezultatele dorite a se obține pentru realizarea misiunii întreprinderii și vizează o perioadă de plan mai mare de un an;
- obiective pe termen scurt care trebuie să derive din obiectivele pe termen lung și reprezintă sarcini menite să ducă la realizarea obiectivelor pe termen lung, perioada la care se referă fiind mai mică de un an.

Concluzii

- + *Existența unor elemente strategice în planul anual*
- *Lipsa unei strategii integrate pe întreprindere sau cel puțin a unei strategii sectoriale*
- + *Probabilitatea ca noul Director va implementa practici noi în planificarea strategică*
- *Planul anual de acțiuni nu conține compartimente precum cheltuielile preconizate pe fiecare dintre măsuri și acțiuni, necesarul investiției, sursele de finanțare*
- *ÎM nu are identificați potențiali investitori pentru realizarea obiectivelor strategice primordiale (construcția unei noi stații de epurare)*

3.2.3.2 Structura organizatorică

Din punct de vedere organizațional ÎM Direcția de producție „Apă-Canal” Anenii Noi este constituită din personal administrativ și personal executiv de lucru cu clienții, de deservire tehnică, lucrări de construcții și amenajare, care se includ în lista statelor de personal. Structura organizatorică a ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este divizată în trei sectoare: administrația, sectorul alimentare cu apă și sectorul canalizare. Organizarea și funcționarea Întreprinderii este orientată spre realizarea obiectivelor operaționale, în sens că fiecare componentă sau acțiune organizatorică să corespundă cerințelor de activitate a Întreprinderii.

Structura funcțională

Sistemul de administrare al Întreprinderii cuprinde totalitatea elementelor componente și a relațiilor dintre acestea, care sunt structurate într-un cadru organizatoric, în care se desfășoară procesele de conducere al activității în ansamblu.

Administrarea ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este efectuată în conformitate cu statutului ei de către conducătorul acesteia pe care îl numește și eliberează din funcție prin dispoziție Primarul orașului, conform Legii nr. 436 din 28.12.2006 privind administrația publică locală. În componența structurii administrative intră următoarele funcții:

Funcție	Unități (real)	Responsabilități (conform fișelor de post)	Subordonare
Aparatul administrativ nivel I			
Director	1	administrarea operațională a întreprinderii (strategică și gestiunea relațiilor cu Primăria și Consiliul Orășenesc elaborarea propunerilor de dezvoltare)	Primarul orașului

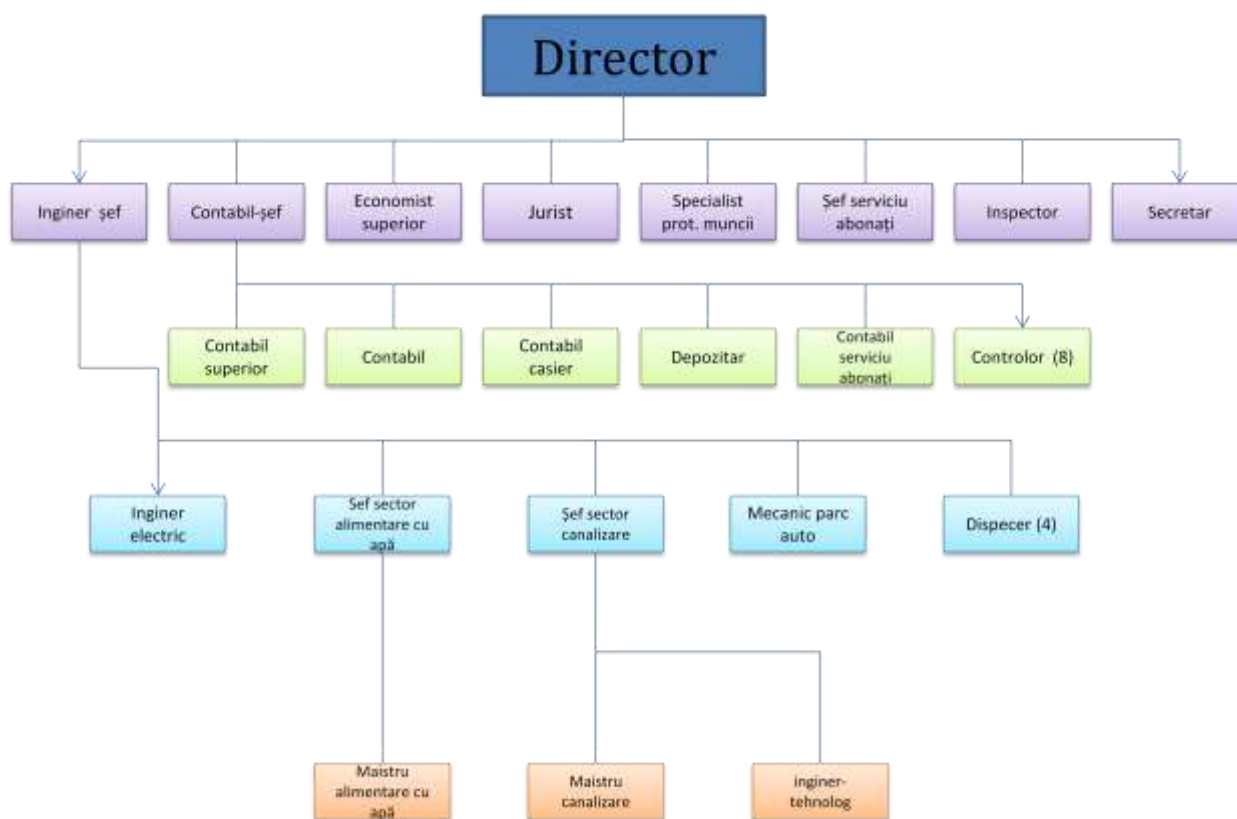
Funcție	Unități (real)	Responsabilități (conform fișelor de post)	Subordonare
		suplinirea funcției de jurist (la aspecte de soluționare, evidența litigiilor)	
Inginer șef	1	elaborarea programului de producere, planului de lucru anual elaborarea propunerilor de dezvoltare gestiunea sectoarelor de producere	Director
Contabil șef	1	gestiunea evidenței contabile organizarea și asigurarea internă continuă a contabilității analiza indicatorilor financiar-economici elaborarea rapoartelor de evidență contabilă supravegherea gestiunii mijloacelor fixe conform destinației în baza planurilor de finanțare	Director
Șef serviciu personal	1	activități ale serviciului cadre suplinirea funcției de jurist (la elaborarea contractelor de muncă)	Director
Inginer securitatea muncii	1	gestiunea, controlul securității muncii la întreprindere	Director
Secretar	1	dactilografiere suplinirea anumitor funcții de relații cu publicul	Director
Jurist/Resurse umane	1	recrutarea și angajarea personalului, ținerea evidenței perfectarea documentației, organizarea perfecționării personalului. Servicii și consultații juridice	Director
Economist superior	1	dezvoltarea economică a întreprinderii și elaborarea propunerilor de dezvoltare analiza și explicația situației financiar-economice elaborarea planurilor anuale de lucru elaborarea programului de producere	Director
Specialist pe securitatea muncii	1	organizarea măsurilor și instruirilor pentru securitatea în muncă	
Șef serviciul abonați	1	Încheierea contractelor de prestare servicii, evidența realizării serviciilor, evidența aparatelor de măsurare	
Inspector OK	1		
Secretar	1	dactilografiere suplinirea anumitor funcții de relații cu publicul	
Administrația nivel II	1		
Contabil superior	1	gestiunea evidenței contabile analiza indicatorilor financiar-economici elaborarea rapoartelor de evidență contabilă suplinirea funcției de Contabil-șef	Contabil șef
Contabil	1	operarea zilnică a facturilor, evidența veniturilor și cheltuielilor întocmirea situațiilor și rapoartelor contabile calcularea și eliberarea salariului suplinirea funcției de casier	Contabil șef
Contabil Casier	1	gestiunea operațiunilor de casă	Contabil șef
Controlor	8	lucrul cu consumatorii	Contabil șef
Depozitar	1	Gestiunea activității depozitelor	Director
Contabil serviciu abonați	1	Evidența consumatorilor	Contabil șef
inginer-electric	1	asigurarea funcționării eficiente a echipamentelor electrice gestiunea activităților de evaluare a echipamentelor planificarea lucrărilor de profilaxie evidența lucrărilor de reparație	Inginer șef
șef sector alimentare cu apă	1	Organizarea lucrului de distribuire și recepționare a apei potabile, captarea și transportarea apelor reziduale	Controlor superior
șef sector canalizare	1	Organizarea lucrului stației de epurare	Inginer șef

Funcție	Unități (real)	Responsabilități (conform fișelor de post)	Subordonare
Mecanic parcul auto	1	Gestionarea parcului auto	Inginer șef
Maistru alimentare cu apă	1	Organizarea și realizarea lucrului de distribuție și recepționare a apei potabile, captarea și transportarea apelor reziduale	Inginer șef
Maistru sector canalizare	1	Organizarea și realizarea lucrului stației de epurare	
Dispecer	4	Serviciu dispecerat	Inginer șef
Inginer-tehnolog	1	Dirijarea schimburilor	Inginer șef

La capitolul de organizare a structurii administrative am putea menționa următoarele:

- funcțiile administrative conțin nemijlocit aparatul administrativ (în componența a 8 angajați), sectorul de realizare și contabilitatea – per total 21 persoane; conducerea structurii administrative o execută nemijlocit Directorul Întreprinderii;
- există anumite supliniri de funcții în cadrul structurii administrative, spre ex., postul de resurse umane (aceasta nici nu face parte din statele de personal) îl exercită Juristul
- Directorul are în subordine directă 8 persoane, Contabilul șef -13, Inginerul-șef – 5 persoane;

Figura 30. Organigrama aparatului administrativ



Tabelul 22. Structura ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi conform categoriilor de salariați

N/o	Categorია	Număr	Studii	
			superioare	medii
1	Personal de conducere	1	1	
2	Specialiști	9,5	4	5,5
3	Personal deservire	10	4	6
4	Muncitori	59,5	1	4
5	Personal auxiliar	5	1	4
	Total	85	11	74

Sursa: ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Datele respective demonstrează faptul ca la un muncitor 0,43 unități din aparatul administrativ și auxiliar fapt ce se reflectă negativ asupra rezultatelor financiare ale companiei. Pentru a ajunge la o proporție optimală de repartizare a personalului în vederea micșorării cheltuielilor pentru aparatul administrativ și auxiliar este necesar de redus numărul unităților de personal al acestor categorii.

Documentația care reflectă structura organizatorică la întreprindere se rezumă la Statut, Regulamentul intern al întreprinderii (coordonat cu Comitetul sindical), Fișe de post (doar pentru aparatul administrativ). Regulamente de funcționare pe fiecare sector în parte nu există.

Conform statelor de personal, angajații sunt distribuiți clar pe sectoare și în conformitate cu atribuțiile funcționale, acestea incluzând și fondul salarial repartizat după categorii și adaosul la salariul de bază.

Concluzii

- + Distribuirea funcțiilor în cadrul structurii organizatorice este efectuată conform activităților de bază a întreprinderii (conform Statutului, Fișelor de post și Regulamentului de organizare și funcționare intern al întreprinderii).
- +/- Cu toate că, per general liniile de autoritate în structura organizatorică sunt clare, *există anumite ajustări și completări care necesită a fi efectuate cu referire la supliniri de posturi (juristul este responsabil și de resurse umane).*
- + Repartizarea pe sectoare a personalului conform funcțiilor și subordonărilor directe
- *Raportul 1 muncitor / 0,43 unități din aparatul administrativ și auxiliar este disproporțional și implică cheltuieli nejustificate*
- *Organigrama pe întreprindere nu există*
- *Nu este justificată includerea unor unități de personal în aparatul administrativ*
- *Nu este justificată includere în aparatul administrativ a unor posturi precum maestru alimentare cu apă, maestru canalizare, mecanic parc auto, activitatea cărora se desfășoară preponderent în teritoriu*

3.2.3.3 Sistemul de management

Managementul organizațional

Organul de conducere al ÎM "ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi” este fondatorul, rolul căruia îl îndeplinește Primăria orașului Anenii Noi, fiind gestionată de Primar. Părțile implicate în organizarea și gestionarea activității Întreprinderii sunt Primarul și Directorul ÎM. Părțile implicate în elaborarea și aprobarea structurii organizatorice a ÎM la fel sunt Primarul și Directorul Întreprinderii.

Pentru Întreprindere este caracteristic genul de gestiune operațională. Acest tip de conducere este fondat pe mobilitate înaltă în gestiune a proceselor de reacționare și soluționare a problemelor apărute. Acest stil impune flexibilitate maximă la implicarea în soluționarea problemelor apărute a numărului maxim de personal care ar putea să fie activat.

Conducătorul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi efectuează administrarea întreprinderii și este numit sau eliberat din funcție de către fondator și este investit cu următoarele funcții de bază:

- elaborează, propune și asigură implementarea strategiilor de management general și supervizează elaborarea și implementarea strategiilor de management sectorial în vederea funcționării și dezvoltării activității Companiei și a infrastructurii deservite;
- reprezintă întreprinderea în relațiile cu fondatorul;
- asigură managementul curent și coordonarea cotidiană a Direcțiilor executive în vederea respectării criteriilor de performanță;
- asigură organizarea, conducerea și gestionarea activității curente;
- promovează proiecte, planuri de lucru etc. în vederea îmbunătățirii performanțelor serviciilor;
- aplică strategia și politicile de dezvoltare ale companiei;
- negociază și semnează, în condițiile legii, contractele individuale de muncă;
- angajează, promovează și concediază personalul întreprinderii, în condițiile legii;
- mandatează directorii executivi și orice altă persoană să realizeze orice atribuții din sfera sa de competență.

În cadrul întreprinderii se practică planificare operațională, unde deciziile sunt luate conform situațiilor operative de soluționare a cazurilor apărute. La necesitate, responsabilitățile de luare a deciziilor operaționale sunt delegate membrilor echipei de conducere în special Inginerului-șef, care este fost Director ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi și cunoaște în detaliu situația pe toate sectoarele întreprinderii.

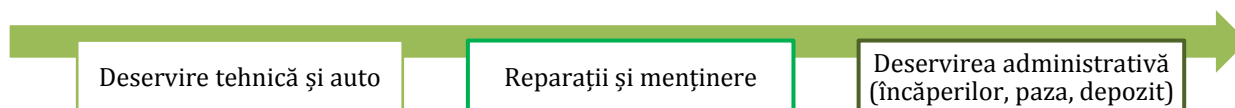
Top și middle management-ul întreprinderii este implicat în luarea tuturor deciziilor. Deciziile strategice sunt luate mai mult de Director, uneori în comun cu Directorul tehnic, Directorul economic și Inginerul-șef. Totodată, în luarea unor decizii strategice și stabilire de obiective este implicat și fondatorul. Low managementul (șefii de sectoare) este implicat preponderent în luarea deciziilor zilnice și ad-hoc.

Procesele de bază pentru activitatea studiată în cadrul acestui raport – **servicii de apă și canalizare** – se prezintă după cum urmează:



Procesele de lucru cu clienții (branșarea, contractarea, instalarea contoarelor și exploatarea, facturarea etc.) sunt descrise detaliat în compartimentul Politica de lucru cu clienții. Subprocesele de prestare nemijlocită a serviciilor (procese de producere) sunt diferite. Astfel, la capitolul „Apă” avem: captarea, epurarea apei brute, transportarea, stocarea, distribuția apei potabile. Pentru „Canalizare” – colectarea, evacuarea, transportul, epurarea și evacuarea apelor uzate.

Activitățile de bază ale a ÎM „Apă-Canal” Edineț sunt asistate de procese ale activității de deservire și exploatare:



Activitățile de bază și de deservire sunt administrate și controlate de procese ale activității organizațional-administrative, după cum sunt:

Gestiune și control
administrativ

Securitatea
muncii

Analiza
economică

Evidența
contabilă

Serviciu
personal

Serviciu
juridic

Tabelul 23. Personalul de conducere a ÎM are următoarele funcții

Funcție	Număr	Responsabilități	Subordonare
Conducerea Întreprinderii			
Director general	1	Administrarea întreprinderii, efectuează conducerea metodică și coordonarea activității întreprinderii, conduce activitatea de elaborare și aplicare a sistemului complex de dirijare a întreprinderii, controlează calitatea îndeplinirii tuturor regulamentelor, efectuează elaborarea măsurilor pentru perfecționarea permanentă a sistemului de dirijare în scopul atingerii obiectivelor	Primarul orașului
Inginerul-șef	1	Organizarea activității de captare, tratare și distribuție a apei, captarea, transportarea și epurarea apelor uzate, organizarea lucrului serviciilor transport auto și dispecerate Asigură organizarea eficientă și integrală a procesului tehnologic pentru prestarea serviciilor de calitate	Director
Contabil-șef	1	Definirea politicilor tehnice și direcția de dezvoltare a întreprinderii, activități organizatorice și tehnice de cercetare și dezvoltare	Director
Economist superior	1	dezvoltarea economică a întreprinderii și elaborarea propunerilor de dezvoltare analiza și explicația situației financiar-economice elaborarea planurilor anuale de lucru elaborarea programului de producere	Director
Jurist/Resurse umane	1	recrutarea și angajarea personalului, ținerea evidenței perfectarea documentației, organizarea perfecționării personalului. Servicii și consultații juridice	Director
Inspector protecția muncii	1	Responsabil de elaborarea și organizarea planului de instruire în securitatea muncii	Director
Șef serviciu abonați	1	Lucrul cu consumatorii	Director
Inspector	1	Elaborează scheme, devize ,procese –verbale, întocmește condiții tehnice , examinează și coordonează documentația de proiect	Director
Secretar	1	dactilografiere suplinirea anumitor funcții de relații cu publicul	Director

Figura 31. Organigrama aparatului central de conducere



Sistemul se luare a deciziilor

-  Decizii strategice: pe termen lung (anual și mai mult), țin de planificarea strategică a întreprinderii (vizează schimbări strategice spre ex. modificări în tarife, preluarea unor activități etc.).
-  Decizii investiționale: elaborări de proiecte, procurări de echipamente (pe termen lung sau scurt).
-  Decizii organizatorice și de control: de lungă durată (lunar, trimestrial, anual), care implică spre ex. elaborarea unor sisteme de motivare, elaborarea documentației, crearea unor instrumente de control intern etc.
-  Decizii tactice (operaționale): lunare, trimestriale (de lungă durată), sau zilnice, săptămânale (de scurtă durată), care implică nemijlocit activitățile de bază a întreprinderii.
-  Decizii ad-hoc: luate de urgență în cadrul unor situații de forță-majoră sau situații de risc.

-  Top și middle management-ul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este implicat în luarea tuturor deciziilor. Deciziile strategice sunt luate mai mult de Director, uneori în comun cu Inginerul-șef și șefii de sector.
-  Totodată în luarea unor decizii strategice și stabilire de obiective este implicat și Consiliul Orășenesc. Deciziile care trec Consiliului Orășenesc, se referă mai mult la decizii strategice, de gen micșorarea mărimii fondurilor fixe sau casarea acestora). Low managementul (operațional) este implicat preponderent în luarea deciziilor zilnice și ad-hoc. Totodată, Directorul personal se implică deseori în luarea deciziilor ad-hoc.

-  Deciziile se iau deseori în comun acord al managementului ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi
-  Se practică ședințe interne anuale, trimestriale, lunare, săptămânale (în funcție de necesitate).
-  Volante adhoc, deseori zilnice.
-  La deciziile strategice și investiționale participă reprezentanții primăriei Primăriei și ai Consiliului orășenesc.

Întreprinderea ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi nu elaborează plan strategic anual complex, unde să fie indicate viziunea Întreprinderii, misiunea, obiectivele strategice de lungă durată, de durată medie și scurtă durată, strategiile, indicatori de îndeplinire, planuri operaționale de lungă durată. Monitorizarea operațională a indicilor cantitativi și valorici de activitate operațională se reflectă în unele rapoarte financiar-contabile. Monitorizarea activității se reflectă în cadrul rapoartelor ce conțin descrieri de lucrări și careva indicatori cantitativi, care se prezintă la solicitarea administrației (date privind apa captată, facturată ș.a.). Rapoartele anuale de activitate sunt prezentate de către conducerea întreprinderii către fondator la expirarea fiecărui an calendaristic.

La nivelele inferioare de management de asemenea se convoacă ședințe, unde se discută sarcinile curente, modalitatea de realizare în cazuri specifice, problemele întâlnite. Raportarea operațională la Întreprindere se face preponderent verbal, pentru perioadă scurtă, în funcție de obiectivele operaționale. Obiectivele, măsurile și acțiunile apropiate ale întreprinderii sunt determinate în cadrul unor volante generale cu șefii subdiviziunilor la început de săptămână.

Formalizarea proceselor se efectuează prin documente de ordin intern: regulament, proceduri, instrucțiuni scrise.

Tabelul 24. Structura sistemului informațional

Nivel strategic	Fondatorul	Obligațiuni: controlul general asupra activității Întreprinderii Scopul utilizării informației: ✓ Planificare strategică ✓ Controlul periodic al activității Întreprinderii (<i>Controlul asupra activității financiare și economice a întreprinderii este exercitat de fondator. Activitatea financiară și economică este exercitată de către o comisie de revizie sau</i>
-----------------	------------	--

Nivel de conducere de vârf		revizorul întreprinderii, ori de către o organizație de auditing). ✓ Luarea deciziilor strategice Acces la informație: mediere prin intermediul directorului
	Director	Obligațiuni: planificarea și organizarea activității Întreprinderii, controlul asupra activității operaționale Scopul utilizării informației: ✓ Planificare strategică și operativă ✓ Controlul operațional a activității Întreprinderii ✓ Luarea deciziilor strategice și tactice ✓ Formarea statelor de personal Acces la informație: direct prin acces la informația operațională
	Șefii de subdiviziuni	Obligațiuni: planificarea și coordonarea activității subdiviziunii, control asupra activității operaționale și a îndeplinirii sarcinilor a personalului din subdiviziuni Scopul utilizării informației: ✓ Planificare operativă a subdiviziunii ✓ Controlul operațional al activității subdiviziunii ✓ Luarea deciziilor operaționale, raportare Acces la informație: parțial direct prin acces nemijlocit la informația operațională și tangențial, prin acces limitat la informația altor subdiviziunii
	Muncitori	Obligațiuni: îndeplinirea nemijlocită a sarcinilor de nivel operațional Scopul utilizării informației: ✓ Îndeplinirea sarcinilor operaționale ✓ Raportare Cerințe: exactitate, claritate, operativitate Acces la informație: direct, limitat în conformitate cu obligațiunile de lucru

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Tabelul 25. Includerea Fondatorului în procesul managerial

Administrarea	• Desemnarea Conducătorului ÎM și semnarea contractului individual de muncă. • Fondatorul participă la procesul de planificare strategică prin examinarea dărilor de seamă, aprobarea tarifelor și normelor de consum.
Activitatea operațională	• Întreprinderea își organizează activitatea și își determină perspectivele producerii de sine stătător. • Totuși, în unele aspecte operaționale se implică și Fondatorul: - Soluționarea conflictelor cu mediul extern (organe ale administrației publice centrale și locale, agenți economici) - Asistență în sensibilizarea consumatorilor să-și achite datoriile - Asistență în perfectarea actelor. - Finanțarea anumitor reparații (alocare de fonduri prin Consiliul orașenesc). - Implicarea în soluționarea litigiilor (datornicii), sensibilizarea agenților privați pricinind necesitatea executării anumitor lucrări

Activitatea investițională	• Participare la tendere și scriere de propuneri de proiecte pentru atragere de fonduri (ex. câștigarea poligonului prin Fondul Ecologic de stat).
Activitatea socială	• Organizarea de ședințe, asistență în sensibilizarea populației.
Activitatea de evidență	• Cererea dărilor de seamă anuale și dărilor de seamă pe parcursul anului.
Activitatea de control	• Controlul asupra activității financiare și economice a Întreprinderii este exercitat de fondator (periodic pe parcursul anului, și anual la sfârșit de an). • Activitatea financiară și economică este verificată sistematic de către comisia de revizie sau revizorul Întreprinderii ori de către o organizație de auditing, autorizată în acest scop prin contract special.
Activitatea de reorganizare, suspendare	• Reorganizarea și desființarea Întreprinderii se realizează în temeiul deciziei fondatorului. • Desființarea Întreprinderii este efectuată de către comisia de lichidare, desemnată de fondator.

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Cultura organizațională

Dolbuș Alexandru a fost numit director interimar a Întreprinderii Municipale Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi cu începere de la 07 august 2014, conform Dispoziției Primarului or. Anenii Noi nr. 111 din 06 august 2014. Ținând cont de faptul că Directorul IM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi a fost numit recent în funcție, la întreprindere încă nu s-a creat un sistem de comunicare nou, comunicarea conducerii cu angajații are loc preponderent în cadrul ședințelor scurte, precum și prin intermediul prezentării unor dări de seamă pe interior la solicitarea directorului. Raportare regulată în formă scrisă privind activitatea fiecărei subdiviziuni în parte nu se practică.

Sistemul informațional și de comunicare

Facilități în comunicare

Sistemul informațional și de comunicare

Pentru menținerea activității întreprinderii se folosește de sistemul de comunicare și cel informațional, care sunt sisteme de suport pentru sistemul decizional. Descrierea sistemului informațional la ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este redată în tabelul de mai jos:

Tabelul 26. Caracteristicile sistemului informațional al ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Criterii	Caracteristica sistemului informațional intern al Întreprinderii	Comentarii
Nivelul de automatizare a proceselor informaționale	Sistem neautomatizat	✍ Absența unui nivel tehnic adecvat de informatizare și a unui sistem automatizat de stocare și prelucrare a datelor, face imposibilă automatizarea totală a proceselor organizaționale și operaționale
Nivelul de integrare a sistemelor informaționale	Sistem neintegrat	✍ Cauze: ✦ lipsa automatizării proceselor pe sectoare ✦ absența interconexiunii informaționale dintre sectoare
Metode de sistematizare informațională	Suport de hârtie (registre, blaturi, jurnale)	✍ Informația este sistematizată pe sectoare de activitate ✍ Informația este parțial sistematizată pe suport de hârtie
Modul de prelucrare a datelor	Sistem informațional în baza datelor primare	✍ Parțial se petrece analiza informațională externă ✍ Se petrece analiza parțială a informației interne în baza documentației existente

Criterion	Caracteristica sistemului informațional intern al Întreprinderii	Comentarii
		- În procesul de luare a deciziilor se folosesc date operaționale - Se folosește modul verbal de operare cu procesele operaționale
Transmiterea informației	Informația este transmisă în formă liberă	- Managerul Șef este centrul de control intern al fluxurilor informaționale din cadrul Întreprinderii - Controlul asupra îndeplinirii sarcinilor este urmărit de Manager Șef, Director tehnic și Directorul economico-financiar conform sectoarelor care sunt în subordinea acestora
Metode de transmitere a informației	Contact direct, mijloace telecomunicaționale	- Transmiterea informației curente direct de la nivelul inferior la nivelul superior - Informația se transmite prin intermediul ședințelor cu angajații
Tipuri de suporturi informaționale	Pe hârtie	Din motiv de absență a sistemului automatizat de informare și lipsa de dotare cu tehnică de calcul, datele sunt prelucrate manual. Informația este păstrată pe suport de hârtie.
Periodicitate de transmitere a informației	Multiplu	- Așa cum transmiterea informației se face prin contact direct, ședințe și telefon procesul de transmitere a informației este continuu - Transmiterea informației are un caracter regulat - Pentru sistematizarea informațională Managerul Șef organizează ședințe cu șefii de sectoare în cadrul cărora se raportează situațiile curente și rezultatele de îndeplinire a sarcinilor

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Concluzii

- + Există careva rapoarte economice interne care se fac la întreprindere, acestea, însă, nu sunt sistematizate (să se facă legătura între ele, să fie o metodologie de prelucrare a datelor), și nu sunt analizate în dinamică, plus nu se analizează în detalii (cu explicații, și regulat) abaterile de la plan la anumite rapoarte.
- În cadrul ÎM există suprapuneri de reprezentare în relațiile cu mediul extern, deoarece datorită obișnuinței acumulate în anii precedenți, multe dintre solicitările parvenite în mediul extern sunt adresate fostului Director (actualmente Inginerul-șef)
- + ÎM elaborează Raportul anual de activitate și îl prezintă Primăriei.
- + Experiența fostului Director (actualmente Inginerul-șef) este benefică în luarea deciziilor strategice și în rezolvarea unor situații de criză operațională.
- + Inițiative Perfecționarea sistemelor de evidență a rezultatelor activităților de producție (Planul de Acțiuni)
- + / - Unii dintre angajați mai continuă să perceapă fostul director în calitate de autoritate principală în cadrul întreprinderii. Aceasta permite delegarea din partea noului Director către Inginerul-șef a activităților operaționale și să rezerve timp pentru abordări mai strategice
- Necesită timp ca noul Director să sensibilizeze angajații privind propriile sale viziuni despre sistemul de comunicare și obiectivele de dezvoltare

- *Lipsa practicii de raportare regulată pe interior în formă scrisă (a rapoartelor săptămânale și a proceselor verbale) sunt în detrimentul ducerii evidenței eficiente și pot condiționa un grad redus de responsabilitate la angajați, și chiar neclarități în repartizarea sarcinilor.*

3.2.3.4 Controlul intern al activității. Indicatori de performanță

În sarcina Primăriei este exercitarea controlului extern al ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi. În statutul întreprinderii nu este stipulată convocarea unei comisii de cenzori sau de auditing pentru efectuarea controlului asupra activității financiare și economice sistematice și sistemice.

Controlul intern a subdiviziunilor subordonate este efectuat de către Directorul tehnic, Inginerul-șef și Directorul economic. În teritoriu, controlul este exercitat de către șefii secțiilor și sectoarelor. La necesitate, Directorul general efectuează deplasări de verificare și sensibilizare a stării de lucruri a subdiviziunilor întreprinderii.

Tabelul 27. Nivelurile controlului intern

Nivelul 1 Fondator	Obiectul de control - Îndeplinirea obiectivelor de bază - Rezultate generale - Deciziile și acțiunile aparatului administrativ
Nivelul 2 Director	Obiectul de control - Activitatea întreprinderii. Rezultatele generale - Activitatea și rezultatele subdiviziunilor - Munca personalului
Nivelul 3 Șefii de subdiviziuni	Obiectul de control - Activitatea subdiviziunii. Rezultatele subdiviziunii - Munca personalului subdiviziunii
Nivelul 4 Muncitori	Obiectul de control Activitatea personală Rezultatul activității personale

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Realizarea funcției de control în cadrul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi se exercită de către managerul ierarhic superior, în baza fișei de post și a contractului individual de muncă prin verificarea calității și a cantității lucrului realizat conform atribuțiilor de serviciu; de către managerii nivelelor ulterioare, inclusiv și de către Directorul întreprinderii, în mod direct, prin analiza rapoartelor (preponderent verbale) și a dărilor de seamă; demersurilor. Frecvența controlului direct nu este stabilit prin statut sau regulament intern al întreprinderii.

La moment formele de rapoarte sunt specifice pentru fiecare departament (preponderent verbale), neavând un standard unic care ar permite Directorului să consolideze și sistematizeze informația primită, având un tablou complex cu referire la situația din întreprindere la un moment dat.

Pentru ca procesul de control să fie unul eficient este necesar de a elabora un set de indicatori cantitativi și calitativi specifici pentru fiecare departament/secție.

Ținând cont de investirea recentă în funcție, gradul de implicare Directorului în aceste procese interne nu este înalt, astfel încât, acțiunile sale vizează mai mult familiarizarea cu procesele existente în întreprindere, monitorizarea realizării tuturor activităților conform standardelor și regulamentelor interne existente, dar mai puțin implicarea în activitatea operațională în teritoriu.

Actualmente ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi nu se conduce în activitatea sa de indicatori de performanță, meniți să demonstreze întreaga gamă de activitate a serviciului operațional și a eficienței activității Întreprinderii Municipale. Cea mai bună metodă de confirmare a acestor optimizări este utilizarea indicatorilor de performanță. Indicatorii de performanță sunt folosiți pentru a furniza Fondatorului o informare de ansamblu asupra eficienței economice și dezvoltării generale a întreprinderii.

Concluzii

- + Implementarea metodelor de control din partea fondatorului pe cale de raportare anuală referitor la activitatea Întreprinderii.
- + Posibilitatea de reacționare promptă în cazuri excepționale, datorită controlului regulat.
- Lipsa reglementării funcției de control și lipsa formelor de raportare și documentare, precum și lipsa analizei indicatorilor de eficiență (abaterilor de la plan) fac mai complicat și lung în timp procesul de luare a deciziilor din partea conducerii. Indicatorii sunt analizați mai mult valoric sau cantitativ, decât procentual
- Dotarea slabă a administrației cu tehnică de calcul modernă

3.2.4 Analiza managementului resurselor umane**3.2.4.1 Gestiunea resurselor umane**

Dolbuș Alexandru se a fost numit în funcția de director interimar a Întreprinderii Municipale Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi cu începere de la 07 august 2014, conform Dispoziției primarului or. Anenii Noi nr. 111 din 06 august 2014

Ținând cont de angajarea recentă, multe dintre responsabilitățile de luare a deciziilor operaționale sunt delegate membrilor echipei de conducere a: Inginerului-șef și contabilului șef. În prezent multe din activități sunt de natură tactică și operațională, care cu ușurință pot fi delegate și doar monitorizate.

Conform statutului, majoritatea deciziilor importante privind gestiunea societății sunt adoptate de către Directorul Întreprinderii, dar cu consultarea și supravegherea din partea fondatorului. Deciziile Directorului sunt implementate prin intermediul ordinilor interne. Coordonarea activității departamentelor și a secțiilor are loc în timpul ședințelor, la care participă conducerea superioară. Ședințele sunt convocate periodic, dar pot avea și caracter extraordinar, în cazul necesității adoptării unor decizii urgente.

Strategia și politici de resurse umane

În Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi nu are o strategie dedicată resurselor umane sau un document similar sau alternativ, o direcție stabilită ferm, declarată și formalizată în scris.

Aceasta este condiționat inclusiv și de faptul că nu există careva subdiviziune și nici unitate de personal responsabilă de resurse umane, din sarcinile și responsabilitatea cărora să facă parte: evidența efectivului de personal; evidența în cartelele de muncă; emiterea ordinilor de concediu, angajare, demitere, sancționare; crearea și actualizarea dosarelor personale; organizarea, asigurarea logistică, pregătirea materialelor necesare etc., a concursurilor pentru suplinirea posturilor vacante, activități ce ar contribui la consolidarea echipei companiei și a culturii corporative.

Cu toate acestea, anumite elemente ale strategiei (Figura de mai jos) sunt prezente la întreprindere, toate ele cuprinzând direcțiile necesare ale activității de gestiune a personalului, precum sunt: recrutarea și selecția personalului, instruirea-dezvoltarea, motivarea personalului (anumite elemente), evaluarea și atestarea (mai mult în domeniu de securitate a muncii, plus analiza posturilor și elaborarea fișelor de post), cultura corporativă, pe care le vom descrie ulterior.

Figura 32. Ciclul de gestiune a resurselor umane în cadrul întreprinderii



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL

Asfel, se necesită, dezvoltarea și implementarea pe viitor a unor instrumente de resurse umane pentru întreprindere, cu ajutorul cărora vor deveni vizibile și aspectele asociate, la care compania poate acorda prioritate. Totodată, dezvoltarea strategiei de resurse umane poate demara doar după ce dezvoltarea capacității și implementarea instrumentelor strategice au avansat în cadrul întreprinderii. Astfel, pentru ÎM GCLC dezvoltarea unei strategii de resurse umane (HR) este posibilă doar în condițiile unei strategii de business elaborate primordial, după cum reflectă figura de jos.

Figura 33. Dezvoltarea strategiei de HR



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL

State de personal și Fișe de post

Analiza fișelor de post

Se constată că conform schemei de încadrare fiecare post este asigurat cu fișa de post. Ca structura, în toate fișele de post sunt stipulate atribuțiile, competențele necesare și incompatibilitățile.

Însă structura și conținutul fișelor de post au unele neajunsuri printre care:

- Fișele de post sunt învechite și necesită să fie ajustate în conformitate cu noua organigramă a aparatului administrativ, precum și de elaborare de fișe conform standardelor actuale pentru personalul tehnic.
- Documentația internă (regulamentele interne, fișele de post, planul de activitate sunt în limba rusă)

ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi activează în conformitate cu statele de personal aprobate prin Decizia Consiliului Orășenesc Anenii Noi nr. 07 din 10.01.2014 și cuprinde 85 salariați, 1 persoană este plecată în concediu de maternitate și sunt 2 posturi vacante – secretară și manager resurse umane.

Recrutarea, selecția, angajarea

Cu referire la recrutare în cadrul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi nu există un Regulament de recrutare. Procesul urmează o serie de reguli interne care au fost valabile de ani de zile. Pozițiile vacante din cadrul întreprinderii sunt completate cu personal recrutat prin intermediul Oficiului forței de muncă din localitate, de către absolvenții școlilor tehnico-profesionale, precum și la recomandare.

Interviul de angajare este petrecut de Managerul-șef al întreprinderii. Angajarea în cadrul ÎM se efectuează conform cererii angajatului în conformitate cu regulile de angajare. Candidații prezintă documentele necesare cerute pentru angajare. Salariații nici la angajare și nici ulterior nu prezintă certificate medicale, chiar dacă unele categorii de angajați muncesc în condiții nocive de muncă. Contracte de răspundere materială deplină se întocmesc cu câteva categorii de salariați (șoferi, mașiniști de la stațiile de pompare). Deși la dosarul resurselor umane sunt acumulate mai multe solicitări de angajare și CV-uri, nu poate fi dat curs angajării acestor persoane, deoarece posturi vacante nu sunt, iar dinamica fluctuației personalului este foarte joasă.

Procedura de recrutare este descrisă în Regulament de ordine internă și presupune următoarele:

La încadrarea în câmpul muncii sau transfer la alt loc de muncă administrația trebuie să:

- a) familiarizeze angajatul cu atribuțiile funcționale, condițiile de muncă, drepturile și obligațiile sale;
- b) de a familiariza angajații cu normele interne și contractele colective de muncă;
- c) instrucțiuni de securitate a angajatului și măsurile de securitate și sănătate pentru protecția contra incendiului și a altor reguli de protecție în muncă.

Dosarele de angajare se întocmesc pe toți angajații care au activat mai mult de cinci zile.

O înregistrare în carnetul de muncă privind motivele încetării unui contract de muncă se execută în strictă conformitate cu prevederile Codului Muncii.

La concediere pentru persoanele material responsabile administrația este obligată să asigure procedura de primire-predare de bani sau bunuri.

Pregătirea profesională și evaluarea performanțelor

Standardul privind sănătatea și securitatea ocupațională prezintă cerințele legislației în vigoare în domeniul protecției muncii și sănătății, care permite companiei de a controla riscurile legate de sănătate și securitatea ocupațională.

La ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi în decurs de peste 5 ani nu s-a efectuat atestarea personalului și nici instruire pe interior nu se fac (în afară de protecția muncii și curs introductiv, la locul de muncă pentru muncitorii noi veniți), angajații în mare frecvență cursurile de instruire organizate de Asociația Moldova Apă-Canal.

Concluzii

- *Fișele de post pentru unele posturi nu sunt deloc elaborate sau sunt învechite și nu corespund noii structuri organizatorice*
- *Nu există o strategie de resurse umane formalizată în cadrul întreprinderii*
- *Nu există un plan în care să se estimeze necesarul de personal, reieșind din eficiența utilizării resurselor umane la întreprindere.*
- + *Recrutarea la întreprindere este în conformitate cu legislația.*
- *Nu există un sistem activ de formare profesională prin efectuarea unei evaluări sistematice a necesităților de formare profesională.*
- *În decurs de peste 5 ani nu s-a efectuat atestarea personalului*
- + *Procedura de recrutare este descrisă în Regulament de ordine internă*

3.2.4.2 Analiza structurală a resurselor umane

Asigurarea cu personal a posturilor

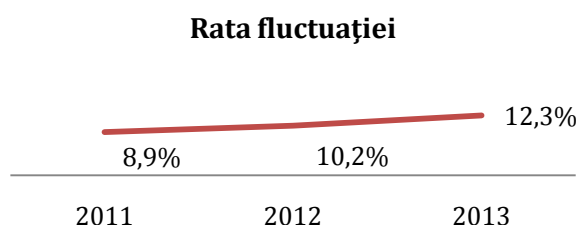
ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi activează în conformitate cu statele de personal aprobate prin Decizia Consiliului Orășenesc Anenii Noi nr. 07 din 10.01.2014 și cuprinde 85 salariați, 1 persoană este plecată în concediu de maternitate și sunt 2 posturi vacante – secretară și manager resurse umane.

Tabelul 28. Evoluția ratei de fluctuație

Indicator	2011	2012	2013
Număr mediu scriptic al angajaților	90	83	81
Numărul personalului la sfârșitul perioadei			
Număr persoane angajate	7	5	9
Număr persoane transferate de la un post la altul	0	0	0
Număr persoane ieșite în concediu prenatal și natal	0	0	0
Număr persoane concediate	2	1	1
Număr persoane pensionate	8	9	10
Număr persoane decedate	0	0	0

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

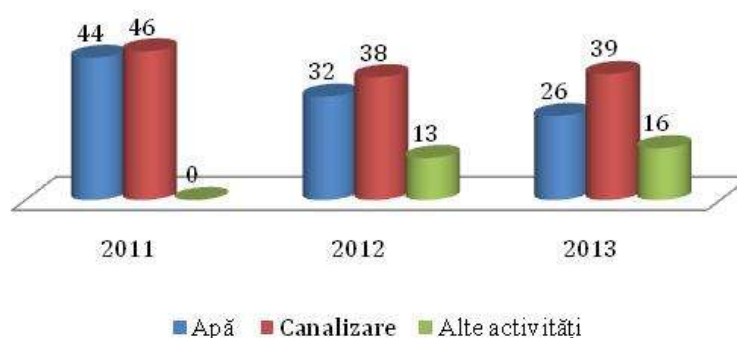
Figura 34. Rata fluctuației



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Analizând circulația forței de muncă, se constată un grad redus de fluctuație a forței de muncă, fapt ce permite păstrarea memoriei instituționale, organizaționale și operaționale a întreprinderii pe de o parte, însă pe de altă parte condiționează opunerea rezistenței față de procese și inițiative noi, inclusiv în utilizarea tehnicii de calcul moderne.

Figura 35. Numărul mediu de angajați



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

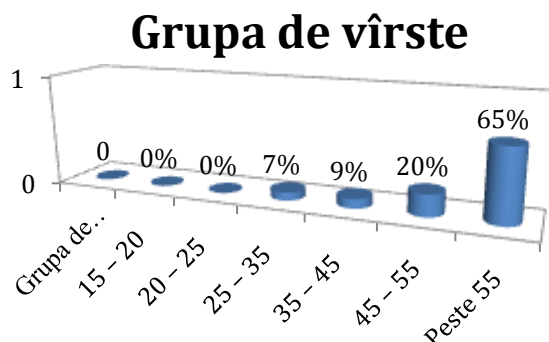
Notă: Se cere de menționat faptul că conform Raportului financiar din 2011, în administrație figurau 0 angajați, deoarece ca evidență erau atribuiți sectoarelor apă și canaizare

Analiza structurală a efectivului de resurse umane

Caracteristica structurii personalului întreprinderii ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi în funcție de vârstă, vechimea în muncă generală, vechimea în muncă în cadrul companiei, denotă faptul că colectivul întreprinderii are o tendință pronunțată de îmbătrânire.

Din numărul total de personal de 83 angajați (2 posturi vacante), nu este nici un angajat cu vârsta de până la 25 de ani, doar 6 până la 35 ani, în schimb 65% din personal are vârsta de peste 65 ani. Cauzele principale ale acestei îmbătrâniri sunt pe de o parte migrația potențialei forțe de muncă din regiune, lipsa alternativei de angajare pentru lucrătorii existenți, iar pe de altă parte lipsa atractivității întreprinderii în calitate de angajator din cauza nivelului de salarizare scăzut și a condițiilor de muncă neatractive și nocive.

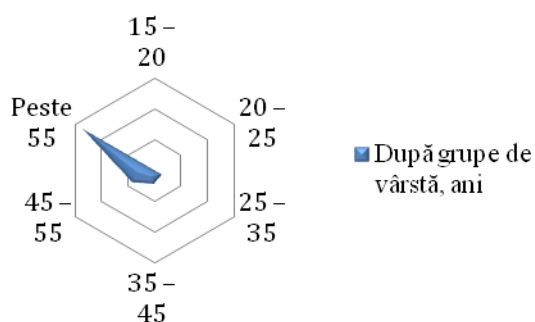
Figura 36. Structură vîrstnică ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii



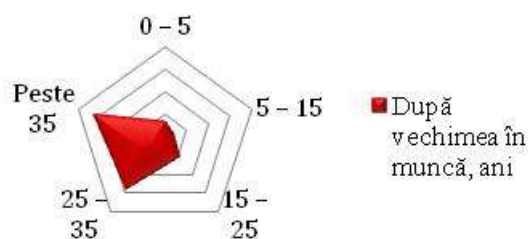
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Figura 37. Structura grafică a personalului după diverse criterii, 2014

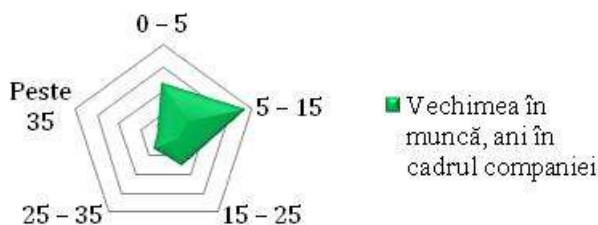
structura personalului, 2014



structura personalului, 2014



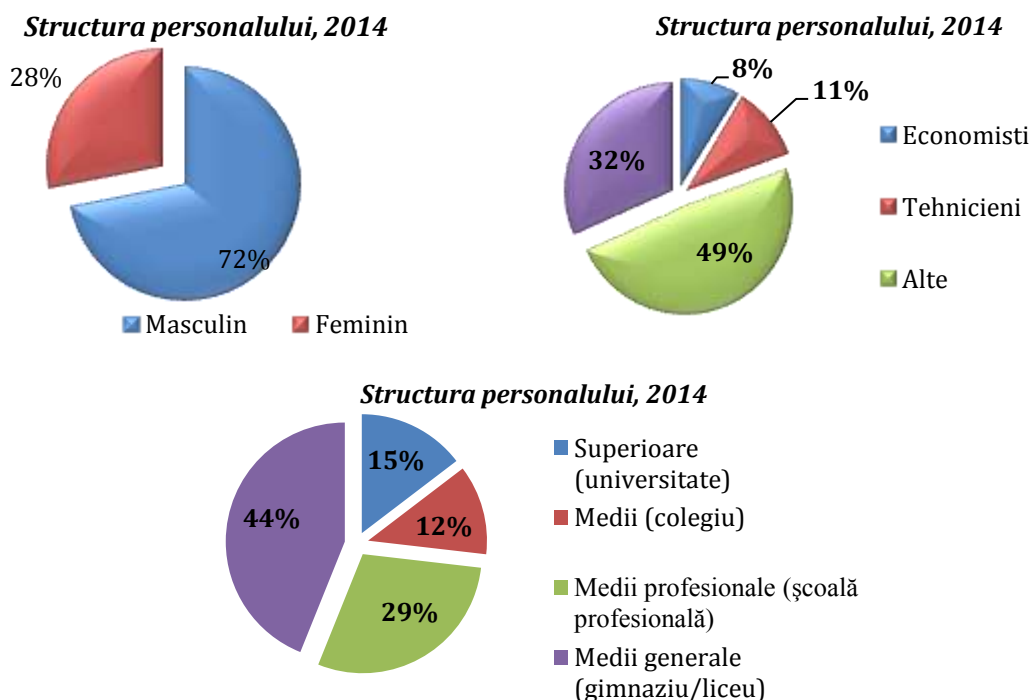
structura personalului, 2014



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

La întreprindere activează 28% femei și 72% bărbați, ceea ce prezintă un decalaj substanțial, însă ținând cont de specificul activității întreprinderii, acest raport poate fi considerat rezonabil.

Figura 38. Structura personalului



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Eficiența resurselor umane

Eficiența resurselor umane în cadrul întreprinderii se calculează doar la capitolul de productivitate (adică venituri obținute pe număr de angajați). Aici propunem o serie de indicatori, cum ar fi cei din tabelul care urmează (reieșind din datele disponibile primare).

Tabelul 29. Eficiența resurselor umane

2013	Date primare	2011	2012	2013
6582	Nr lucratori apa canalizare (inclusiv administrativ)	90	88	81
6301	Nr. total muncitori apă-canalizare	90	70	65
376.4	Total costul vânzărilor apa canalizare, mii lei	5,885	6,056	5,778
81	Total cheltuieli cu personalul, mii lei	3,098	3,018	2,980
16	Total cheltuieli cu personalul apă-canalizare, mii lei (muncitori)	3098	3018	2980

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Tabelul 30. Productivitate a muncii

Indicatori generali	2011	2012	2013
Productivitatea totală, mii lei	62	68	81
Capacitatea de management, %	0	20	20
Indicatori apă-canalizare	2011	2012	2013
Productivitate apa canalizare, mii lei	59	63	78
Productivitatea apa canalizare, mii m3	4.24	4.45	4.65
Costul personalului, %	53	50	52

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

3.2.4.3 Sistemul de remunerare și motivare a personalului

Sistemul de salarizare

Organizarea salarizării se efectuează în baza legilor și hotărârilor Parlamentului, decretelor Președintelui Republicii Moldova, hotărârilor și dispozițiilor Guvernului, precum și altor acte normative privind salarizarea, contractelor colective de muncă la nivel național, de ramură, teritorial și de unitate, contractului individual de muncă. Salariul tarifar pentru categoria I de

calificare (de salarizare) a rețelei tarifare este componenta principală și obligatorie și servește drept bază pentru stabilirea, în contractele colective de muncă și contractele individuale de muncă, a salariilor tarifare și salariilor funcției concrete.

La întreprindere preponderent se aplică forma materială de motivare, aceasta fiind reglementată de contractul colectiv de muncă, regulamentul privind sistemul de salarizare și cel de acordare a premiilor și mijloacelor financiare. Motivarea materială se realizează prin acordarea de sporuri la salariul de bază conform treptelor de salarizare inclusiv și a premiilor aprobate pentru calitatea și cantitatea muncii, gradului de complexitate și profesionalism al angajatului.

Salariul de funcție include și vechimea în muncă, astfel în întreprindere se poate crea situația când angajații cu o vechime mai mică realizează produse mult mai calitative și cu o plusvaloare mai mare, dar sunt remunerați mai puțin, ceea ce contribuie la scăderea motivației acestora. În compoziția salariului o pondere mare ar trebui s-o constituie partea variabilă care ar depinde de eficiența, calitatea și cantitatea muncii.

Salariul minim pentru muncitorii de categoria I a fost ajustat conform prevederilor HG 299 din 23.04.14, MO99-102/25.04.14 art.317, care presupune aplicarea salariului de bază de 1650 lei lunar.

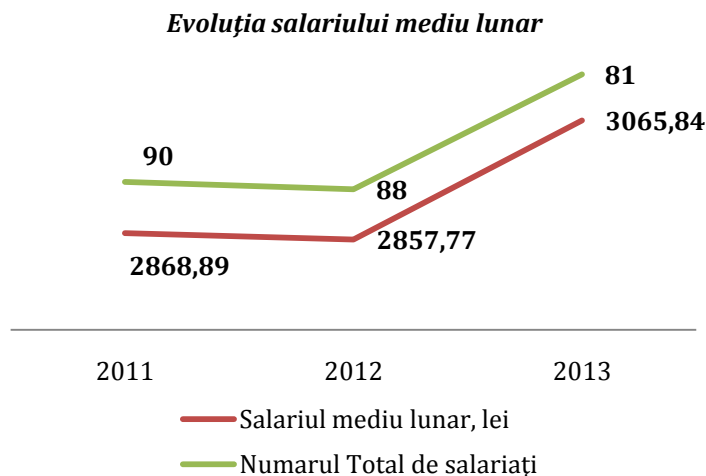
Tabelul 31. Retribuirea muncii

	2011	2012	2013
Numarul total de salariați	90	83	81
Apă	44	32	26
Canalizare	46	38	39
Alte activități	0	13	16
Retribuții personal implicat în apă și canalizare, mii lei	3098.40	3017.80	2980.00
Salariul mediu lunar, lei	2868.89	3029.92	3065.84

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Salariul mediu lunar este în descreștere. Aceasta se explică și prin faptul că din cauza datoriilor istorice restante nu se aplică schemele de premiere și motivare.

Figura 39. Salariul mediu lunar pe sectoare



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

Salariile de funcție pe categorii, precum și adaosurile se aprobă de Consiliul orașenesc Anenii Noi în limita legislației în vigoare.

Se constată că nu există criterii de evaluare a performanțelor conform unor standarde comune, care să reiasă din eficiența muncii, calitatea lucrului prestat, realizarea obiectivelor strategice a întreprinderii etc.

Tabelul 32. Sistemul de premiere a angajaților

tipul / forma de premiere	scopul / motivul acordării	criterii cantitative și calitative	indicatori utilizați și modul de calcul	termene de acordare a primei
Premii cu ocazia sărbătorilor profesionale	Premiere pentru rezultatele muncii	-	-	Odată în an
Premii pentru participare activă la înlăturarea avariilor		Conform muncii depuse		ocazional
Premii cu ocazia zilei de 8 martie			La toate femeile egal	O dată în an
Premii cu ocazia împlinirii vîrstelor jubiliare și ieșirea la pensie			În dependență de vechimea în muncă	

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

3.2.4.4 Concluzii

- + Salarii relativ medii pentru categoriile de specialiști pentru acest domeniu. Respectarea legislației în stabilirea adaosurilor, sporurilor.
- + Datorii la achitarea salariilor nu sunt
- Este necesar de elaborat indicatori de performanță în baza cărora să fie realizată un sistem de premiere
- Efectivul de resurse umane are o tendință pronunțată spre îmbătrânire - 65 % cu vîrsta peste 55 de ani.

3.3 Analiza financiar - contabilă

3.3.1 Analiza managementului financiar

Managementul financiar poate fi definit ca un subsistem al managementului general al întreprinderii, având ca scop asigurarea resurselor financiare necesare, alocarea și utilizarea lor profitabilă, creșterea valorii întreprinderii, dezvoltarea, consolidarea și siguranța patrimoniului acesteia, îndeplinind un rol activ, pornind de la resursele financiare mobilizate în stabilirea obiectivelor strategice și tactice ale firmei și în controlul și evaluarea îndeplinirii acestora.

Rolul managementului financiar este de a lua anumite decizii pentru a obține cele mai bune rezultate și pentru a identifica compromisurile optime dintre obiectivele pe termen scurt și pe termen lung de dezvoltare a întreprinderii, precum și de luare a deciziilor curente și de perspectivă în managementul financiar.

În scopul de a obține soluții pentru rezultate optime, întreprinderea are nevoie de a stabili un sistem de management financiar. Sistemul de management financiar e format din trei subsisteme: două din ele sunt principale și unul este auxiliar care ajută la luarea deciziilor corecte și în timp.

În continuare vom analiza structura organizațională a managementului financiar a ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi.

Sistemul managementului financiar și informațional

Definiție de management financiar îl prezintă astfel: sistemul de management al relațiilor financiare (finanțe), exprimate în formarea veniturilor (fonduri bănești și resurse), costurile de implementare (distribuirea și redistribuirea de fonduri, resurse) și monitorizarea eficienței acestor procese.

Sistema managementului financiar poate fi prezentată în felul următor:

Figura 40. Structura sistemului managementului financiar



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL

Managementul financiar nu este prezentat numai de procese financiare dar și de specialiștii care conduc și controlează aceste procese, de aceea analiza managementului financiar a ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi o vom începe de la structura Departamentului financiar și specialiștii acestuia.

Departamentul financiar în cadrul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este reprezentat de patru specialiști: un contabil-șef; 2 contabili și un economist. Toți aceștia se subordonează contabilului-șef, iar contabilul-șef se subordonează directorului. Acest departament este responsabil de: evidența; planificarea și bugetarea; controlul și raportarea.

Baza informațională internă (BII) – reprezintă un sistem prestabilit (format) pentru colectarea, prelucrarea și stocarea datelor sub formă de informații necesare pentru punerea în aplicare a funcțiilor de management. BII are un rol foarte important în managementul financiar, și anume în luarea deciziilor corecte și în timp util, astfel baza informațională trebuie să fie definită după anumite principii și standarde descrise în procedurile interne ale întreprinderii.

O procedură internă scrisă, întreprinderea municipală nu deține, însă are un sistem prestabilit de reguli și principii verbale cărora se consemnează toți specialiștii. În cazul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi, informația este formată și păstrată pe suport de hârtie. La moment întreprinderea nu dispune de o bază de date automatizată pe un sistem contabil (cum ar fi 1C – Contabilitate, Cont real etc.) însă întreprinderea încearcă să introducă moduri de evidență contabilă automatizată. La moment pentru evidența debitorilor întreprinderea utilizează un sistem automatizat de evidență elaborat de Infosap Grup. În această programă se duce evidența debitorilor, a volumelor de apă vândute și a serviciilor prestate, la fel se generează rapoarte și se tipăresc facturile care mai apoi sunt transmise clienților.

Evidența acestor date este împărțită între specialiștii departamentului financiar astfel:

- a) Contabilul-șef – este responsabil de ținere a evidenței contabile, evidența mijloacelor fixe, evidența creditorilor și efectuarea plăților până la scadență către aceștia, elaborarea rapoartelor financiare și statistice ș.a.
- b) Contabil – este responsabil de evidența datoriilor, a salariilor și a impozitelor;
- c) Contabil – este responsabil de evidența datoriilor debitoare ale clienților, introducerea datelor în baza de date, tipărirea facturilor și evidența cheltuielilor.
- d) Economistul – este responsabil de elaborarea tarifelor, de planificarea, de analiza datelor și a indicatorilor, de controlul acestora, de elaborarea rapoartelor analitice și statistice și de raportare.

După cum se vede din Figura 40 următorul proces din sistemul managementului financiar este **analiza mediului intern**. – responsabil de acest proces pentru toate nivelele din întreprindere, este conducătorul. În departamentul financiar această etapă este coordonată de către contabilul-șef care are acces la toată informația colectată și grupată astfel analizând-o și transmițând-ui directorului situațiile curente și devierile acestora.

Planificarea și formarea strategiilor – este un proces prin care întreprinderea își stabilește scopurile și perspectivele pe termen scurt și pe termen lung. În cadrul ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi la sfârșitul fiecărui an se întocmește Business Planul pentru următorul an anual calendaristic, în baza informației anilor precedenți din rapoartele financiare și din contabilitatea de gestiune. Business Planul este aprobat de către Directorul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi și de Primarul orașului Anenii Noi.

Bugetarea și controlul bugetelor – acest proces în cadrul sistemului de management financiar este foarte important, deoarece distribuția corectă a resurselor financiare duce la o activitate eficientă a întreprinderii.

În cadrul ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi, bugetarea nu se efectuează, totuși de către economist și contabilul-șef, dar la elaborarea Business Planului se întocmesc prognozele pe:

- ✍ cantitatea de apă captată pentru următorul an;
- ✍ volumul apelor uzate ce urmează a fi evacuate prin sistemul de canalizare;
- ✍ se planifică consumul specific pentru 1 m³ de apă livrată sau de ape reziduale evacuate;
- ✍ veniturile din principalele servicii prestate și costul vânzărilor;
- ✍ se calculează profitul planificat;
- ✍ se stabilește planul de măsuri ce trebuie îndeplinit, perioada de realizare a acestora și persoana responsabilă urmat de efectele benefice generate;

Cu toate că în cadrul Întreprinderii se întocmește anual Business Planul, totuși nu este întocmit un plan strategic complex care să includă o strategie de dezvoltare la nivel financiar, tehnic operațional, managerial și de marketing etc.

Raportarea

Departamentul financiar periodic formează anumite rapoarte ce sunt prezentate: Departamentului de Statistică; Inspectoratului Fiscal de Stat; Concernului Republican „Apele Moldovei”; Asociației „Moldova Apă-Canal”; Casei Naționale de Asigurări Sociale; Consiliului Raional și Primăriei.

Lista rapoartelor și periodicitatea prezentării lor este prezentată în Tabelul 33:

Tabelul 33. Lista rapoartelor prezentate

Nr.	Nr. raportului	Denumirea raportului	Destinatar	Perioada de prezentare
Direcția contabilitate				
1.		Raport financiar	Departamentul de statistică;	anual
2.	Nr. 5-CI	Consumurile, cheltuielile și investițiile întreprinderii	Departamentul de statistică;	trimestrial
3.		Ancheta structurală anuală în întreprinderi	Departamentul de statistică;	anual
1.	Nr. 1-AC	Apeducte-canalizare	Departamentul de statistică;	anual
2.	Nr. 1-BE	Balanța energetică	Departamentul de statistică;	anual
3.	Nr. 1-inf.	Situația privind informatizarea și înzestrarea cu tehnică de calcul	Departamentul de statistică;	anual
4.	TA 08	Darea de seamă la taxa pentru apă	IFS; Concernul republican „Apele Moldovei”.	trimestrial
5.		Informația privind pregătirea pentru funcționare în perioada de iarnă	Concernul republican „Apele Moldovei”; Consiliul raional	Lunar (iulie-decembrie)
6.	Nr. 2-INV	Cu privire la investiții	Departamentul de statistică;	trimestrial
4.	Forma 4-BASS	Declarație privind calcularea și utilizarea contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii	CNAS	trimestrial
Direcția economică				
7.	Nr. M3	Câștigurile salariale	Departamentul de statistică;	anual
8.	IND TS	Indicatorii pe scurt în industrie	Departamentul de statistică;	lunar
9.		Informația cu privire la activitatea de producere	Instituțiile solicitante	După necesitate
10.		Informația despre îndeplinirea programului de producere	Asociația „Moldova Apă-Canal”; Primăria Anenii Noi	Trimestrial
11.		Analiza activității economico-financiară a întreprinderii	Primăria, Administrația întreprinderii	Trimestrial și anual
12.		Copia Rapoartelor financiare	Primăria	La solicitare

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producție „Apă - Canal” Anenii Noi

Raportarea se face periodic în dependență de termenul de prezentare de către fiecare direcție responsabilă și de raportul ce trebuie prezentat.

Control – funcția de control în cadrul ÎM Direcția de Producție „Apă - Canal” Anenii Noi o deține Directorul întreprinderii, ce este responsabil de toată activitatea întreprinderii. Din partea organelor publice locale organul de control al activității întreprinderii este Consiliul Orașului căruia i se raportează situațiile curente ale întreprinderii.

Constatări și Recomandări:

Managementul financiar în cadrul ÎM Direcția de Producție „Apă - Canal” Anenii Noi deține o bază informațională ce nu satisface cerințele moderne de activitate (bazată pe evidența contabilă ținută pe suport de hârtie) care necesită eforturi mari și implicarea forței de muncă suplimentară la colectare, prelucrarea și extragerea informației necesare la elaborarea rapoartelor solicitate. Dar pentru dezvoltarea întreprinderii pe un termen mai îndelungat se recomandă elaborarea unei strategii de dezvoltare a sistemului informațional intern al întreprinderii și controlul îndeplinirii acesteia.

3.3.1.1 Organizarea sistemului de evidență contabilă

Evidența contabilă în cadrul ÎM Direcția de Producție „Apă - Canal” Anenii Noi se ține în baza legii contabilității și Standardelor Naționale de Contabilitate.

Întreprinderea dispune de o politică de contabilitate, elaborată în baza Standardelor Naționale de Contabilitate a Republicii Moldova ce are ca scop asigurarea continuității activității Întreprinderii.

Politica de contabilitate a Întreprinderii se elaborează anual, în luna decembrie pentru anul următor, de către contabilitate (contabilul-șef) și se aprobă de către Directorul Întreprinderii.

Conform politicii de contabilitate în cadrul ÎM Direcția de Producție „Apă - Canal” Anenii Noi se indică principalele metode de evidență contabilă:

- ☞ Aplicarea sistemului contabil complet în partidă dublă;
- ☞ Înregistrarea elementelor contabile în baza contabilității de angajamente;
- ☞ Documentele primare sunt întocmite pe suport de hârtie;
- ☞ Elaborează planul de conturi de lucru se face în baza planului general de conturi contabile;
- ☞ Registrele contabile se întocmesc pe suport de hârtie;
- ☞ Registrul contabil obligatoriu care servește drept bază pentru întocmirea rapoartelor financiare este Cartea Mare;
- ☞ Administratorul întreprinderii semnează rapoartele;
- ☞ Inventarierea activelor este obligatorie se efectuează anual, în conformitate cu articolul 24 a Legii Contabilității;
- ☞ Documentele contabile se păstrează pe suport de hârtie;
- ☞ Perioada de raportare o reprezintă anul calendaristic;
- ☞ Aplică normele de consum ale carburanților și lubrifianților și normele de parcurs și exploatare a anvelopelor pentru mijloacele de transport, elaborate în baza normelor tip ce se anexează la politica de contabilitate;
- ☞ Activele nemateriale și mijloacele fixe se reflectă în bilanțul contabil la valoarea inițială cu scăderea amortizării și uzurii acumulate;
- ☞ Amortizarea activelor nemateriale și uzura mijloacelor fixe se calculează prin metoda liniară;
- ☞ Contabilitatea stocurilor se ține în expresie cantitativă și valorică;
- ☞ Costul stocurilor de mărfuri și materiale ieșite și rămase la sfârșitul perioadei de gestiune este determinat în baza costului mediu ponderat;
- ☞ Cheltuielile și veniturile perioadelor viitoare sunt repartizate uniform la cheltuielile și veniturile perioadei în care au fost înregistrate;
- ☞ ÎMDP „Apă-Canal” Anenii Noi nu formează provizioane aferente cheltuielilor și plăților preliminare;
- ☞ Mijloacele cu destinație specială se calculează prin metoda de calcul;
- ☞ Consumurile aferente reparației Mijloacelor Fixe se includ în consumurile și/sau cheltuielile perioadei de gestiune în care au fost efectuate lucrările;
- ☞ Evidența cheltuielilor legate de producere și prestarea serviciilor se efectuează cu folosirea conturilor contabilității de gestiune -811, 812, 813;
- ☞ Veniturile din vânzări includ veniturile de la vânzarea producției și prestarea serviciilor, iar costul vânzărilor - costul acestor produse și servicii;
- ☞ Veniturile din prestarea serviciilor se recunosc după finalizarea tranzacției.

De asemenea întreprinderea are menționate și procedee contabile elaborate de sine stătător:

- ☞ Produsele și serviciile prestate se evaluează în evidența curentă la costul efectiv;
- ☞ Consumurile indirecte de producție se repartizează pe tipurile de servicii și produse proporțional cu salariile directe ale muncitorilor de bază;

În anexa Politicii de Contabilitate se include:

- Modele de registre și documente primare elaborate de întreprindere;
- Normele de consum;
- Normele de uzură;
- Planul de conturi.

3.3.2 Analiza economico-financiară

Analiza economico-financiară a activității Întreprinderii este efectuată pe perioada anilor 2011-2013 și este bazată pe rapoartele financiare, care includ:

- Bilanțul Contabil pe perioada anilor 2011-2013,
- Raportul privind rezultatele financiare și
- Raportul privind fluxul mijloacelor bănești
- Și pe descifrările conturilor, solicitate de la Întreprindere.

3.3.2.1 Analiza bilanțului

Analiza situației patrimoniale oferă consumatorilor Rapoartelor financiare posibilitatea de a aprecia următoarele aspecte:

- Care este mărimea totală a activelor controlate de întreprindere? Crește ori descrește în dinamică patrimoniul aflat la dispoziția întreprinderii?
- Care este componența patrimoniului întreprinderii?
- Care este durata de folosire a activelor în circuitul economic al întreprinderii?
- Cu ce destinație se folosesc activele disponibile?
- Aparțin ori nu întreprinderii cu drept de proprietate activele disponibile?
- Care este gradul lichidității activelor, controlate de întreprindere?
- Aduc ori nu aduc venit activele controlate de întreprindere?

În calitate de sursă principală de analiză a situației patrimoniale servește Bilanțul contabil, în particular, informațiile situate în activul acestuia. Baza informațională aplicată pentru efectuarea analizei situației patrimoniale cuprinde, de asemenea, și date din Anexe la Bilanțul contabil.

Analiza situației financiare a ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi va începe cu analiza bilanțului contabil și a articolelor sintetizate a acestuia. Analiza bilanțului contabil prevede atât analiza pe orizontală cât și analiza pe verticală.

Analiza bilanțului pe orizontală este efectuată în comparație cu anul de bază, care în cazul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este anul 2011.

Analiza bilanțului pe verticală este efectuată ca raport față de total active și respectiv total pasive.

Tabelul 34. Bilanțul contabil analiza pe orizontală și verticală, mii lei

Bilanțul contabil ACTIVE				Analiza pe orizontală			Analiza pe verticală		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
ACTIVE PE TERM. LUNG									
Active nemateriale	-	-	-	-	-	-	0,00%	0,00%	0,00%
Active materiale	21 730,3	20 696,6	19 968,6	100%	95,2%	91,9%	93,2%	92,4%	91,8%
Active financiare TL	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
Alte active TL	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
Total Active Terme Lung	21 730,3	20 696,6	19 968,6	100%	95%	91,9%	93,2%	92,4%	91,8%
ACTIVE CURENTE									
Stocuri de materiale	385,6	363,2	440,4	100%	94%	114,2%	1,7%	1,6%	2,0%
Creanțe pe termen scurt	1 193,4	1 316,2	1 327,6	100%	110%	111,2%	5,1%	5,9%	6,1%
Investiții pe termen scurt	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
Mijloace bănești	10,1	16,9	5,6	100%	167%	55,3%	0,0%	0,1%	0,03%
Alte active curente	8,8	8,1	8,0	100%	92%	90,4%	0,0%	0,04%	0,04%
Total Active Curente	1 597,9	1 704,3	1 781,6	100%	107%	111,5%	6,8%	7,6%	8,2%
TOTAL ACTIVE	23 328,1	22 400,9	21 750,2	100%	96,0%	93,2%	100,0%	100,0%	100,0%
PASIVE									
CAPITAL PROPRIU									
Capital statutar	1,5	1,5	1,5	100%	100,0%	100,0%	0,01%	0,01%	0,01%
Rezerve prevăz. de statut	27 197,1	27 197,1	27 197,1	100%	100%	100,0%	116,6%	121,4%	125,0%
Profit nerepartizat	(7 091,7)	(8 680,5)	(9 198,7)	100%	78%	70,3%	-30,4%	-38,8%	-42,3%
Capital secundar	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
Total Capital Propriu	20 106,9	18 518,1	18 000,0	100%	92%	89,5%	86,2%	82,7%	82,8%
DATORII pe TL									
Datorii financiare TL	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
Datorii TL calculate	-	-	237,3	-	-	-	0,0%	0,0%	1,1%
Total DATORII pe TL	-	-	237,3	-	-	-	0,0%	0,0%	1,1%
DATORII pe TS									
Datorii financ. pe TS	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
Datorii comerc. pe TS	169,1	480,7	393,7	100%	284%	232,8%	0,7%	2,1%	1,8%
Datorii pe TS calculate	3 052,1	3 402,2	3 119,2	100%	111%	102,2%	13,1%	15,2%	14,3%
Total Datorii pe TS	3 221,2	3 882,8	3 512,9	100%	121%	109,1%	13,8%	17,3%	16,2%
Total PASIVE	23 328,1	22 400,9	21 750,2	100%	96%	93,2%	100,0%	100,0%	100,0%

— Aspecte pozitive

— Aspecte negative

Sursa: Bilanțul Contabil al ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

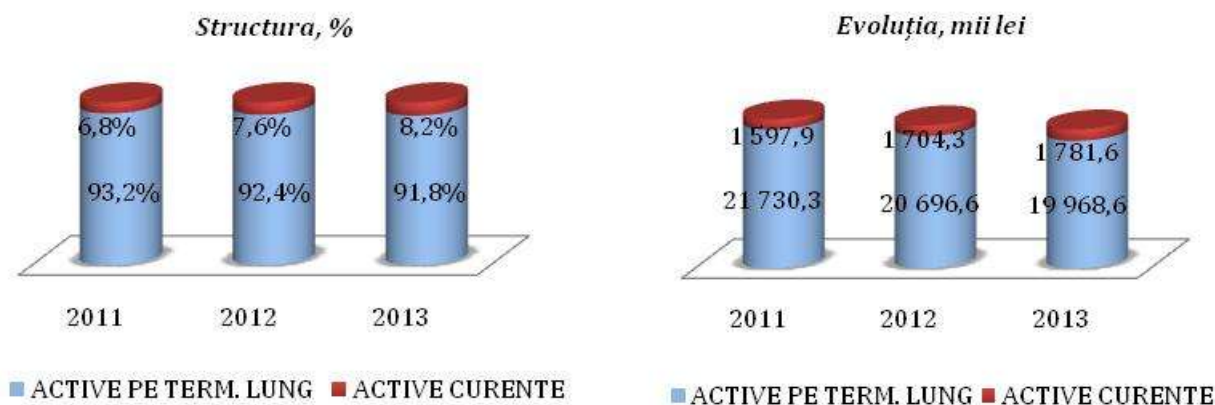
Constatări:

- Pe parcursul anilor de analiză valoarea patrimoniului întreprinderii ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi a scăzut cu 1 577,94 mii. lei sau cu 6,8%. Acest fapt se datorează în mare măsură scăderii valorii Activelor materiale cu 1 761,67 mii. lei sau cu 8,1% față de anul 2011.
- Scăderea surselor de finanțare s-a produs pe seama pierderilor obținute pe parcursul anilor 2011-2012 care au dus la reducerea capitalului propriu de la 20 106,9 mii lei la 18 000 mii lei, o diminuare cu 10,5%.
- ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este supusă riscului de reducere a capitalului propriu, tot o dată s-e remarcă o înrăutățire a calității mijloacelor fixe prin creșterea gradului de uzură în valoarea acestora.

În continuare vom analiza principalele grupe influente în formarea activului și sursele de finanțare a acestora.

Analiza Activului

Structura activului se divizează în două tipuri de active: active pe termen lung și active curente sau active pe termen scurt.

Figura 41. Structura Activului

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi

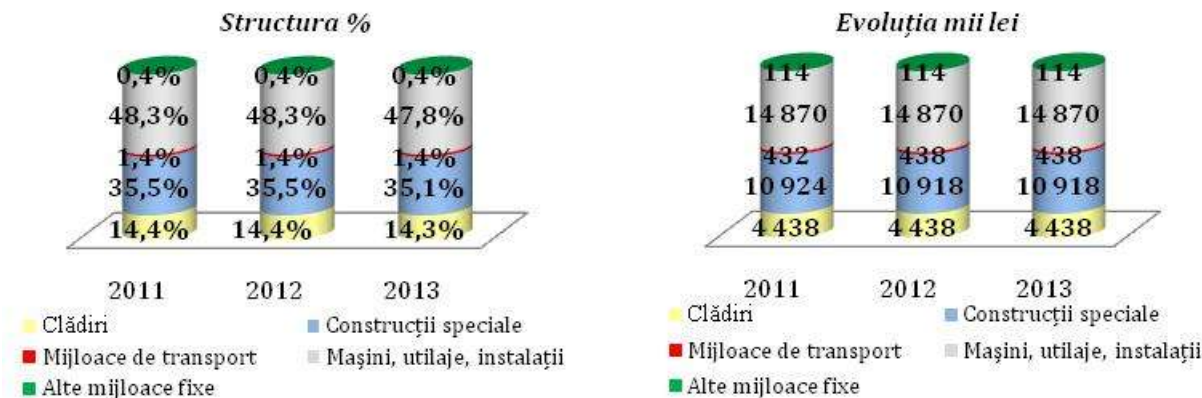
Patrimoniul ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi este format în proporție de 91,8% din active pe termen lung, activele curente deținând o pondere de 8,2% la sfârșitul anului 2013. La fel se poate de remarcat că pe parcursul ultimilor trei ani crește ponderea activelor curente în totalul patrimoniului întreprinderii de la 6,8% în anul 2011 la 8,2% în anul 2013, astfel ținând cont de faptul că valoarea patrimoniului se află în scădere și domeniul de activitate al întreprinderii, putem aprecia acest fenomen ca negativ, datorită faptului că pentru o astfel de activitate este mai importantă baza materială decât capitalul circulant.

Analiza Activelor Materiale pe Termen Lung

Principala grupă de influență în formarea activelor pe termen lung sunt mijloacele fixe, înregistrate în activul bilanțului la categoria activelor materiale pe termen lung.

Mijloacele Fixe sunt principalele active ale întreprinderii prin care utilizarea lor permite obținerea veniturilor. De aceea în continuare vom analiza Mijloacele Fixe după structură, gradul de uzură și după gradul de înnoire al acestora.

Figura 42. Structura Mijloacelor Fixe și evoluția acestora



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

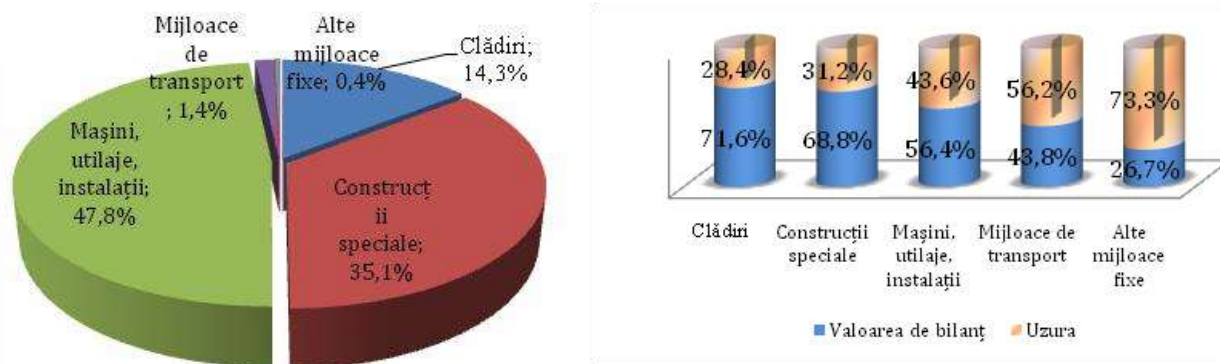
- Valoarea Activele pe termen lung sunt formate în mare parte din mașini, utilaje și instalații (47,8%), și construcții speciale (35,1%), care sunt urmate de valoarea clădirilor (14,3%), mijloacele de transport (1,4%) și alte mijloace fixe (0,4%)
- Pe parcursul ultimilor trei ani valoarea mijloacelor fixe nu s-a modificat considerabil, acestea au crescut în anul 2012 față de anul 2011 cu 599 mii lei, această modificare a fost înregistrată în urma corectării valorii mijloacelor fixe în patrimoniul întreprinderii:
 - Excavator 21-17 EO 3322 cu +6 099 mii lei;

tot o dată au fost scoase din utilizare:

- o stație electrică și un rezervor pentru depozitarea apei (în total 5 500 mii lei);
- Stația electrică și rezervorul de depozitare a apei au fost reflectate la ieșirea din componența contului 123 (Mașini, utilaje și instalații)

Analiza structurii mijloacelor fixe pe categorii după valoarea inițială și gradul de uzură al acestora în anul 2013 este repartizată în felul următor:

Figura 43. Structura mijloacelor fixe pe tipuri după valoarea inițială și gradul de uzură al acestora (anul 2013)



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Cea mai mare pondere în totalul Mijloacelor fixe care la finele anului 2013 aveau o valoare de bilanț de 30 779 mii lei, o dețin valoarea mașinilor, utilajelor și instalațiilor de transmisie (48,3%),

urmată de construcții speciale(35,5%) și clădiri(14,4%), mijloacele de transport și alte mijloace fixe au cea mai mică contribuție la formarea capitalului fix(1,4% și respectiv 0,4%);

- *Cel mai mare grad de uzură îl au mijloacele de transport (56,2%) și alte mijloace fixe;*
- *Cel mai redus grad de uzură îl au clădirile (28,4%), construcțiile speciale(31,2%) și mașinile, utilajele și instalațiile de transmisie(43,6%) care dețin și cea mai mare pondere în valoarea mijloacelor fixe, respectiv au cea mai mare influență asupra situației materiale a patrimoniului.*

Analiza gradului de uzură după numărul de articole de mijloace fixe poate scote în evidență situația materială și necesitatea de înlocuire pe viitor a acestora.

Tabelul 35. Clasificarea Mijloacelor Fixe după gradul de uzură (anul 2013)

Gradul de uzură	100%	75%≥X<100%	50%≥x<75%	25%≥x<50%	0%≥x<25%	Total
Nr. de articole de mijloace fixe	46	26	35	88	26	221
Cota categoriei de mijloace fixe	21%	12%	16%	40%	12%	100%
Valoarea inițială (mii Lei)	897	709	5 697	18 787	4 689	30 779
Cota după valoarea inițială	3%	2%	19%	61%	15%	100%
Valoarea de bilanț (mii Lei)	-	114	2 614	12 896	3 842	19 467
Cota după valoarea de bilanț	0%	1%	13%	66%	20%	100%

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil și registrului de evidență a Mijloacelor fixe a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- *La sfârșitul anului 2013 în patrimoniul întreprinderii erau înregistrate 221 poziții de mijloace fixe dintre care 114 articole de mijloace fixe aveau gradul de uzură sub 50%;*
- *Tot o dată la sfârșitul acestui an 46 articole și-au epuizat în totalitate valoarea de bilanț necesitând înlocuire sau reconstrucție, la fel 61 de articole aveau gradul de uzură peste 50% ceea ce dovedește faptul că în viitorul apropiat aceste active vor necesita schimbare sau reconstrucție capitală;*

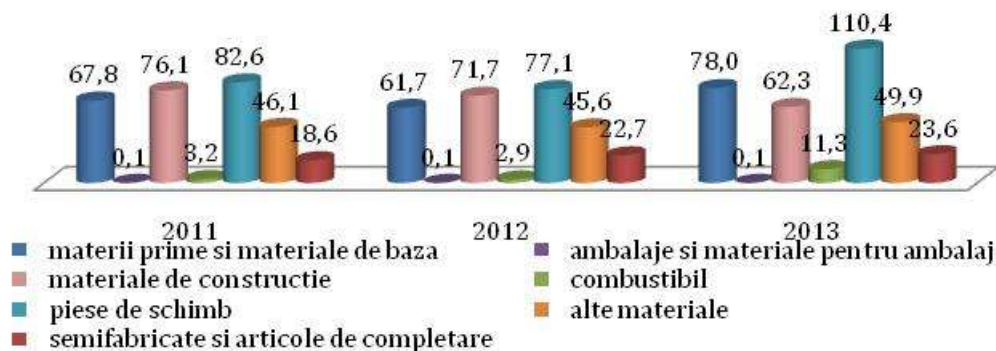
Analiza Activelor Curente

Din analiza Bilanțului contabil (Tabelul 34) putem constata că partea cea mai mare din activele curente o constituie stocurile de mărfuri și materiale, și creanțele întreprinderii.

În continuare vom analiza structura și evoluția stocurilor de mărfuri și materiale în baza Bilanțului Contabil și anexelor la raportul financiar (Anexa 2.1 la bilanțului contabil Stocuri de mărfuri și materiale).

Stocuri de Mărfuri și Materiale

Figura 44. Structura stocurilor de mărfuri și materiale, mii lei



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

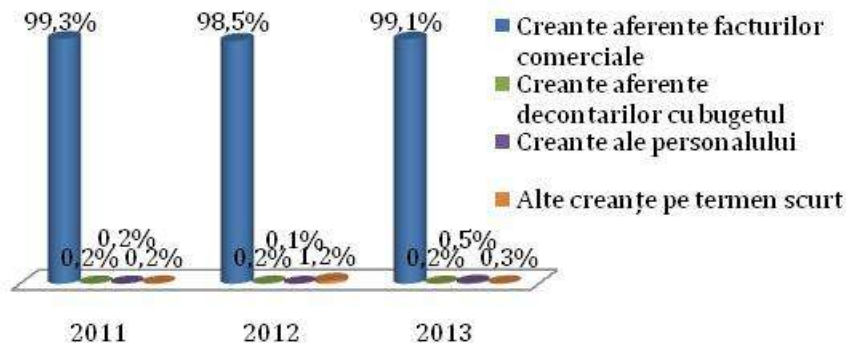
Constatări:

- Pe parcursul perioadei analizate stocurile de mărfuri și materiale au crescut de la 294,4 mii lei la 335,6 mii lei, din acestea cea mai mare pondere o au componentele materii prime și materiale, materialele de construcții și piesele de schimb;

Analiza Creanțelor

Întrucât întreprinderea poate modifica modul de efectuare a decontărilor și condițiile contractelor, o importanță deosebită o are controlul permanent al stării creanțelor și gestionarea acestora. Creșterea sau micșorarea creanțelor are un impact dublu asupra întreprinderii, fapt care urmează să fie luat în considerație la analiza lor.

Figura 45. Structura creanțelor



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

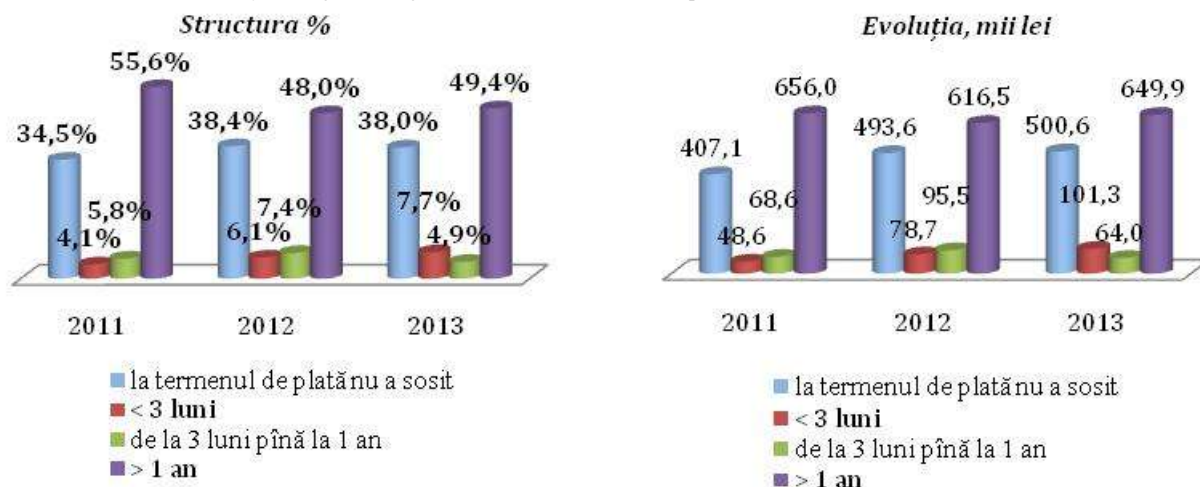
Constatări:

- În componența creanțelor cea mai mare pondere o au creanțele aferente facturilor comerciale (99,1% în anul 2013), tot o dată cu toate că ponderea acestora în totalul creanțelor rămâne constantă, valoarea acestora a crescut de la 1 180,3 mii lei în anul 2011 la 1 315,7 mii lei în anul 2013, o creștere cu 135,3 mii lei.

- Celelalte creanțe cum sunt creanțele aferente decontărilor cu bugetul, față de personal și alte creanțe pe termen scurt reprezintă valori ce nu depășesc în sumă 1,5% pe parcursul întregii perioade analizate.

În cele ce urmează va fi analizată structura și evoluția creanțelor aferente facturilor comerciale în dependență de termenul de achitare, deoarece acestea reprezintă ponderea cea mai semnificativă din totalul creanțelor întreprinderii.

Figura 46. Structura creanțelor aferente facturilor comerciale după termenul de achitare



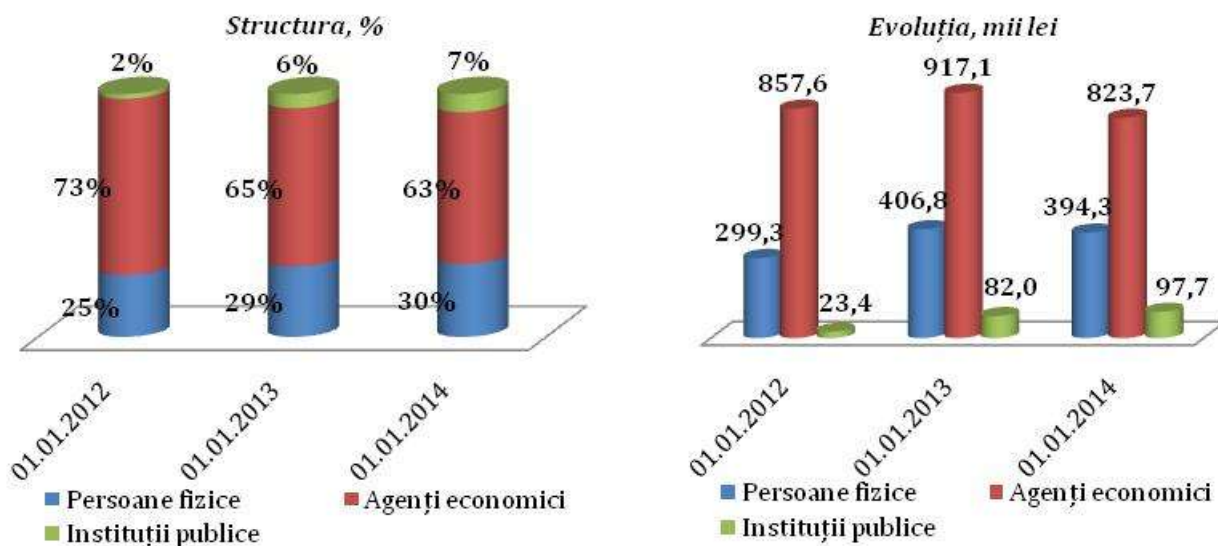
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- La sfîrșitul anului 2013 valoarea cea mai mare în componența creanțelor aferente facturilor comerciale era reprezentată de creanțele a căror termen de achitare este mai mare de un an, tot o dată aceste creanțe se mențin la același nivel în valoare absolută dar ponderea lor în totalul creanțelor se află în scădere de la 55,6% pînă la 49,4%;
- La fel se observă o creștere a valorii creanțelor la care termenul de plată încă nu a sosit, ponderea căroră la sfîrșitul anului crește de la 34,5% în anul 2011 la 38% în 2013, acest factor este pozitiv datorită faptului că dovedește creșterea vânzărilor.

În continuare se va analiza creanțele în dependență de categoria de debitori.

Figura 47. Structura și evoluția creanțelor aferente facturilor comerciale în dependență de categoria de debitori.



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- În structura creanțelor aferente facturilor comerciale cei mai mari debitori sunt agenții economici cu o pondere descendentă în perioada analizată de la 73% până la 63%, iar în valori nominale înregistrează o evoluție fluctuantă, fiind în creștere în anul 2012 cu 59 mii lei față de primul an de analiză (anul 2011) și într-o ușoară descreștere cu cca. 33 mii lei în ultimul anul 2013.
- Datoriile debitoare de la instituțiile bugetare și persoanele fizice, în perioada analizată, sunt în permanentă creștere, însă evoluția de creștere a datoriilor debitoare de la persoanele fizice este mai semnificativă față de creșterea datoriilor debitoare de la instituțiile publice. Creșterea mai semnificativă se observă în anul 2013 (Figura 47).
- Termenele de achitare a serviciilor de apă și canalizare și de transportare a deșeurilor solide, prevăzute de prevederile contractuale este de până la ultima dată a lunii următoare, de aceea majorarea datoriilor debitoare depinde în primul rând de tarifele calculate pe această perioadă.
- În cazul debitorilor problematici, Întreprinderea întreprinde măsuri de recuperare a datoriilor prin judecată
- Evidența analitică a creanțelor se ține pe fiecare debitor aparte cu ținerea analitică a sumelor apărute după data apariției acestora și numărul documentelor, ca rezultat permite a urmări și analiza situația reală a sumelor creanțelor conform datelor apariției acestora.
- La data efectuării Actului privind rezultatele inspectării totale a activității economico financiare efectuate la ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi la data de 18 iulie 2014, valoarea datoriilor istorice constituiau 611,4 mii lei, iar cei mai mari datori cu datorii istorice erau:
 - Fabrica de conserve or. Anenii Noi – 320,2 mii lei (datorie istorică, la moment în proces de judecată);
 - ÎMSP CMF Anenii Noi – 101,3 mii lei;
 - Primăria orașului Anenii noi – 27,2 mii lei;
 - S.A. Agrovin Bulboaca – 27,9 mii lei;

Concluzie:

La capitolul creanțe aferente facturilor comerciale situația este nesatisfăcătoare la ÎM Direcția de Producție „Apă-Canal” Anenii Noi, datorită faptului că cea mai mare parte este reprezentată de creanțe ce depășesc termenul de peste un an, tot o dată se observă o majorare a creanțelor a căror termen de plată nu a sosit

Analiza Structurii Pasivului

Formarea patrimoniului necesar pentru desfășurarea activității economico-financiare a întreprinderii se efectuează pe seama diferitelor surse de finanțare.

Componența surselor de finanțare a activelor, predominarea anumitor componente asupra altora, evoluția structurii pasivelor în mod direct determină stabilitatea și independența financiară a întreprinderii. De aici rezultă necesitatea analizei pasivelor atât din partea conducerii întreprinderii pentru stabilirea strategiei de dezvoltare și dirijarea activității curente, cât și din partea consumatorilor externi ai Rapoartelor financiare pentru elaborarea deciziilor de diferit tip.

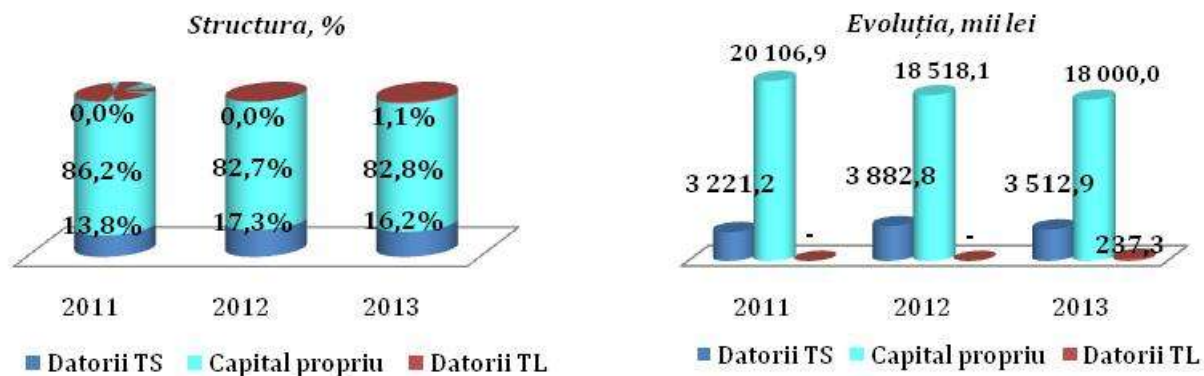
Analiza surselor de finanțare a activelor oferă consumatorilor Rapoartelor financiare posibilitatea de a răspunde la următoarele întrebări:

- De unde provin activele controlate de întreprindere?
- Care este mărimea și structura surselor proprii de finanțare?
- Care surse de finanțare, proprii sau împrumutate, prevalează la formarea patrimoniului întreprinderii?
- Este oare suficientă mărimea capitalului statutar în comparație cu cerințele legislației?
- Care este nivelul de achitare și gradul de retragere a capitalului statutar?
- Cum corelează mărimea capitalului statutar cu valoarea activelor nete?
- Cum se divizează capitalul statutar după clase de acțiuni emise și după deținătorii cotelor?
- Care este concentrarea cotelor din capitalul statutar?
- Ce cauze (factori) au provocat creșterea ori descreșterea capitalului propriu?
- Care este capacitatea de manevrare a capitalului propriu?
- Cum se caracterizează datoriile întreprinderii după termenul de atragere, origine, condiții de garantare și alte criterii (aspecte) de apreciere?
- Cât de stabile sunt sursele de finanțare a activității întreprinderii?
- În ce măsură este dependentă întreprinderea de sursele împrumutate pe termen lung?
- Cât de costisitoare este pentru întreprindere atragerea mijloacelor împrumutate?
- Este capabilă întreprinderea de a plăti dobânda și de a rambursa suma principală a datoriilor?

Importanța aprecierii aspectelor nominalizate mai sus pentru procesul decizional dictează examinarea profundă și multilaterală a surselor de finanțare în cadrul analizei situației financiare a întreprinderii.

Pentru a înțelege care sunt sursele principale de finanțare a activelor Întreprinderii în figura de mai jos vom reflecta structura surselor de finanțare (pasivul).

Figura 48. Structura pasivului



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Principala sursă de finanțare a patrimoniului întreprinderii o reprezintă capitalul propriu, ponderea căruia pe parcursul anilor 2011-2013 sa situat între 82,7% și 86,2% din totalul surselor de finanțare;
- O altă sursă de finanțare o reprezintă datoriile pe termen scurt care pentru anul 2013 au alcătuit 16,2% sau 3 512,9 mii lei;
- Obligațiile pe termen lung lipsesc în totalitate din pasivul întreprinderii cu excepția anului 2013 când au fost încasate 237,3 mii lei ca finanțări cu destinație specială și care provin cu titlu gratuit și nu sunt rambursabile dar sunt înregistrate la capitolul datorii pe termen lung.
- *Cu toate că capitalul propriu prevalează ca sursă principală de finanțare totuși valoarea acestuia scade pe parcursul perioade datorită înregistrării pierderilor în sumă de -3 557 mii lei.*

Concluzie:

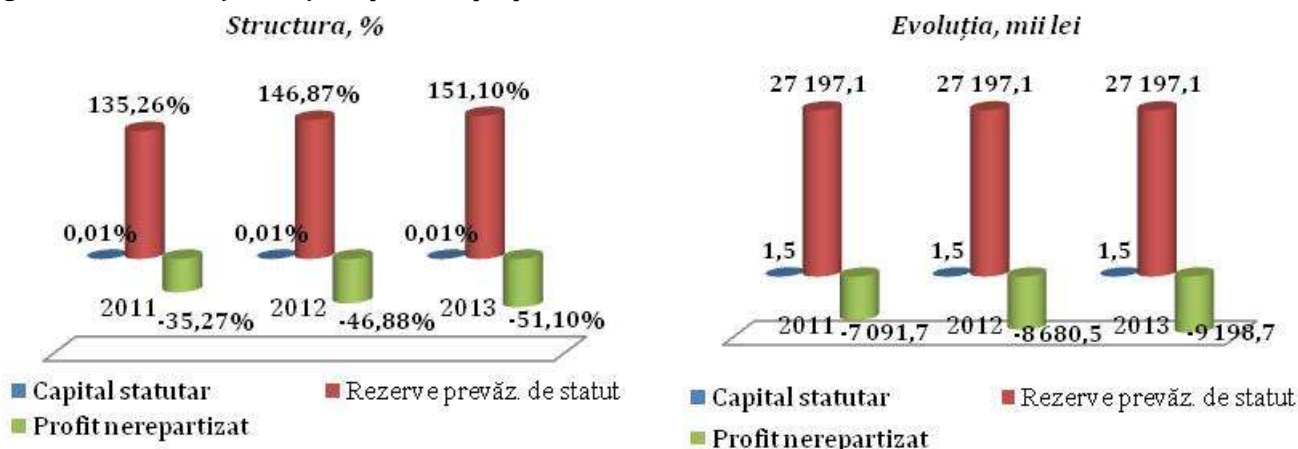
Situația surselor de finanțare în cadrul ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi este favorabilă în condițiile actuale ale întreprinderii, iar lipsa datoriilor pe termen lung îi permit dezvoltarea activității din contul acestor surse de finanțare.

Analiza Capitalului Propriu

Analiza capitalului propriu prezintă importanță pentru consumatorii informației din rapoartele financiare, datorită faptului că structura și mărimea acestuia determină gradul de independență financiară a întreprinderii.

În continuare vom analiza structura capitalului propriu, evoluția și factorii de influență ai acestuia.

Figura 49. Structura și evoluția capitalului propriu



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Structura capitalul propriu al întreprinderii este constituită pentru finele anul 2013 în mare parte din:
 - Rezerve prevăzute de statut în mărime de 27 197,1 mii lei;
 - Capital statutar în mărime de 1,546 mii lei;
 - Profit nerepartizat (pierdere neacoperită) a anilor precedenți în sumă de -9 198,7 mii lei;
- La finele anului 2013 volumul pierderilor înregistrate de întreprindere în anii precedenți atinge o pondere de 51,1% din valoarea capitalului propriu.

Analiza Datoriilor pe Termen Lung

Datoriile pe Termen Lung sunt formate 100% din Datoriile pe Termen Lung Calculate ca Finanțări și Încasări cu Destinație Specială. Evoluția finanțărilor și încasărilor cu destinație specială o vom prezenta în tabelul de mai jos.

Tabelul 36. Evoluția finanțărilor și încasărilor cu destinație specială, lei

	2011	2012	2013
Sold începutul perioadei	-	-	-
Valoarea de intrare	-	235 000	237 318
Valoarea de ieșire	-	235 000	-
Sold sfârșitul perioadei	-	-	237 318

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

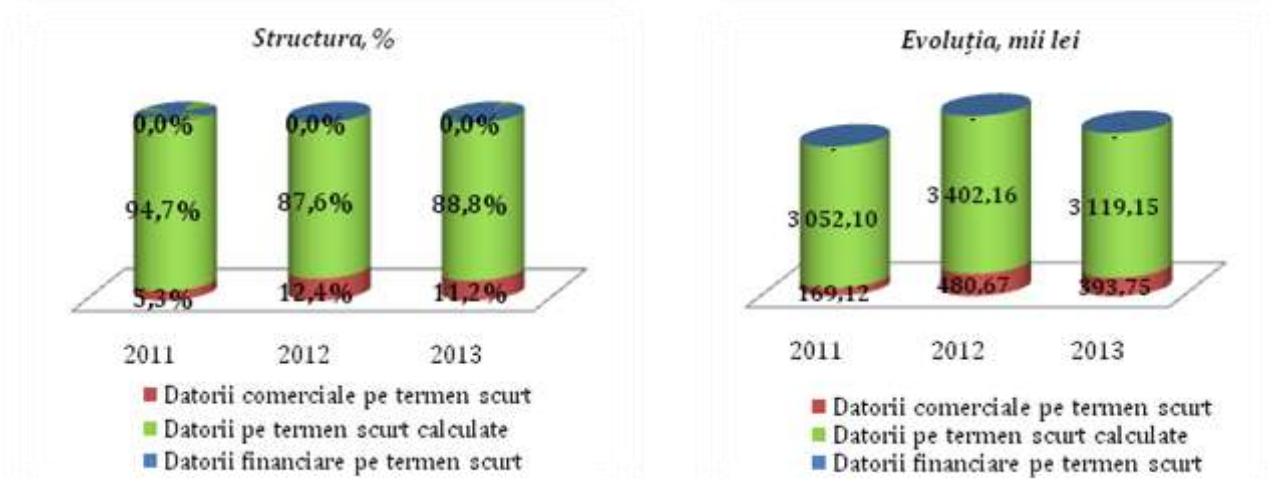
În anii 2012 și 2013 au fost obținute sumele finanțărilor cu destinație specială de 235 000 lei și de 237 318 acordate de către Consiliul Raional Anenii Noi pentru efectuarea mai multor lucrări de reparare a sistemelor de aprovizionare cu apă și de canalizare.

Analiza Datoriilor pe Termen Scurt

Importanța analizei datoriilor pe termen scurt reiese din faptul că aceste surse de finanțare au cea mai mare influență asupra stabilității financiare a întreprinderii pe termen scurt.

În continuare vom analiza structura acestor surse de finanțare în cadrul pasivului ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Figura 50. Structura și evoluția datoriilor pe termen scurt



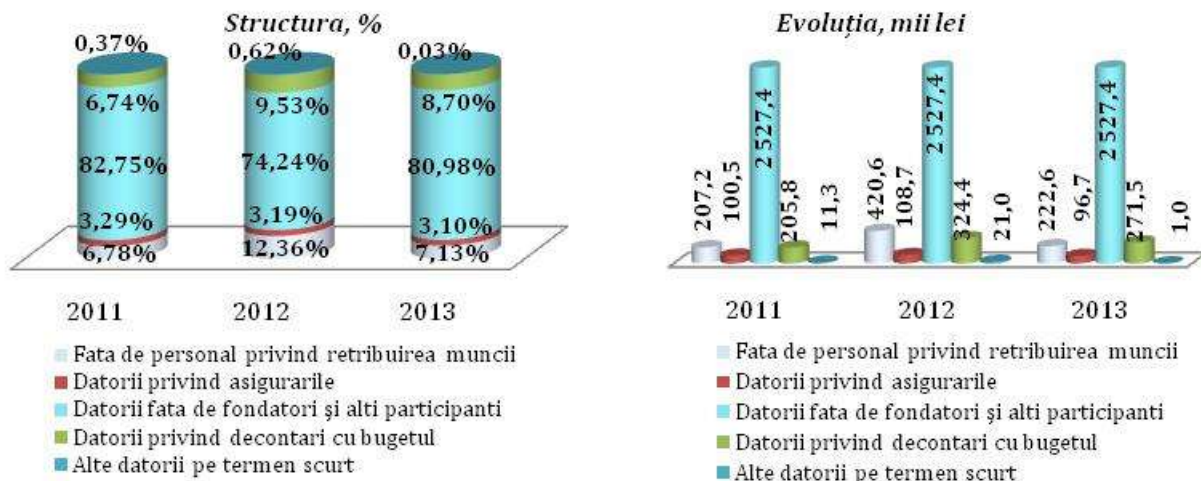
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- La finele anului 2013 ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi a înregistrat datorii pe termen scurt în valoare de 3 512,90 mii lei, care au fost compuse din:
 - Datorii pe termen scurt calculate - 88,8% sau 3 119,15 mii lei;
 - Datorii comerciale pe termen scurt - 11,2% sau 393,75 mii lei;
- Pe parcursul perioadei analizate datoriile pe termen scurt se mențin la un nivel constant cuprins între 3 221,21 mii lei și 3 882,83 mii lei;

În continuare vom analiza structura și dinamica datoriilor pe termen scurt calculate.

Figura 51. Structura și dinamica datoriilor pe termen scurt calculate



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Pe parcursul perioadei analizate cele mai mari datorii pe termen scurt calculate sunt: Datoriile față de fondatori și alti participanți, Datorii față de personal privind retribuirea muncii, Datorii privind decontările cu bugetul și Datorii privind asigurările;

- Cu toate că ponderea datoriilor față de fondatori și alți participanți a scăzut pe parcursul ultimilor trei ani, valoarea absolută a acestor datorii rămâne constantă 2 527,4 mii lei. Aceste resurse provin din mijloacele acordate de către: Primăria or. Anenii Noi (894 632 lei) și granturi provenite de la Fondul de Investiții Sociale din Moldova (FISM)(1 632 760 lei).

Tabelul 37. Evoluția datoriilor privind retribuirea muncii după termenul de achitare, lei

	2011	2012	2013
termenul de plată nu a sosit	207 156	249 872	222 590
< 3 luni	-	170 775	-
de la 3 luni pînă la 1 an	-	-	-
> 1 an	-	-	-
Total	207 156	420 647	222 590

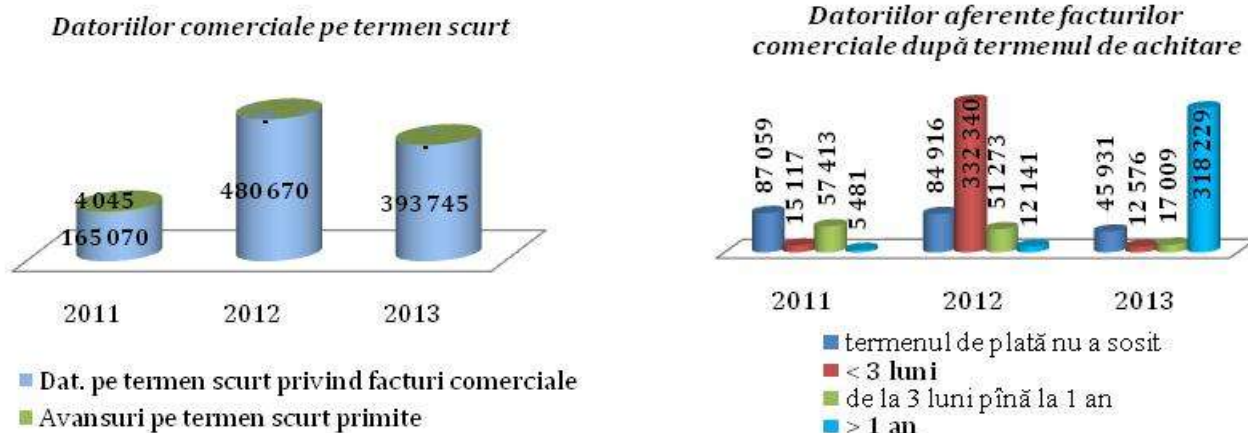
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- După cum se poate de observat din tabelul de mai sus ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi la finele anului 2013 nu avea datorii expirate față de personal;
- Unica perioadă cînd s-au înregistrat datorii expirate față de personal a fost sfârșitul anului 2012, în sumă de 170 775;
- Lipsa datoriilor expirate față de personal denotă faptul că în cadrul întreprinderii salariile personalului sunt achitate în integritate și fără rețineri.

În Figura 52 este prezentată evoluția datoriilor comerciale pe termen scurt și a datoriilor aferente facturilor comerciale după termenul de achitare.

Figura 52. Dinamica datoriilor financiare pe termen scurt, și a datoriilor aferente facturilor comerciale după termenul de achitare, lei



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor bilanțului contabil a ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Principala componentă a datoriilor comerciale pe termen scurt o reprezintă datoriile aferente facturilor comerciale care la finele anului 2013 au constituit 393 745 lei;
- Se observă o înrăutățire a situației datoriilor aferente facturilor comerciale pe parcursul perioadei analizate, dacă la finele anului 2011 suma datoriilor cu vîrsta mai mare de un an constituiau 5 481 lei atunci la finele anului 2013 aceste au ajuns 318 229 lei;

3.3.2.2 Analiza rezultatelor financiare

Analiza profitului prezintă un interes primordial atât pentru proprietarii și investitorii reali și potențiali ai întreprinderii, cât și pentru alți consumatori ai informației din Rapoartele financiare. Astfel, proprietarii și investitorii sunt interesați să maximizeze mărimea profitului creat de o anumită sumă investită. Creditorii apreciază profitul întreprinderii ca principalul criteriu de achitare a dobânzii și a rambursării sumei datoriei. Analiza profitului prezintă interes deosebit și pentru organele fiscale, deoarece acesta constituie baza pentru calculul mărimii venitului impozabil și impozitului pe venit.

Analiza profitului oferă diferitelor categorii de consumatori ai Rapoartelor financiare posibilitatea de a aprecia următoarele aspecte:

- ✓ Care este mărimea, structura și evoluția indicatorilor profitului (pierderii) în ultimii ani?
- ✓ Care sunt cauzele (factorii) principale, ce au condiționat schimbările, mai ales cele negative, ale indicatorilor profitului?
- ✓ Care sunt principale surse de majorare a profitului?

Rezultatele analizei profitului sunt necesare atât pentru elaborarea strategiei de dezvoltare și organizare a activității curente a întreprinderii, cât și pentru prognozarea mărimii profitului pe viitor.

În Tabelul 38 se analizează rezultatele financiare pe verticală și pe orizontală. La analiza pe orizontală se consideră anul de bază 2011, iar la analiza pe verticală ponderea este calculată raportat la vânzările nete.

Tabelul 38. Rezultatele financiare

	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
	Mii lei	Mii lei	Mii lei	Analiza pe orizontală			Analiza pe verticală		
Vânzări nete	5 611,3	5 946,9	6 582,4	100%	106%	117%	100%	100%	100%
Apă	3 321,4	3 454,7	3 889,3	100%	104%	117%	59%	58%	59%
Canalizare	2 025,8	2 087,4	2 412,1	100%	103%	119%	36%	35%	37%
Alte activități	264,1	404,8	281,0	100%	153%	106%	5%	7%	4%
Costul vânzărilor	5 959,3	6 192,3	5 895,8	100%	104%	99%	106%	104%	90%
Apă	2 920,6	3 146,0	2 762,7	100%	108%	95%	88%	91%	71%
Canalizare	2 964,4	2 909,2	3 015,0	100%	98%	102%	146%	139%	125%
Alte activități	74,2	137,1	118,1	100%	185%	159%	28%	34%	42%
Profitul brut	-348,0	-245,4	686,6	100%	71%	-197%	-6%	-4%	10%
Alte venituri operaționale	195,7	156,0	125,5	100%	80%	64%	3%	3%	2%
Cheltuieli comerciale	117,3	91,7	87,2	100%	78%	74%	2%	2%	1%
Cheltuieli generale și administrative	1 171,6	1 194,6	1 229,7	100%	102%	105%	21%	20%	19%
Alte cheltuieli operaționale	8,8	465,0	16,1	100%	5273%	183%	0%	8%	0%
Profit (pierdere) din activitatea operațională	-1 450,1	-1 841,2	-520,7	100%	127%	36%	-26%	-31%	-8%
Rezultatul din activitatea de investiții	0,0	15,1	0,0				0%	0%	0%
Rezultatul din activitatea financiară	0,0	235,1	2,6	100%	23510200%	257000%	0%	4%	0%
Rezultatul din activitatea economico-financiară	-1 450,1	-1 591,1	-518,1	100%	110%	36%	-26%	-27%	-8%
Rezultatul excepțional: profit	0,0	2,3	0,0				0%	0%	0%
Profit (pierdere) perioade de gestiune până la impozitare	-1 450,1	-1 588,8	-518,1	100%	110%	36%	-26%	-27%	-8%
Impozit pe venit	0,0	0,0	0,0				0	0	0%
Profit (pierdere) net	-1 450,1	-1 588,8	-518,1	100%	110%	36%	-26%	-27%	-8%

— Aspecte pozitive — Aspecte negative

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza Bilanțului Contabil, Anexa nr. 2 Raportul de profit și pierdere al ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Pe parcursul perioadei analizate ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi a înregistrat pierderi din activitatea desfășurată în valoare totală de 3 557 mii lei, pierderile înregistrate anual au constituit pentru anul 2011 - 1 450 mii lei sau 26% din valoarea veniturilor din vânzări, anul 2012 – 1 589 mii lei sau 27% din veniturile din vânzări și în anul 2013 - 518 mii lei sau 8% din veniturile din vânzări, tot odată se observă o îmbunătățire a rezultatelor financiare la finele anului 2013 când valoarea pierderilor se reduce cu cca. 64% față de anul 2011, iar față de veniturile din vânzări acestea scad la 8%.
- Înregistrarea pierderilor din activitatea desfășurată se datorează în mare parte înregistrării pierderilor din activitatea operațională cauzate de nivelul redus al profitului brut, care a înregistrat valori negative în anii 2011 (-348 mii lei) și 2012 (-245,4 mii lei) iar pentru anul 2013 s-a obținut un profit brut de 687 mii lei, și de cheltuielile generale și administrative, care constituie pe parcursul perioadei analizate cca. 20% din venitul din vânzări.
- Tot o dată ca factori pozitivi ce au generat îmbunătățirea rezultatelor înregistrate în anul 2013 sunt majorarea volumului veniturilor din vânzări cu 17% în și reducerea costului vânzărilor cu 1% în anul 2013 față de anul 2011.
- La fel ca factor negativ ce a influențat valoarea profitului brut se consideră valoarea costurilor vânzărilor, astfel activitățile care au costurile cele mai mari în vânzări sunt:
 - Serviciile de canalizare la care costurile vânzărilor ating pe parcursul perioadei o valoare cu 46% în anul 2011 și cu 25% în anul 2013 mai mare decât veniturile din vânzări obținute din prestarea serviciilor de canalizare;
- La fel se observă o eficientizare a costurilor în cadrul întreprinderii pe totalul activităților:
 - Costurile vânzărilor se reduc pe parcursul perioadei de la 106% în anul 2011 din valoarea veniturilor din vânzări la 90% în anul 2013, o creștere a eficienței cu 16%.

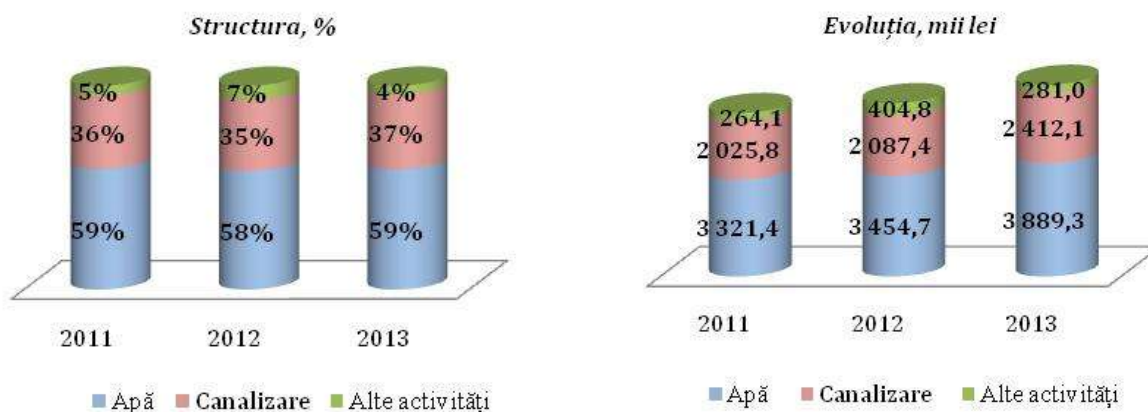
Concluzie:

Pe parcursul perioadei analizate ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi a obținut pierderi din activitatea desfășurată, totuși în anul 2013 se observă o îmbunătățire a situației întreprinderii.

Analiza Veniturilor

În continuare vom prezenta grafic structura și evoluția vânzărilor după tipul de servicii prestate.

Figura 53. Structura și evoluția vânzărilor



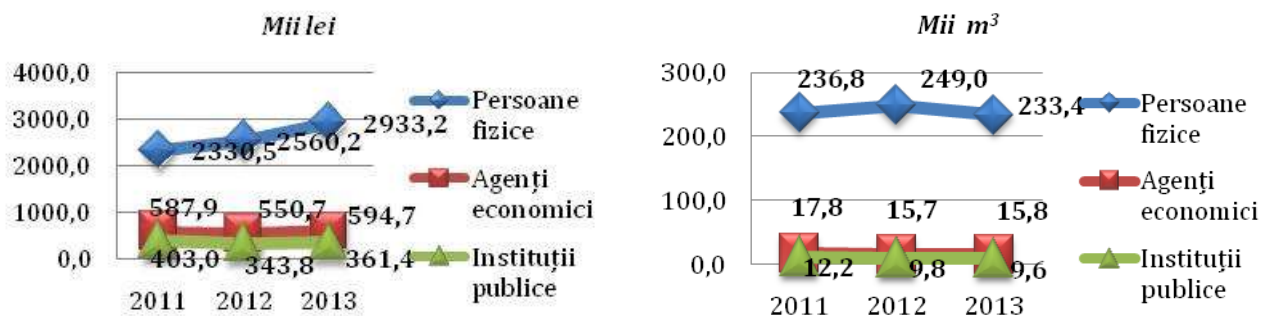
Sursa: Bilanțul Contabil, Anexa nr. 2 Raportul de profit și pierdere al ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Veniturile întreprinderii municipale sunt formate din prestarea serviciilor persoanelor fizice, juridice și instituțiilor publice în următoarele sectoare de activitate: apă și canalizare și alte activități (care includ veniturile din: arendă, servicii instalare apă și canalizare, alte activități);
- Cele mai mari venituri ale întreprinderii sunt generate de sectoarele apă și canalizare, cca. 59% din venituri provin din comercializarea apei iar 37% provin din prestarea serviciilor de canalizare, celelalte activități dețin în total doar 4% din totalul veniturilor obținute de către întreprindere în anul 2013.

Întrucât întreprinderea obține cel mai mare venit din sectorul apă și canalizare, în continuare vom analiza veniturile acestui sector pe activitate în parte după valoare și volume și după categoria de consumatori.

Figura 54. Evoluția vânzărilor la apă în dependență de categoria de clienți



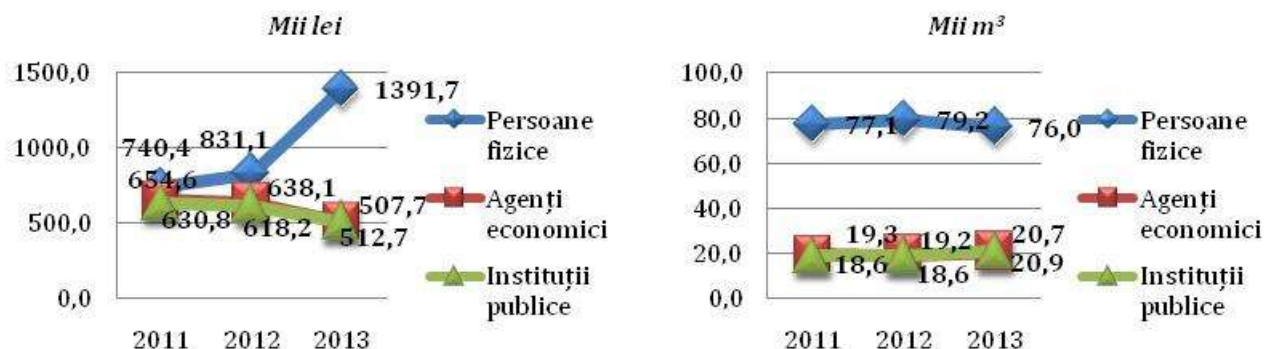
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări

- Pe parcursul anilor 2011-2013 volumul apei consumate de către persoanele fizice este cu mult superior consumului înregistrat de către instituțiile publice și persoanele juridice, tot o dată consumul pe toate categoriile de clienți se menține constant cu excepția consumatorilor privați la care consumul se află în ușoară descreștere în anul 2013 cu cca. 3,4 mii m³;
- Cu toate că volumul apei consumate a scăzut veniturile obținute din vânzarea acesteia se află în continuă creștere datorită faptului că a avut loc majorarea tarifului mediu la apa livrată consumatorilor casnici de la 9,84 lei/m³ în anul 2011 la 12,57 lei/m³ în anul 2013;
 - ☞ Din data de 11 septembrie 2012 au fost adoptate noi tarife pentru serviciile de alimentare cu apă și pentru canalizare.

În continuare vom analiza evoluția vânzărilor la activitatea de canalizare în dependență de categoria de clienți.

Figura 55. Evoluția vânzărilor la activitatea de canalizare în dependență de categoria de clienți



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări

- Pe parcursul anilor 2011-2013 volumul serviciilor de canalizare prestate persoanelor fizice este cu mult superior serviciilor de canalizare prestate instituțiilor publice și persoanele juridice, tot o dată vânzarea serviciilor pe toate categoriile de clienți se menține.
- Cu toate că volumul serviciilor de canalizare prestate se menține constant veniturile obținute din vânzarea acestora se află în continuă creștere datorită faptului că a avut loc majorarea tarifului mediu la serviciile de canalizare iar după adoptarea noilor tarife acestea s-au majorat cu aproape 53% pentru anul 2013 față de anul 2011.

Concluzii:

Diferența trendului între volumul de servicii prestate și valoarea înregistrată a vânzărilor la prestarea serviciilor de canalizare (**Figura 54** și **Figura 55**) depinde de categoria de consumatori și de volumul utilizat de aceștia, deoarece tarifele stabilite la agenții economici și instituțiile bugetare sunt mai mari comparativ cu tarifele stabilite la populație (persoanele fizice). Diferența aceasta este explicată de politica tarifară prin păstrarea caracterului social – reducerea poverii de plată pentru consumatorii casnici și compensarea diferenței prin majorarea tarifului la agenții economici. De aceea consumul utilizat de agenții economici la apă și canalizare este unul dintre factorii de influență la evoluția veniturilor.

Analiza Costului

Costul reprezintă totalitatea consumurilor de resurse pe care le efectuează Întreprinderea pentru realizarea unui serviciu, în scopul obținerii venitului.

În tabelul următor vom reflecta costul vânzărilor, valoarea și volumul acestora pe activitatea de apeduct și canalizare, pentru a analiza tendința costului în dinamică comparativ cu tendința vânzărilor în dinamică după volum și valoare. Ca perioadă de referință s-a luat anul 2011.

Tabelul 39. Analiza costului vânzărilor în dinamică

	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Vânzări nete, mii lei	5 347,2	5 542,1	6 301,4	100%	104%	118%
Apă	3 321,4	3 454,7	3 889,3	100%	104%	117%
Canalizare	2 025,8	2 087,4	2 412,1	100%	103%	119%
Volumul de vânzări, mii m3	381,8	391,5	376,4	100%	103%	99%
Apă	266,8	274,5	258,8	100%	103%	97%
Canalizare	115,0	117,0	117,6	100%	102%	102%
Costul vânzărilor, mii lei	5 885,1	6 055,7	5 777,5	100%	103%	98%
Apă	2 966,8	3 225,8	2 868,4	100%	109%	97%
Canalizare	2 918,3	2 829,9	2 909,1	100%	97%	100%
Costul vânzărilor pe m³	18,2	18,0	17,9	100%	98%	98%
Apă	11,1	11,8	11,1	100%	106%	100%
Canalizare	25,4	24,2	24,7	100%	95%	97%

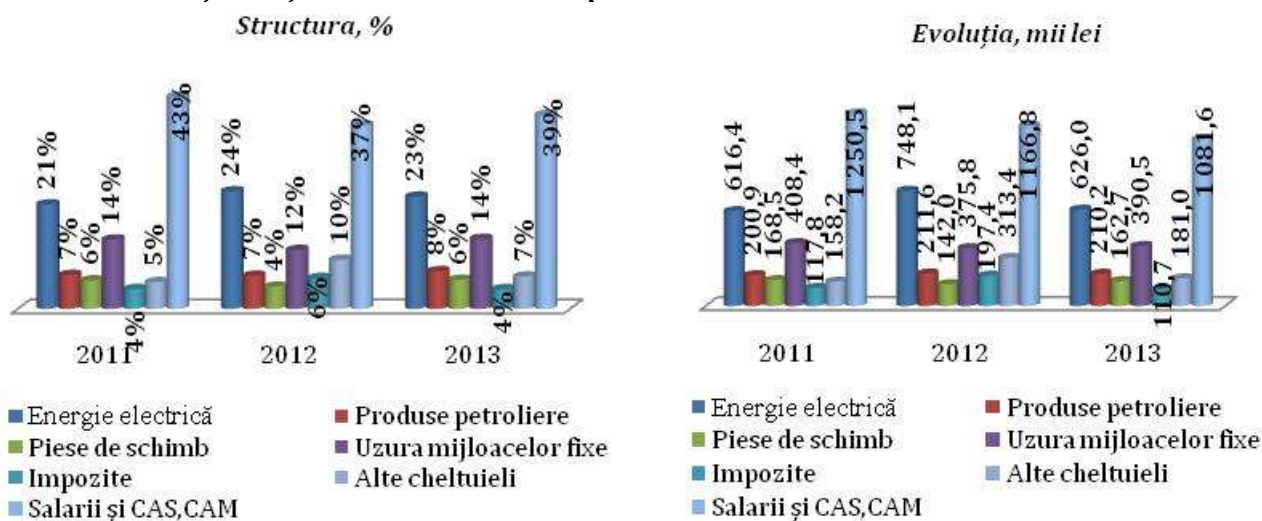
Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Vânzările nete de apă și servicii de canalizare se află în continuă creștere, acestea au crescut cu 17% pentru apă și 19% pentru canalizare pe parcursul perioadei.
- Volumul vânzărilor în schimb a crescut pentru canalizare cu 2%, iar pentru apă se observă o scădere a volumului de apă livrat cu 3% în anul 2013.
- Pe parcursul întregii perioade costul vânzărilor pentru un m³ de canalizare este de aproximativ două ori mai mare decât costul unui m³ de apă livrată, ceea ce argumentează tariful mai mare la serviciile de canalizare față de livrarea de apă.
- În anii 2012 și 2013 se observă o eficientizare a costurilor vânzărilor la 1 m³ suportate de către întreprindere, acestea scad pînă la 94% în 2012 și 97% în 2013 pentru canalizare față de anul 2011.

Pentru a identifica factorii de influență asupra costului vânzărilor, la sectorul de aprovizionare cu apă și canalizare, a fost analizată structura și evoluția acestuia.

Figura 56. Structura și evoluția costului vânzărilor la apă



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

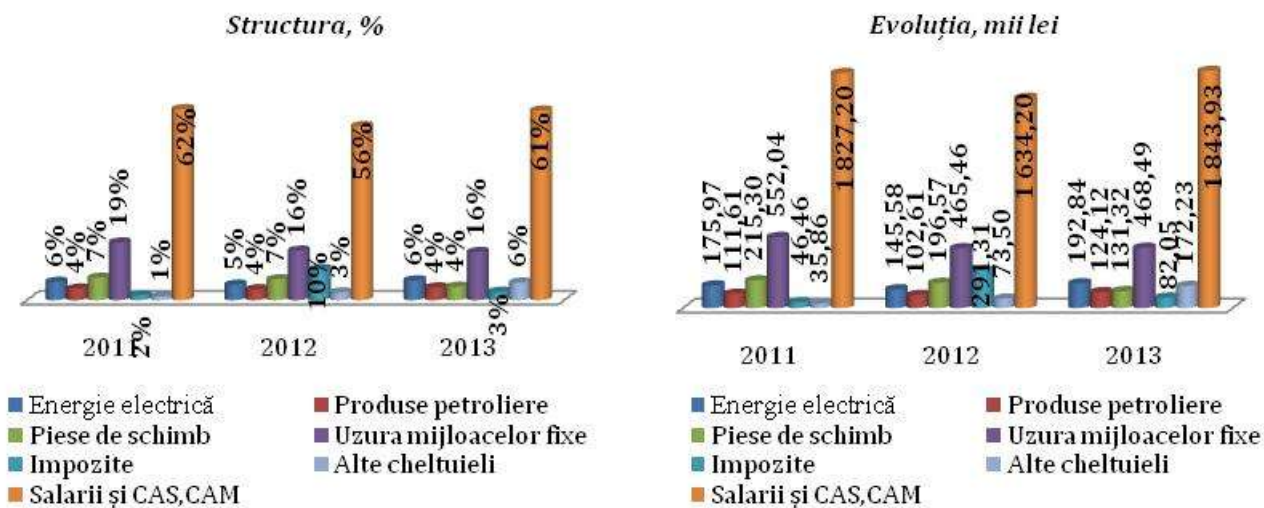
- Principalii factori de influență în formarea costului la apă sunt: energia electrică și salariile inclusiv și cheltuielile salariale (fondul social și medical).
- Conform Tabelul 39 putem observa că cele mai mari costuri la aprovizionarea cu apă au fost înregistrate în anul 2012, în acest an datorită faptului că în acest an au fost înregistrate și cele mai mari consumuri din partea consumatorilor casnici.
- *Evoluția ascendentă înregistrată în anul 2012 a fost cauzată de consumurile mari la energia electrică înregistrate în urma creșterii volumului de apă livrat.*
- Consumul de energie electrică este principalul factor de influență în formarea costului la apă. Cauzele care generează consumul înalt de energie electrică sunt:

✍ *scurgerile de apă:*

- cauzate de vechimea și de gradul înalt de uzură a conductelor de aducțiune și de distribuție
- provocate de erori de contorizare
- pierderi și deversări la înmagazinare
- pierderi pe branșamente până la punctul de contorizare
- Următorii factori de influență în formarea costului sunt cheltuielile salariale, inclusiv fondul social și medical (mărimea fondului social și medical depinde direct de mărimea salariilor calculate). În anul 2013, în secția de aprovizionare cu apă erau angajați 26 muncitori direcți la producere cu un salariu mediu calculat de 3 467 lei/lună/persoană, inclusiv fondul social și medicina. Salariul mediu calculat pe perioada de analiză este în creștere în anul 2013 față de anul 2011 cu 883 lei iar față de anul 2012 cu 428 lei.

În Tabelul 39 se observă fluctuația costului la serviciile de canalizare. În Figura 57 este prezentată dinamica și structura acestuia pentru a identifica factorii de influență în modificarea lui.

Figura 57. Structura și evoluția costului vânzărilor la serviciile de canalizare



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Evoluția costului la serviciile de canalizare se mențin la același nivel pe parcursul perioadei analizate între anii 2011-2013.
- Principalii factori de influență în formarea costului la serviciile de canalizare, în perioada analizată salariile inclusiv și cheltuielile salariale (fondul social și medical), uzura mijloacelor fixe și mai apoi energia electrică, însă în perioada analizată cheltuielile salariale fluctuează datorită:

- scăderii numărului de salariați de la 46 în anul 2011 la 38 în anul 2012 și la 39 în anul 2013, angajați în activitatea de servicii de canalizare;
- majorarea salariilor lunare de la 3 310 lei în anul 2011 la 3 584 în 2012 și la 3 940 lei în anul 2013.

$$\text{Salariul mediu lunar} = \frac{\text{Salariul anual (inclusiv impozitele salariale)}}{\text{Numărul de angajați pe sector de activitate}}$$

Analiza cheltuielilor

Cheltuielile din activitatea operațională reprezintă cheltuielile care apar în rezultatul activității economico-financiare și nu sunt legate nemijlocit de procesul de producție. Spre deosebire de consumuri, cheltuielile nu se includ în costul produselor.

Cheltuielile din activitatea operațională se divizează pe categorii de cheltuieli:

- Cheltuieli comerciale
- Cheltuieli generale și administrative
- Alte cheltuieli operaționale

În Tabelul 40 sunt reflectate cheltuielile Întreprinderii și evoluția acestora în dinamică în raport cu valoarea și volumul vânzărilor.

Tabelul 40. Analiza cheltuielilor în dinamică

	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Vânzări nete, mii lei	5 611	5 947	6 582	100%	106%	117%
Apă	3 321	3 455	3 889	100%	104%	117%
Canalizare	2 026	2 087	2 412	100%	103%	119%
Alte activități	264	405	281	100%	153%	106%
Volumul de vânzări, mii m3	381,8	360	397	100%	94%	104%
Apă	266,8	274,5	258,8	100%	103%	97%
Canalizare	115,0	117,0	117,6	100%	102%	102%
Alte activități	-	-	-			
Cheltuielile comerciale, mii lei	117,3	91,7	87,2	100%	78%	74%
Cheltuieli general administrative, mii lei	1 172	1 195	1 230	100%	102%	105%
Alte cheltuieli, mii lei	9	465	16	100%	5 273%	183%

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza Bilanțului Contabil, Anexa nr. 2 Raportul de profit și pierdere și datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- Conform Tabelul 40, observăm că pe parcursul perioadei analizate *cheltuielile comerciale sunt în descreștere comparativ cu anul de bază iar alte cheltuieli operaționale sunt într-o ușoară creștere mai ales în anul 2012 când acestea au înregistrat suma de 465 mii lei.*
- Cheltuielile general administrative se află într-o ușoară creștere față de anul de bază, în această perioadă ele au crescut cu 5%.

În continuarea vom analiza structura și evoluția cheltuielilor pentru a determina factorii de influență la modificarea acestora.

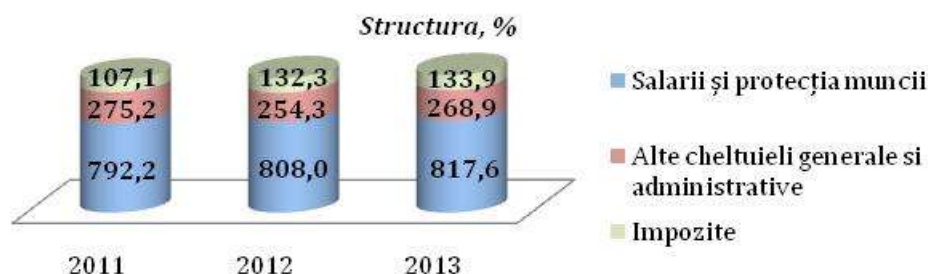
🔑 Cheltuielile comerciale

Cheltuielile comerciale sunt formate doar din cheltuielile materiale pentru reparații, ceea ce influențează la formarea cheltuielilor comerciale și evoluția acestora.

Cheltuieli generale și administrative

Pentru identificarea factorilor de influență la formarea cheltuielilor generale și administrative se va efectua analiza structurală a acestora.

Figura 58. Structura și evoluția cheltuielilor general-administrative



Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Alte cheltuieli general-administrative includ toate cheltuielile nesemnificative înregistrate în perioada respectivă și ele variază de la an la an.

Constatări:

- *Evoluția cheltuielilor generale și administrative, înregistrează o dinamică ascendentă comparativ cu anii precedenți și cu valoarea și volumului vânzărilor.*
- *Cheltuielile general-administrative constituia de la 26% în anul 2011 la 27% în anul 2012 și doar 8% în anul 2013 din venitul din vânzări.*
- *Principalii factori care influențează la modificarea cheltuielilor general-administrative sunt salariile și impozitele salariale.*
- *Evoluția salariului se află în creștere față de anul 2011 acestea au crescut cu 3%.*
- *Personalul administrativ la ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi constituia 14 persoane în anul 2013, iar salariul mediu lunar calculat pentru acest personal constituia 4 866 lei/pers/lună.*

Alte cheltuieli operaționale

Alte cheltuieli operaționale sunt formate doar din cheltuielile privind arenda curentă și cheltuieli sub forma de amenzi, penalități, despăgubiri achitate și alte tipuri de sancțiuni, ceea ce influențează la formarea și evoluția acestor cheltuieli. În anul 2012 au fost înregistrate cele mai mari cheltuieli la acest capitol în sumă de 464 954 mii lei. Aceste cheltuieli au inclus:

- Amendă SA „Union Fenosa” – 5 277 lei;
- Inspectoratul Fiscal – 13 600 lei recalcul la impozite;
- Inspectoratul Ecologic de Stat – 319 278 lei amenzi,
- Recalcul la valoarea: TVA (20%) – 37 995 lei și Taxa pentru folosirea drumurilor – 12 860 lei;

Concluzii:

La efectuarea analizei rezultatelor financiare sa constatat că, calculația serviciilor se efectuează pe sectoare și tipuri de activitate, însă la calculația costului pe sectoare de activitate sunt incluse doar cheltuielile directe iar cele indirecte sunt repartizate pe sectoare de activitate la alte cheltuieli operaționale, ceea ce nu permite efectuarea unei analize mai obiective a costului pe sectoare de activitate.

3.3.2.3 Analiza fluxului de numerar

Fluxul de numerar, cunoscut și sub denumirea de cash-flow, are rolul de a arăta circulația mijloacelor bănești la întreprindere pe tipuri de activități (operațională, de investiții și financiară).

Tabelul 41. Fluxul mijloacelor bănești, lei

	2011	2012	2013
Activitatea operațională			
Total încasări	6 331 405	6 453 975	7 201 669
Total plăți	6 346 460	6 682 182	7 427 693
Fluxul net MB din Activitatea Operațională	(15 055)	(228 207)	(226 024)
Activitatea de investiții			-
Total încasări	-	-	-
Total plăți	-	-	-
Fluxul net MB din Activitatea de Investiții	-	-	-
Activitatea financiară			
Total încasări	-	235 000	237 318
Total plăți	-	-	-
Fluxul net MB din Activitatea financiară	-	235 000	237 318
Fluxul net din activitatea economico-financiară	(15 055)	6 793	11 294
Încasări excepționale ale mijloacelor bănești			
Flux net total	(15 055)	6 793	11 294
Diferențe de curs favorabile (nefavorabile)			
Soldul mijloacelor bănești la începutul anului	25 123	10 068	16 861
Soldul mijloacelor bănești la sfârșitul perioadei de gestiune	10 068	16 861	28 155

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza Formularului nr.4 (Raportul privind fluxul mijloacelor bănești) și datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Constatări:

- *Pe parcursul perioadei de analiză, fluxul net din activitatea operațională este negativ, de oarece plățile din activitatea operațională au depășit încasările.*
- *În anii 2012 și 2013 au fost înregistrate încasări din activitatea financiară în urma încasărilor Finanțarilor cu destinație specială acordate de către Consiliul Raional Anenii Noi pentru efectuarea mai multor lucrări de reparare a sistemelor de aprovizionare cu apă și de canalizare*
- *Soldul mijloacelor bănești la sfârșitul perioadei de gestiune se află în creștere de la 10 068 lei în anul 2011 la 28 155 lei în anul 2013.*

3.3.3 Analiza indicatorilor economico-financiar

Scopul principal în analiza indicatorilor financiar este de a obține un număr mic de parametri-cheie care oferă o imagine obiectivă și corectă a situației financiare a întreprinderii, profiturilor și pierderilor sale, schimbărilor în structura activelor și pasivelor, decontărilor cu debitorii și creditorii.

Evaluarea activității financiare a întreprinderii se realizează în baza Rapoartelor Financiare. ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi, în funcție de situația financiară, a fost efectuată analiza următorilor indicatori financiar :

- Analiza indicatorilor de profitabilitate;
- Analiza indicatorilor de lichiditate a întreprinderii;
- Analiza vitezei de rotație;

- Analiza capacității de creditare;
- Analiza riscului de faliment (coeficientul Z);
- Analiza pragului de rentabilitate.

În continuare vom analiza componentele indicatorilor financiari.

Analiza indicatorilor de profitabilitate

Analiza indicatorilor de profitabilitate oferă informații despre eficiența cu care întreprinderea își utilizează resursele pentru a genera profit. Obținerea de profit pe termen lung este vitală atât pentru supraviețuirea întreprinderii, cât și pentru beneficiile aduse acționarilor sau asociaților.

În tabelul următor sunt reflectați coeficienții obținuți și evoluția lor în urma calculării indicatorilor de profitabilitate:

Tabelul 42. Analiza indicatorilor de profitabilitate

	2011	2012	2013
Marja profitului brut (MPB)	-6,2%	-4,1%	10,4%
Marja profitului din activitatea operațională (MPAO)	-25,8%	-31,0%	-7,9%
Marja profitului net (MPN)	-25,8%	-26,7%	-7,9%
Marja costului vânzărilor	106,2%	104,1%	89,6%
Rentabilitatea capitalului propriu (ROE)	-7,2%	-8,6%	-2,9%
Rentabilitatea activelor totale (ROA)	-6,2%	-7,1%	-2,4%

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor din Rapoartele Financiare ale ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Marja Profitului Brut (MPB) este un indicator ce reflectă care parte din vânzări este transformată în profit, după ce costul serviciilor prestate a fost acoperit. Acest indicator se calculează după formula:

$$MPB = \frac{\text{Profit Brut}}{\text{Vânzări Nete}} 100$$

Pentru indicatorul marjei profitului brut nu există un nivel optimal stabilit, acesta fiind dependent de mărimea altor cheltuieli operaționale ale întreprinderii.

În cazul ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi, marja profitului brut înregistrează un nivel negativ totuși el are evoluție ascendentă pe parcursul perioadei analizate și constituie în anul 2013 - 10,4%

Deși Marja Profitului Brut este pozitivă, *în anul 2013 nivelul acesteia nu este suficient pentru acoperirea cheltuielilor operaționale (cheltuielile comerciale, general-administrativ și alte cheltuieli operaționale), de aceea Întreprinderea înregistrează pierdere din activitatea operațională, de cca. 7,9%.*

Nivelul profitului (pierderea) din activitatea operațională s-a stabilit prin calcularea indicatorului Marja Profitului (Pierderilor) din Activitatea Operațională (MPAO) și s-a calculat conform formulei:

$$MPAO = \frac{\text{Profitul (Pierderea) din Activitatea Operațională}}{\text{Vânzări Nete}} * 100$$

Marja Profitului Net (MPN) este un indicator financiar de profitabilitate, care arată cât de profitabilă este activitatea totală a unei întreprinderi. Marja profitului net este exprimată în procente și rezultă din calcularea următoarei formule:

$$MPN = \frac{\text{Profitul Net}}{\text{Vânzări Nete}} * 100$$

Cu cât marja profitului net este mai ridicată, cu atât se consideră că întreprinderea a avut o activitatea mai bună în acea perioadă.

În cazul ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi, *marja profitului net înregistrează un nivel negativ în anii 2011-2013*, ceea ce demonstrează că *activitatea acesteia înregistrează pierderi, totuși acest indicator se află în creștere, tot o dată ameliorându-se și situația economică a întreprinderii.*

Marja costului vânzărilor în anii 2011 și 2012 este mai mare de 100% datorită faptului că în această perioadă costul vânzărilor a fost mai mare decât veniturile din vânzări datorită pierderilor mari înregistrate la aprovizionarea cu apă și a tarifelor reduse, care nu acoperă în totalitate costurile suportate.

Rentabilitatea Capitalului Propriu (ROE) este unul din cei mai importanți indicatori de măsurare a performanțelor unei întreprinderi și se calculează după următoarea formulă:

$$ROE = \frac{\text{Profitul Net}}{\text{Capital Propriu}} * 100$$

O rentabilitate mare a capitalului propriu înseamnă că o investiție materială mică a acționarilor a fost transferată într-un profit mare, iar asta este cel mai important pentru o afacere.

Din Tabelul 42 se observă că în situația ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi *rentabilitatea capitalului propriu (ROE) înregistrează un nivel negativ perioada de analiză* ceea ce era și de așteptat, deoarece activitatea întreprinderii înregistrează pierderi în această perioadă.

Rentabilitatea Activelor Totale (ROA) măsoară eficiența utilizării activelor, din punctul de vedere al profitului obținut și se calculează după următoarea formulă:

$$ROA = \frac{\text{Profitul Net până la impozitare}}{\text{Total Active}} * 100$$

Ca și la ROE, Rentabilitatea activelor totale (ROA) este negativă în perioada analizată, cauzată de pierderile înregistrate în această perioadă.

Analiza indicatorilor de lichiditate

Indicatorii de lichiditate măsoară capacitatea întreprinderii de a-și onora obligațiile pe termen scurt și de a face față unor nevoi neprevăzute de disponibilități bănești. Pentru realizarea calculelor sunt utilizate activele circulante (cele mai lichide) și datoriile pe termen scurt.

Tabelul 43. Analiza indicatorilor de lichiditate

Indicatori	2011	2012	2013
Rata lichidității curente (Current Ratio) (1,5-2,5)	0,50	0,44	0,51
Rata lichidității rapide (Quick Ratio) (0,7-1,0)	0,38	0,35	0,38
Rata lichidității absolute (Cach Ratio) (0,2-0,3)	0,003	0,004	0,002

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor din Rapoartele Financiare ale ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Rata lichidității curente (Rlc) arată măsura în care datoriile curente (pe termen scurt) pot fi acoperite pe seama activelor curente:

$$Rlc = \frac{\text{Active curente}}{\text{Datorii pe termen scurt}}$$

Norma considerată satisfăcătoare a acestui indicator este în intervalul de 1,5-2,5.

O valoare sub 1,5 indică un risc financiar ridicat asociat cu faptul că Întreprinderea nu are posibilitate de a plăti în mod constant datoriile curente, deoarece datoriile pe termen scurt depășesc de cca. 2 ori activele curente.

Rata lichidității rapide (Rlr) arată măsura posibilității achitării datoriilor curente din mijloacele bănești disponibile precum și din urma lichidării creanțelor la scadență:

$$Rlr = \frac{\text{Creditele pe termen scurt} + \text{Investitii pe termen scurt} + \text{Mijloace bănești}}{\text{Datorii pe termen scurt}}$$

Intervalul considerat ca satisfăcător pentru rata lichidității rapide este de 0,7-1,0.

Conform calculelor efectuate la ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi și prezentate în Tabelul 43, *rata lichidității rapide se află în intervalul sub limitele admisibile*. Acest rezultat demonstrează că Întreprinderea, la sfârșitul perioadei calculate, nu avea posibilitate să-și onoreze obligațiunile pe termen scurt, într-o anumită măsură, din mijloacele bănești disponibile precum și din lichidarea creanțelor la scadență.

Rata lichidității absolute (Rla) arată în ce măsură pot fi acoperite datoriile pe termen scurt din contul mijloacelor bănești disponibile și a investițiilor pe termen scurt:

$$Rla = \frac{\text{Mijloace Bănești} + \text{Investitii pe Termen Scurt}}{\text{Datorii pe termen scurt}}$$

Un nivel optim al ratei lichidității absolute este considerat între 0,2 și 0,3.

În cazul ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi *nivelul ratei lichidității absolute înregistrează un nivel scăzut în anii de analiză, deoarece Întreprinderea nu dispune de suficiente mijloace bănești la sfârșitul perioadei de raportare pentru a acoperi cel puțin 20%-30% din totalul datoriilor pe termen scurt*.

Concluzii:

Ratele de lichiditate se află sub limitele admisibile, ceea ce presupune că Întreprinderea, pe parcursul perioadei analizate se confrunta cu mari probleme financiare.

Analiza vitezei de rotație

Viteza de rotație este un factor cheie în determinarea lichidității. În Tabelul 44 sunt prezentați principalii indicatori ai vitezei de rotație.

Tabelul 44. Viteza de rotație

Indicatori		2011	2012	2013
Viteza de rotație a datoriilor debitoare	zile	77,63	81,00	73,62
Viteza de rotație a datoriilor creditoare	zile	10,36	28,41	24,38
Viteza de rotație a activelor	ori	0,24	0,27	0,30

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor din Rapoartele Financiare ale ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Viteza de rotație a datoriilor debitoare (creanțele) – ne arată perioada medie pe an în care se încasează datoriile debitoare (creanțele).

În contractele încheiate între ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi și persoanele juridice, instituțiile publice și persoanele fizice, pentru prestarea serviciilor comunale, termenul standard de scadență a creanțelor este de până pe data de 25 a lunii următoare de calcul, ceea ce presupune o scadență a creanțelor din momentul calculării și până în momentul achitării este de 20-24 zile. *Dar conform calculelor efectuate a vitezei de rotație a creanțelor ce ne indică termenul de recuperare al acestora la ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi este în mediu de 77 zile*. Acest indicator s-a calculat conform următoarei formule:

$$VRdd = \frac{\text{Creanțe medii}}{\text{Vânzări nete}} * 365 \text{ zile}$$

Depășirea termenului de recuperare a creanțelor înseamnă că creanțele nu se recuperează corespunzător contractului, având un impact negativ asupra cash-ului ceea ce este caracteristic și pentru ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi.

Viteza de rotație a datoriilor creditoare – exprimă numărul mediu de zile în care întreprinderea își onorează obligațiunile comerciale pe termen scurt. Acest indicator s-a calculat conform următoarei formule:

$$VRdc = \frac{\text{Datorii Comerciale pe Termen Scurt medii}}{\text{Vânzări nete}} * 365 \text{ zile}$$

Viteza de rotație a datoriilor creditoare ne indică o evoluție ascendentă, aceasta fiind o evoluție negativă pentru Întreprindere, deoarece presupune că datoriile creditoare se achită în mediu mai greu de la un an la altul iar media acestui indicator este de 10 zile în anul 2011 crescând până la 24 zile în anul 2013.

Viteza de rotație a activelor – ne exprimă numărul de rotații ale activelor ce au loc pentru realizarea volumului vânzărilor. Formula de calcul a acestui indicator este:

$$VRa = \frac{\text{Vânzări nete}}{\text{Total Active medii}}$$

Conform calculelor efectuate și prezentate în tabelul de mai sus, viteza de rotație a activelor oscilează între valorile de 0,24 în anul 2013 și 0,30 în anul 2013. Acest indicator nu are o normă optimală stabilită, însă cu cât numărul de rotații este mai mare cu atât activitatea este mai eficientă, deoarece cu același volum de active, se poate obține vânzări mai mari. Creșterea indicatorului vitezei de rotație a activelor se explică prin creșterea veniturilor obținute de către întreprindere în urma majorării tarifelor la aprovizionarea cu apă și la serviciile de canalizare în această perioadă.

Analiza capacității de creditare

Pentru determinarea capacității de creditare trebuie îndeplinite anumite condiții ce stabilește nivelul de îndatorare a întreprinderii. Nivelul de îndatorare depinde de nivelul de achitare și de stabilitatea financiară, dar pentru analiza capacității de creditare este necesar de analizat o gamă mai largă de indicatori cum ar fi: rentabilitatea activelor, rentabilitatea capitalului propriu, viteza de rotație a datoriilor debitoare și rentabilitatea vânzărilor.

Tabelul 45. Nivelul maxim de credite admisibile, lei

	2011	2012	2013
Capacitatea maximă de îndatorare	13 108 477	11 797 813	11 474 911
Valoarea creditului suplimentar admisibil	9 887 266	7 914 986	7 724 695
Valoarea creditului suplimentar admisibil pe termen scurt	3 333 027	2 016 079	2 224 557
Valoarea creditului suplimentar admisibil pe termen lung	6 554 238	5 898 906	5 500 137

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor din Rapoartele Financiare ale ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Calcululele efectuate și prezentate în Tabelul 45, reflectă posibilitățile întreprinderii de a apela la resursele externe de finanțare atât pe termen lung cât și pe termen scurt.

Calcularea nivelului maxim de creditare admisibil ne demonstrează că întreprinderea pe parcursul perioadei de analiză își permitea să acceseze credite însă numai credite pe termen lung.

- ☞ *Atunci când nivelul datoriilor pe termen scurt depășește nivelul activelor curente, accesare creditelor pe termen scurt nu este posibilă, deoarece nivelul lichidităților nu este suficient pentru rambursarea datoriile pe termen scurt într-un timp scurt.*

Aceste rezultate nu sunt relevante deoarece sunt influențate foarte mult de valoare finanțărilor și încasărilor cu destinație specială ce sunt înregistrate în pasiv la datoriile pe termen lung. Dacă va fi exclusă valoarea finanțărilor și încasărilor cu destinație specială, pentru că ele sunt primite cu titlul gratuit și nu sunt rambursabile, atunci rezultatele nivelului maxim de credite permise vor fi următoarele:

Tabelul 46. Nivelul maxim de credite admisibile real, lei

	2011	2012	2013
Capacitatea maximă de îndatorare	13 108 477	11 797 813	11 474 911
Valoarea creditului suplimentar admisibil	9 887 266	7 914 986	7 962 013
Valoarea creditului suplimentar admisibil pe termen scurt	-1 623 361	-2 178 482	-1 731 327
Valoarea creditului suplimentar admisibil pe termen lung	9 887 266	7 914 986	7 962 013

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor din Rapoartele Financiare ale ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

O dată cu excluderea valorii finanțărilor și încasărilor cu destinație specială, valoarea creditelor suplimentar admisibile crește față de cazul precedent, în același timp creditarea pe termen scurt nu este recomandată datorită faptului că Datoriile pe termen scurt depășesc valoarea Activelor curente iar în acest caz crește riscul ca întreprinderea să nu-și poată onora obligațiunile pe termen scurt, astfel prin creditarea pe termen lung se poate obține o utilizare mai eficientă a resurselor și reducerea riscului incapacității de plată.

Analiza riscului de faliment

Riscul de faliment reprezintă capacitatea întreprinderii de a face față tuturor obligațiilor de plată angajate anterior și ajunse la scadență.

Analiza riscului de faliment se va efectua după modelul Altman, care se bazează pe următoarea funcție:

$$Z = 0,717 \cdot X_1 + 0,847 \cdot X_2 + 3,107 \cdot X_3 + 0,42 \cdot X_4 + 0,995 \cdot X_5$$

Această funcție se aplică la societățile ale căror acțiuni nu sunt tranzacționate pe piața de capital.

Tabelul 47. Calcularea funcției Z și analiza probabilității de faliment

	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014
X1 - capital circulant / total active	0,07	0,08	0,08
X2 - profit reinvestit (profit net – dividende) / total activ	0,86	0,83	0,83
X3 - profit net înainte de impozitare și dobânzi/ total activ	-0,06	-0,07	-0,02
X4 - capitalizare bursiera / datorii pe termen lung-finanțări și încasări cu destinație specială	0,0001	0,0001	0,0001
X5 - cifra de afaceri / total active	0,24	0,27	0,30
Funcția Z	1,32	1,28	1,48
Probabilitatea de faliment	Faliment	Faliment	Faliment

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor din Rapoartele Financiare ale ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

Dacă funcția Z are limitele de:

- $\leq 1,23$ – situație este critică;
- $> 1,23$ și $\leq 2,89$ – situație nu este clară;
- $> 2,9$ – risc de faliment nu există.

În tabelul de mai sus, conform rezultatelor obținute a funcției Z demonstrează că, ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi, pe parcursul perioadei analizate, **a existat risc de faliment**. Însă datorită faptului că acest indicator se află în limitele $> 1,23$ și $\leq 2,89$ și ținând cont de activitatea desfășurată și de faptul că Întreprinderea este o instituție cu capital de stat aceasta nu falimentează chiar dacă funcția Z atinge un nivel critic.

Analiza pragului de rentabilitate

Pragul de rentabilitate numit și punct critic, determină care este valoarea sau volumul minim de vânzări pentru acoperirea cheltuielilor totale iar rezultatul obținut să fie zero. Orice vânzare realizată peste pragul de rentabilitate va genera profit.

Determinarea pragului de rentabilitate se poate face:

- pentru întreaga activitate a întreprinderii;
- sau pentru un singur produs sau gen de activitate.

În cazul ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi, pragul de rentabilitate s-a calculat pentru întreaga activitate.

Tabelul 48. Calcularea pragului de rentabilitate

Indicatori		2011	2012	2013
Pragul de rentabilitate	Lei	-30 386 767	-46 090 537	18 272 719
„Intervalul de siguranță”	%	642%	875%	-178%
Influența valoarea vânzărilor	%	-	-0,31	-0,75
Influența cheltuielilor	%	-	0,06	0,00
Influența tarifelor	%	-	2,58	-9,78

Sursa: Elaborat de „ProConsulting” SRL în baza datelor prezentate de ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi

În tabelul de mai sus sa calculat pragul de rentabilitate care reprezintă valoarea vânzărilor ce trebuiau atinse în perioada respectivă pentru ca Întreprinderea să nu înregistreze pierderi.

Intervalul de siguranță negativ ne reflectă cu câte % era necesar de majorat vânzările pentru a atinge punctul critic a pragului de rentabilitate, iar intervalul de siguranță pozitiv ne reflectă cu cât % Întreprinderea a depășit punctul critic. Depășirea punctului critic ne reflectă că ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi, a înregistrat în anul 2013, profit din activitatea operațională.

Modificarea intervalului de siguranță este influențat de 3 factori principali:

- volumul vânzării
- cheltuielile fixe
- tarife

În cazul ÎM Direcția de Producere „Apă-Canal” Anenii Noi, modificarea intervalului de siguranță a fost influențată de tarife și volumul vânzărilor. *Datorită tarifelor scăzute care sunt mai mici decât costurile suportate de către întreprindere la livrarea apei și prestarea serviciilor de canalizare această suportă pierderi în anii 2011 și 2012. În acești ani valoarea pragului de rentabilitate este negativă datorită depășirii intervalului de siguranță care este pozitiv. Respectiv pentru primii doi ani este imposibil de determinat Pragul de rentabilitate din motivul că tarifele sunt mai mici decât costurile și în cazul în care se măresc volumele vânzărilor întreprinderea va suporta doar pierderi la fiecare unitate în plus livrată. În anul 2013 datorită unui interval de siguranță negativ și a creșterii tarifelor peste costurile vânzărilor pragul de rentabilitate este pozitiv iar pentru ca întreprinderea să poată să-și acopere în totalitate cheltuielile ar trebui să asigure un volum al vânzărilor minim de 18 272 719 lei.*

3.4 Analiza SWOT

3.4.1 Management strategic și organizațional

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
+ Repartizarea pe sectoare a personalului conform funcțiilor și subordonărilor directe + Planificarea strategică este efectuată cu implicarea Fondatorului + Statele de personal elaborate, care distribuie angajații pe sectoare, secții și categorii, cu specificarea salariilor de funcție și adaosurilor lunare + Probabilitatea ca noul Director va implementa practici noi în activitatea operațională și planificarea strategică + Experiența fostului Director (actualmente Inginerul-șef) + Inițiative de perfecționare a sistemelor de evidență privind rezultatele activităților de producție + Lipsa datoriilor de achitări salariale	– Lipsa unei strategii integrate pe întreprindere sau cel puțin a unei strategii sectoriale – Factorul timp pentru sensibilizarea angajaților privind viziunile noii conduceri despre sistemul de comunicare și obiectivele de dezvoltare ce urmează să fie realizate - Reticența personalului vârstnic la implementarea noilor tehnologii și practici de producere și comunicare – Utilizarea metodelor de comunicare preponderent verbale – În cadrul ÎM există suprapuneri de reprezentare în relațiile cu mediul extern (Director/Inginer șef) – Nu este justificată includerea în aparatul administrativ a unor posturi precum maestru alimentare cu apă, maestru canalizare, mecanic parc auto, activitatea cărora se desfășoară preponderent în teritoriu – Lipsa practicii de raportare regulată pe interior în formă scrisă – Planul anual de acțiuni nu conține compartimente esențiale (cheltuielile preconizate pe fiecare dintre măsuri și acțiuni, necesarul investiției, sursele de finanțare) – Raportul 1 muncitor/0,43 unități din aparatul administrativ și auxiliar este disproporțional și implică cheltuieli nejustificate – Fișele de post pentru personal sunt învechite și nu corespund noii structuri organizatorice – În decurs de peste 5 ani nu s-a efectuat atestarea personalului
OPORTUNITĂȚI	RISURI / AMENINȚĂRI
! Implementarea proiectelor investiționale preconizate ! Sporirea calității serviciilor prestate populației	✂ Riscul de neacoperire cu personal (actualmente 65 % cu vârsta peste 55 de ani) ✂ ÎM nu are identificați potențiali investitori pentru realizarea obiectivelor strategice primordiale (construcția unei noi stații de epurare)

3.4.2 Management operațional și tehnic

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
+ Resurse cantitative de apă sunt suficiente; + Apă subterană posibilă de a fi tratată (depășiri numai pentru amoniu) + Cerere mare de servicii de alimentare cu apă; + Posibilități de creștere a numărului de consumatori; + Existența proiectelor de execuție pentru reabilitarea sistemului de alimentare cu apă și de canalizare;	– Pierderi mari de apă, care cresc în ultimii 3 ani (de la 39% în 2011 la 53% în 2013); – Apa uzată evacuată de la fabrica de vin nu este pretrată. Necesitatea unor investiții mari pentru îndeplinirea cerințelor legislației naționale armonizate cu cea al UE; – Lipsa unei strategii de dezvoltare a sistemelor de alimentare cu apă la nivelul raionului Anenii Noi; – Lipsa unui Master Plan privind dezvoltarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare din raionul Anenii Noi; – Rețele învechite cu durată de viață aproape expirată; – Dezvoltare slabă a infrastructurii în mediul rural; – Sistemul de alimentare cu apă potabilă, canalizare și epurare a apelor uzate nu acoperă necesitățile comunităților; comunitățile rurale sunt în mod special afectate
OPORTUNITĂȚI	RISCURI / AMENINȚĂRI
! Inițierea transformării stației de epurare orășenești într-un sistem regional ! Impunerea administrației Fabricii de vin să construiască o stație de pretratare și să aducă calitatea apelor uzate deversate în sistemul orășenesc la condițiile cerute de HG 950. ! Organizarea verificării metrologice a contoarelor. Înlocuirea contoarelor uzate cu contoare de clasa de precizie „C”; ! Implementarea prevederilor stipulate în Legea 303 din 14 mai 2014; ! Armonizarea legislației naționale cu cea al UE.	✎ Influențează negativă a apelor uzate de la Fabrica de vin, netratate preliminar, asupra tehnologiei de la Stația de epurare a apelor uzate (SEAU) și respectiv a calității apelor uzate epurate și deversate în emisar; Riscuri sporite de mediu în bazinul râului Bâc. ✎ Riscuri sporite de îmbolnăvire a populației pe motivul apei furnizate pentru consumul uman neconforme cu standardele de calitate ✎ Lipsa fondurilor pentru finanțarea proiectelor; ✎ Schimbări climatice care pot duce la fenomene extreme de inundații/secetă.

3.4.3 Marketing și relații cu consumatorii

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
+ Existența unei subdiviziuni separate, specializate pe lucru cu consumatorii + Program electronic de evidență a consumatorilor, atât persoane fizice, cât și persoane juridice + Nivel relativ înalt de contractare a consumatorilor + Nivel relativ înalt de contorizare a consumatorilor + Organizarea unor campanii periodice de inventariere a stării tehnice a rețelelor interne și a instalațiilor de contorizare ale consumatorilor + Sistem bine organizat de colectare a achitărilor curente și a datoriilor de la consumatori	– Lipsa unor proceduri bine definite de lucru cu consumatorii, la fiecare dintre etapele care implică interacțiunea cu aceștia – Respectarea doar parțială a cerințelor legale referitoare la furnizarea serviciilor publice de alimentare cu apă și/sau canalizare ce vizează procesul de lucru cu consumatorii – Utilizarea în procesul de lucru cu consumatorii de documente neactualizate la necesitățile și specificul activității curente ale Întreprinderii, dintre care o parte doar în limba rusă – Posibilități limitate ale sistemului de evidență a consumatorilor – Lipsa unui program electronic integrat de evidență a consumatorilor atât persoane fizice, cât și persoane juridice – Caracter descentralizat și dezorganizat al procesului de verificare metrologică – Vizibilitate și sensibilizare redusă a consumatorilor și a publicului larg privind activitatea Întreprinderii – Inflexibilitatea politicii tarifare la modificările economice anuale – Păstrarea decalajului mare, privind politica tarifară, între categoriile de consumatori – Deseori, în cazul necesităților de achiziții nu se respectă principiul de lucru bazat pe preț/calitate, sau să se organizeze o licitație publică pentru selectarea furnizorilor, dar se bazează pe necesitatea și urgența aprovizionării
OPORTUNITĂȚI	RISURI / AMENINȚĂRI
! Regulamentul despre acordarea serviciilor publice (comunale) de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi, atât în limba de stat, cât și în limba rusă ! Intrarea în vigoare la 14.09.2014 a Legii Nr. 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare¹⁹ ! Posibilități de extindere a serviciilor în oraș și localitățile adiacente	✓ Prezența fenomenului de branșare și folosire neautorizată a sistemului de alimentare cu apă și/sau de canalizare ✓ Prezența surselor proprii de apă la o parte dintre locuitorii și agenții economici din oraș ✓ Evoluția tarifelor direct condiționată de factorii politici ✓ Depășirea gradului de suportabilitate a tarifelor actuale în cazul unui consum decent de apă de către consumatorii Întreprinderii (echivalent cu 125l/per/zi) ✓ Suport decizional, tehnic și financiar limitat din partea APL în desfășurarea activităților, la nivelul cărora are loc interacțiunea nemijlocită cu consumatorul (contractare, montare și exploatare contoare, colectare datorii ș.a.) ✓ Refuz din partea consumatorilor de a realiza activitățile ce țin de exploatarea contoarelor (verificare metrologică, repararea sau înlocuirea contoarelor cu termen expirat etc.), în condițiile costurilor financiare și de timp substanțiale

¹⁹ Publicat: 14.03.2014 în Monitorul Oficial Nr. 60-65 art Nr: 123

3.4.4 Management financiar

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
+ Întreprinderea elaborează anual politica de contabilitate + La sfârșitul fiecărui an se face Business Planul pentru planificarea activității pe anul următor; + Evidența veniturilor și costurilor se ține pe sectoare de activitate	– Evidența contabilă este ținută manual pe suport de hârtie. – Lipsa unei strategii investiționale – Planificarea bugetară pe întreprindere nu se efectuează – Nivel scăzut de auto-finanțare a investițiilor – Nivel critic lichiditate a întreprinderii – Gestionarea inefficientă a creanțelor – Practicarea tarifelor ce nu acoperă în totalitate costurile specifice de furnizare a serviciilor furnizate – Diferență mare dintre tariful pentru serviciile de alimentare cu apă pentru populație și agenții economici, instituții bugetare
OPORTUNITĂȚI	RISCURI / AMENINȚĂRI
! Implementarea unui soft specializat care ar permite evidența financiară integrată ! Accesibilitatea fondurilor și proiectelor externe pentru atragerea de noi investiții	✘ Grad înalt de suportabilitate a tarifului pentru populație

4. BENCHMARKING

Analiza benchmarking presupune analiza comparativă a performanțelor unei organizații comparativ cu o altă organizație, care activează în același domeniu de activitate.

Scopul efectuării acestei analize în cadrul lucrării de față, este de a evidenția întreprinderile prestatoare de servicii de alimentare cu apă și de canalizare, care prin aplicarea unor practici eficiente, au reușit atingerea unor performanțe superioare și de a facilita schimbul de date între acestea, pentru ca în final, prin adaptarea acestor practici verificate, fiecare dintre ele să înregistreze îmbunătățiri în performanța propriei activități.

Importanța acestei metode de analiză este cu atât mai deosebită în domeniul de alimentare cu apă și canalizare cu cât scopul activității acestora nu este unul competitiv, dată fiind situația de monopol deținută în cadrul teritoriului deservit, recunoscută la nivel legal²⁰, ci asigurarea unui nivel optim de eficiență în prestarea serviciilor de utilitate publică. Or, pentru întreprinderile ce activează în acest domeniu, analiza benchmarking este cea mai ieftină și eficientă metodă de a îmbunătăți procesele de activitate, prin preluarea practicilor și proceselor care asigură un înalt nivel de eficiență, adaptarea acestora la specificul propriei activități și implementarea acestora în activitatea curentă.

În funcție de modul de desfășurare pot fi deosebite 2 tipuri de benchmarking:

Benchmarking metric – analiza cantitativă a activității întreprinderii într-o perioadă stabilită în comparație cu altă întreprindere, utilizând indicatorii de bază ai activității,

Benchmarking tehnologic – efectuarea de managementul întreprinderii a analizei proceselor de business și compararea acestora cu business procesele întreprinderii țintă.

În cadrul lucrării de față a fost aplicat benchmarkingul metric, prin desemnarea unui șir de indicatori relevanți pentru caracterizarea eficienței activității celor mai importante sectoare din cadrul întreprinderii: management strategic și organizațional, management operațional și tehnic, marketing și relații cu consumatorii și management financiar, inclusiv politica tarifară. Pentru asigurarea comparabilității valorilor indicatorilor selectați, a fost selectat ca perioadă de referință anul 2013, pentru care sunt disponibile datele de la toate întreprinderile. Analiza comparativă a indicatorilor selectați permite evidențierea liderilor la fiecare dintre capitolele enumerate mai sus. Astfel este pusă baza pentru efectuarea individuală, de managementul fiecărei întreprinderi în parte, a benchmarkingului tehnologic.

Pe viitor, se recomandă întreprinderilor care au fost subiectul analizei de față, de a desfășura permanent, cu o periodicitate stabilă, benchmarkingul metric cu alte întreprinderi din domeniu, folosind rețeaua de indicatori propuși mai jos, cu completarea acestora în funcție de propriile necesități. De asemenea, se recomandă monitorizarea permanentă a evoluției "Indicilor financiari și de producție ai activității întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare – membre ale Asociației "Moldova Apă-Canal"" prezentați de aceasta anual, care ar reprezenta o analiză benchmarking la nivel de ramură. Pe viitor, se recomandă aplicarea tehnicii de benchmarking tehnologic, menționată mai sus, prin efectuarea de vizite în teren, observarea proceselor tehnologice, organizarea de programe de interschimb cultural / informațional, interschimb de modele de documente etc.

²⁰ Hotărârea Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței Nr. 86 din 26.06.2008

Management Strategic și Organizațional

Dat fiind faptul că activitatea ce ține de managementul organizațional și resurse umane într-o întreprindere are un caracter foarte complex și dificil de cuantificat în valori numerice, ne-am propus să selectăm doar indicatorii ce sunt cei mai relevanți pentru ramura dată. Evaluarea indicatorilor și valorile lor țin de elementele analizate în baza informațiilor obținute de la Întreprinderile Municipale. Selectarea lor a fost efectuată reieșind din experiența echipei de consultanți ai Proconsulting SRL și ține de reflectarea cât mai reală a situației întreprinderilor în comparație cu valorile considerate pozitive și a celor ce poziționează o întreprindere față de altele din același sector (Apă-Canalizare).

Astfel, indicatorii selectați pentru analiza comparativă în domeniul Management organizațional sunt:

- Gradul de asigurare cu documentație internă
- Gradul de implicare a Fondatorului în dezvoltarea companiei
- Eficiența sistemului de raportare intern
- Nivelul de automatizare a proceselor organizatorice în întreprindere
- Capacitatea de atragere a finanțării externe
- Gradul de formalizare a planificării strategice
- Eficiența delegării sarcinilor

Selectarea acestor indicatori are scopul să reflecte amplasarea fiecărei întreprinderi în comparație cu ceilalți participanți ai subiectului de analiză, luând în considerație principalele aspecte care ilustrează activitatea de management organizațional al unei întreprinderi în materie de planificare, organizare, repartizare, control și raportare. Comparația stării de lucruri la întreprinderile analizate a fost efectuată prin detalierea indicatorilor și divizarea lor pe elemente, în baza cărora au fost atribuite puncte de valoare fiecărui element în parte. Totalul punctelor acumulate au fost prelucrate pentru obținerea indicilor individuali pe fiecare indicator în parte și în cele din urmă s-a apreciat poziționarea întreprinderilor analizate una față de alta. În final, au fost calculați indicii agregați în total pe sectoarele de Management Strategic și Organizațional și pe Gestiunea Resurselor Umane pentru fiecare întreprindere.

Rezultatele ne arată cât de bine sunt utilizate tehnicile și instrumentele din domeniile management și resurse umane pentru promovarea și executarea activităților în întreprindere. În final obținem clasamentul fiecărei întreprinderi în raport cu celelalte.

ÎNTEPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	ELEMENTE ALE INDICATORULUI	Calculul pontajului	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnița	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
			MANAGEMENT STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL										
Gradul de asigurare cu documentație internă	✓ fișe de post pentru aparatul administrativ ✓ fișe de post pentru muncitori ✓ regulament intern pe companie ✓ regulamente pe secții/sectoare ✓ contracte individuale de muncă ✓ organigramă ✓ regulament de salarizare/premiere ✓ contract colectiv de muncă	1 element = 1 punct	4	3	6	4	3	6	4	5	5	2	5
Gradul de implicare a Fondatorului în dezvoltarea companiei	✓ forme de raportare către Fondator ✓ raportarea regulată ✓ control exercitat de către Fondator ✓ participarea managementului ÎM la ședințele Primăriei	1 element = 1 punct	1	1	4	4	2	1	3	3	3	1	1

ÎNTEPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	ELEMENTE ALE INDICATORULUI	Calculul pontajului	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnîța	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
Eficiența sistemului de raportare intern	✓ rapoarte formalizate ✓ raportare regulată ✓ operare cu date primare ✓ operare cu date secundare ✓ datele din rapoarte stau la baza planificării strategice	1 element = 1 punct	1	1	3	3	2	3	3	4	5	1	3
Nivelul de automatizare a proceselor organizatorice în întreprindere	✓ dotarea cu tehnica de calcul ✓ automatizarea evidenței personalului ✓ rapoarte electronice ✓ analize electronice a rezultatelor și a datelor statistice.	1 element = 1 punct	1	1	3	2	1	2	1	4	3	1	1

ÎNTEPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	ELEMENTE ALE INDICATORULUI	Calculul pontajului	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnîța	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
Capacitatea de atragere a finanțării externe	✓ existența unității de personal responsabile pentru identificarea și aplicarea la noi surse de finanțare ✓ implicarea Fondatorului la atragerea investițiilor în sector și inițierea a noi proiecte ✓ aplicarea de sine stătătoare la noi surse de finanțare ✓ existența proiectelor cu finanțare externă implementate ✓ gradul de deschidere față de partenerii externi	1 element = 1 punct	2	2	3	4	1	3	4	4	2	2	3
Gradul de formalizare a planificării strategice	✓ planuri investiționale ✓ bugete anuale ✓ planuri pe termen lung (3-5 ani) ✓ formalizarea obiectivelor	1 element = 1 punct	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1

ÎNTEPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	ELEMENTE ALE INDICATORULUI	Calculul pontajului	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnîța	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
Eficiența delegării sarcinilor	✓ puține supliniri de funcții ✓ delegări de funcții administrative ✓ delegări de funcții operaționale	1 element = 1 punct	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2
Gestiunea Resurselor Umane													
Productivitatea apa canalizare, mii m3	Mii m3 / angajat		4,65	9,68	5,2	12,7	6,73	3,83	8,2	5,48	n/a	n/a	7,82
Productivitate apa canalizare, mii lei	Mii lei/ angajat		78	59	86	79	86	30	132	76	n/a	n/a	129
Fluctuația angajaților, total pe întreprindere	%		12,3	21,4	30,9	58,6	24,1	n/a	7,3	52,2	35,1	n/a	18,5
Nivelul salariului mediu la apă	Lei/luna		2167	1972	2917	1750	1972	3213	2685	3500	2838	1819	4417
Nivelul salariului mediu la canalizare	Lei/luna		2417	2735	1167	X ²¹	2735	3400	3061	2500	2521	3658	4167

²¹ La întreprindere nu există sector de servicii pentru canalizarea apelor uzate. De aceea nu este necesitate de personal și nu se calculează salarii.

DENUMIRE INDICATOR	ÎNTREPRINDEREA											maxim	minim	media	mediana
	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnița	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani				
MANAGEMENT STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL															
Alimentare cu apă și canalizare (INDICI INDIVIDUALI)												Valori absolute			
Gradul de asigurare cu documentație internă	0,5	0,25	1	0,5	0,25	1	0,5	0,75	0,75	0	0,75	6	2	4,27	4
Gradul de implicare a Fondatorului în dezvoltarea companiei	0	0	1	1	0,33	0	0,67	0,67	0,67	0	0	4	1	2,18	2
Eficiența sistemului de raportare intern	0	0	0,5	0,5	0,25	0,5	0,5	0,75	1	0	0,5	5	1	2,64	3
Nivelul de automatizare a proceselor organizatorice în întreprindere	0	0	0,7	0,33	0	0,33	0	1	0,7	0	0	4	1	1,82	1
Capacitatea de atragere a finanțării externe	0,33	0,33	0,7	1	0	0,7	1	1	0,33	0,33	0,67	4	1	2,73	3
Gradul de formalizare a planificării strategice	0	0	0,5	0,5	0	0	0,5	1	0,5	0	0	3	1	1,55	1
Eficiența delegării sarcinilor	1	0	0,5	1	0,5	1	1	1	1	0,5	0,5	3	1	2,45	3
Indici agregați	0,26	0,08	0,70	0,69	0,19	0,50	0,60	0,88	0,70	0,11	0,35				

Comentarii:

Conform indicilor agregați pentru Managementul Strategic și Organizațional un pontaj mai mare a obținut ÎM „DPGCL” Fălești cu 0,88. Acest fapt a devenit posibil datorită înregistrării valorilor maxime la capitolele ce țin de automatizarea proceselor organizatorice, capacitatea de atragere a finanțării externe, gradul de formalizare a planificării strategice și a eficienței în delegarea sarcinilor.

Pontajul minim a fost înregistrat de ÎM ”Apă-Canal” Basarabeasca 0,08 și ÎM „Apă-Canal” Ocnița 0,11. Astfel, ambele întreprinderi au înregistrat valori pozitive a indicilor agregați doar la doi din șapte indicatori. În rest, aceste întreprinderi au înregistrat valori minime la ceilalți indicatori. Metodologia de calcul a indicilor agregați este prezentată în *Anexa 4*.

ÎNTREPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunate” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnița	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani	maxim	minim	media	mediana
GESTIUNEA RESURSELOR UMANE															
Alimentare cu apă și canalizare (INDICI INDIVIDUALI)												Valori absolute			
Productivitatea apa canalizare, mii m3	0,09	0,66	0,15	1,00	0,33	0,00	0,49	0,19	n/a	n/a	0,45	12,7	3,83	5,84	5,48
Productivitate apa canalizare, mii lei	0,47	0,28	0,55	0,48	0,55	0,00	1,00	0,45	n/a	n/a	0,97	132	30	83,9	79
Fluctuația angajaților, total pe întreprindere	0,90	0,73	0,54	0,00	0,67	n/a	1,00	0,12	0,46	n/a	0,78	58,6	7,3	28,9	24,1
Nivelul salariului mediu la apă	0,16	0,08	0,44	0,00	0,08	0,55	0,35	0,66	0,41	0,03	1,00	4417	1750	2659	2685
Nivelul salariului mediu la canalizare	0,42	0,52	0,00	n/a	0,52	0,74	0,63	0,44	0,45	0,83	1,00	4167	1167	2836	2735
Indici agregați	0,41	0,45	0,34	0,37	0,43	0,32	0,69	0,37	0,44	0,43	0,84				

Comentarii:

Conform indicilor agregați Gestiunea Resurselor Umane un pontaj mai mare a obținut ÎM "Gospodăria Comunală" Râșcani cu 0,87. Acest lucru se datorează faptului că ÎM a obținut pontajul maxim la nivelul salariului pe sectoare și la productivitatea în valori bănești.

Pontajul minim a fost înregistrat de ÎM "Apă-Canal" Dondușeni 0,32. Cu toate că întreprinderea a obținut punctaj maxim la capitolul productivitatea sectoarelor apă-canalizare în valori fizice, ea a înregistrat cele mai mici valori la capitolul fluctuația angajaților și nivelul salariului mediu în sectorul apă. Un moment important ține și de faptul că întreprinderea nu are sector de canalizare (nu se acordă astfel de servicii). Acest fapt în mare măsură a influențat rezultatul final privind media indicilor agregați.

Management Operațional și Tehnic

ÎNTREPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	INDICATORI	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnita	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
Alimentarea cu apă												
Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) din volumul apei dobândite	%	52,6	40,0	46,6	47,6	54,6	40,5	72,4	46,7	28,4	40,7	33,4
Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) per 1km de rețea apă	mii m ³ /km/an	4,1	2,3	3,2	4,8	3,0	1,6	10,0	5,0	1,1	1,1	2,0
Consum specific de energie electrică per 1 m ³ de apă dobândită	kw/h/m ³	0,81	1,55	1,87	1,55	0,89	1,18	1,32	1,71	0,03	2,42	1,24

ÎNTEPRINDEREA	INDICATORI	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnita	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
DENUMIRE INDICATOR												
Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă facturată	kw/h/m ³	1,7	2,59	3,5	2,96	1,96	1,98	4,79	3,2	0,04	4,09	1,87
Utilizarea capacității de producție apă	%	23,0	55,2	81,8	17,9	29,9	36,1	37,1	37,8	-	10,4	35,1
Consum mediu de apă per persoană zi	liti/per/zi	39,6	26,4	36,4	22,1	42,6	20,7	24,1	34,0	22,3	15,9	38,9
Gradul de acces a populației la serviciile de alimentare cu apă	%	90	84	89	94 ²² /45 ²³	79	60	75	86	94	61,9	69
Evacuarea apelor uzate												
Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată recepționată de stația de epurare	kw/h/m ³	1,35	1,43	1,38	-	0,46	0,23	0,81	0,98	-	1,58	0,62
Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată facturată	kw/h/m ³	1,35	2,42	2,86	-	0,46	0,23	0,81	1,01	0,86	1,95	0,62

²² Pentru orașul Cimișlia

²³ Pentru zona de deservire a ÎM ”Servicii Publice Cimișlia”

ÎNTEPRINDEREA	INDICATORI	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnîța	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
DENUMIRE INDICATOR												
Utilizarea capacității de producție a stației de epurare	%	4,3	41,6	18,1	-	-	10,6	18,3	4,1	-	13,0	11,0
Gradul de acces a populației la serviciile de canalizare	%	26	63	53	26/0	25	28	27	43	78	44,3	41,5

Comentarii:

Pentru analiza de benchmarking a activității operaționale s-au separat indicatorii analizați pe compartimentele ce țin de activitatea de alimentare cu apă și pe activitatea de canalizare.

Pentru activitatea de alimentare cu apă s-au utilizat 7 indicatori:

1. Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) din volumul apei dobândite, %
 2. Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) per 1km de rețea apă, mii m3/km/an
 3. Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă dobândită, kW/h/m3
 4. Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă facturată, kW/h/m3
 5. Utilizarea capacității de producție apă, %
 6. Consum mediu de apă per persoană zi, litri/per/zi
 7. Gradul de acces a populației la serviciile de alimentare cu apă, %
1. **Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) din volumul apei dobândite, %**, reprezintă ponderea apei nefacturate (ce nu aduce venituri) în totalul apei dobândite, și se calculează după formula:

$$\text{Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) din volumul apei dobândite, \%} = \frac{\text{Volumul apei dobândite, mii m3} - \text{Volumul apei facturate, mii m3}}{\text{Volumul apei dobândite, mii m3}} \times 100\%$$

Apa ce nu aduce venituri este unul dintre indicatorii performanței operaționale cei mai folosiți și se regăsește și în sistemele de benchmarking internaționale EBS și Ib-Net. Reducerea acestui indicator este un obiectiv pe care îl urmăresc toți operatorii de apă deoarece apa nefacturată presupune costuri neaducătoare de venituri. În contextul în care companiile de apă beneficiază de finanțări pentru înlocuirea rețelelor de alimentare cu apă, aceste eforturi de îmbunătățire a infrastructurii ar trebui să aibă un impact pozitiv asupra indicatorului. Acesta nu este însă, singurul factor care influențează valoarea acestui indicator, la fel de importantă fiind preluarea, de către companiile de apă, a unor sisteme mai mici, cu infrastructura nereabilitată.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 72,4% pentru Edineț, valoarea minimă a indicatorului este 28,4% pentru Glodeni, valoarea mediană de 46,6% s-a înregistrat pentru Călărași. Pierderile mici pentru Glodeni se explică prin faptul că rețelele de alimentare cu apă în această localitate au fost renovate, ceea ce are efecte pozitive asupra indicatorului.

2. **Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) per 1km de rețea apă, mii m3/km/an.** reprezintă raportarea volumului de pierderi per lungime de rețele de alimentare cu apă într-o anumită perioadă, și se calculează după formula:

$$\text{Volumul apei ce nu aduce venituri per 1km de rețea, mii m3 /km/an} = \frac{\text{Volumul apei dobândite, mii m3} - \text{Volumul apei facturate, mii m3}}{\text{Lungimea rețelelor de alimentare cu apă, km}}$$

Volumul apei ce nu aduce venituri per 1km de rețea, la fel ca și indicatorul precedent prezintă pierderile de apă, dar în valori fizice raportat la lungimea rețelelor de apă. Reducerea acestui indicator este un obiectiv pe care îl urmăresc toți operatorii de apă deoarece apa nefacturată presupune costuri care nu aduce venituri.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 10mii/m3/km/an pentru orașul Edineț, valoarea minimă a indicatorului este 1,1mii/m3/km/an pentru or. Glodeni, valoarea mediană de 3,0mii/m3/km/an s-a înregistrat pentru Criuleni. Valoarea indicatorului, la fel ca și în cazul pierderilor de apă exprimate în procente, demonstrează aceeași situație. Cu o mică excepție valoarea mediană este pentru Criuleni, iar Călărași a obținut o valoare mai mare de mediană.

Concluzie: *Apa care nu aduce venituri, este indicatorul principal al activității de furnizare servicii de alimentare cu apă și de canalizare. Este un sumar al mai multor activități și indicatori care sunt redați mai jos. Este important de menționat că în procesul de îmbunătățire a indicatorului este necesar de aplicat analiza costurilor și beneficiilor cu scopul selecției celei mai optime și prioritare variante.*

Recomandare: *Elaborarea unui Studiu de evaluare a activelor materiale, preponderent a celor amplasate subteran, cu scopul identificării celor mai critice segmente rețelelor și estimării necesarului financiar pentru înlocuirea acestora.*

3. **Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă dobândită, kW/h/m3.** reprezintă raportul dintre consumul de energie electrică pentru sistemul de alimentare cu apă și volumul apei dobândite/captate, și se calculează după formula:

$$\text{Consumul specific de energie electrică pentru apa dobândită, kW /h/m3} = \frac{\text{Consumul de enertgie electrică, sist. apă kW /h}}{\text{Volumul apei dobândite, m3}}$$

Consumul specific de energie electrică per un m³ de apă dobândită, kW/h/m³ este un indicator de eficiență energetică. Valoarea acestui indicator trebuie să fie cât mai mică, respectiv să se apropie de valorile indicate în pașaportul tehnic al pompei.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 2,42 kW/h/m³ pentru Ocnița, valoarea minimă a indicatorului este 0,03 kW/h/m³ pentru Glodeni, valoarea mediană de 1,32 kW/h/m³ s-a înregistrat pentru Edineț. Valoarea minimă a indicatorului înregistrată de Glodeni se datorează faptului că în prezenta localitate apa se procură și respectiv se consumă energie electrică numai pentru distribuție în oraș. Dacă excludem indicii orașului Glodeni, valoarea minimă a fost înregistrată în Anenii Noi de 0,81 kW/h/m³.

4. **Consum specific de energie electrică per 1 m³ de apă facturată, kW/h/m³**, reprezintă raportul dintre consumul de energie electrică pentru sistemul de alimentare cu apă și volumul apei facturate, și se calculează după formula:

$$\text{Consumul specific de energie electrică pentru apa facturată, kW / h / m}^3 = \frac{\text{Consumul de energie electrică sist. apă, kW / h}}{\text{Volumul apei facturate, m}^3}$$

Consumul specific de energie electrică per un m³ de apă facturată, kW/h/m³ este un indicator de eficiență energetică. Valoarea acestui indicator trebuie comparată cu valoarea indicatorului precedent, acestea trebuie să fie maxim apropiate.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 4,8 kW/h/m³ pentru orașul Edineț, valoarea minimă a indicatorului este 0,04 kW/h/m³ pentru Glodeni, valoarea mediană de 2,59 kW/h/m³ s-a înregistrat pentru Basarabeasca. Valoarea minimă a indicatorului înregistrată de Glodeni se datorează faptului că în prezenta localitate apa se procură și respectiv se consumă energie electrică numai pentru transportare. Dacă excludem orașul Glodeni, valoarea minimă a fost înregistrată în Anenii Noi de 1,7 kW/h/m³.

Concluzie: Indicatorul respectiv poate fi comparat în condițiile respectării următoarelor caracteristici tehnici a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare: adâncimea/înălțimea de pompare, materialul conductelor. Dar pentru cazul dat se poate de analizat raportul comparativ dintre orașele incluse în analiza diagnostic. Este important de utilizat consumul specific al curentului electric pentru 1m³ de apă facturată, deoarece încorporează și pierderile de apă pe rețea.

Recomandare: Necesită de luat în considerație că consumul de energie total pentru asigurarea alimentării cu apă/apă uzată a consumatorilor nu trebuie să depășească 15-20% din costuri. Din acest motiv se recomandă de a întreprinde măsuri pentru micșorarea pierderilor de apă, prin aceasta contribuind la micșorarea necesității de utilizare a pompelor. Nu se recomandă de a înlocui pompele în cazul existenței a pierderilor de apă care depășesc 30%. Cu acest scop se analizează pierderile de apă pe tronsoane și numai atunci se decide de a investi în înlocuirea pompelor.

5. **Utilizarea capacității de producție apă, %**, reprezintă raportul dintre volumul de apă extras/ dobândit și capacitatea de proiect a instalațiilor de captare/dobândire, și se calculează după formula:

$$\text{Utilizarea capacității de producție apă} = \frac{\text{Volumul de apă dobândit, m}^3/\text{an}}{\text{Capacitatea de producție proiectată a surselor de apă, m}^3/\text{an}} \times 100\%$$

Utilizarea capacității de producție apă, % este un indicator care arată gradul de utilizare a capacității de producție, valoarea acestuia trebuie să tindă spre 100%. Valoarea maximă a acestui indicator este de 81,8 % pentru Călărași, valoarea minimă a indicatorului este 10,4% pentru Ocnița, valoarea mediană de 35,1 % s-a înregistrat pentru Rîșcani.

Concluzie: *Utilizarea capacităților de producție sub nivelul stabilit de proiect este o problemă serioasă în activitatea sectorului de alimentare cu apă și de canalizare din motivul costurilor înalte de întreținere a sistemului. Politica investițională de renovare a infrastructurii practică în țară nu contribuie la redresarea situației financiare a operatorului, prin diferite mecanisme de dezvoltare economică a sectorului.*

Recomandare: *În procesul de negocieri cu potențialul investitor, de argumentat necesitatea utilizării a unei părți al investiției pentru petrecerea lucrărilor de extindere pentru a crește gradul de utilizare a capacității de producție.*

6. **Consum mediu de apă per persoană zi, litri/per/zi**, reprezintă raportul dintre volumul de apă facturat pentru populație și numărul de persoane deservite, și se calculează după formula:

$$\text{Consumul specific de apă per persoană zi, litri / pers / zi} = \frac{\text{Volumul de apă facturat pentru populație, m}^3 \text{ zi}}{\text{Numărul persoanelor deservite, pers}} \times 1000$$

Consumul specific de apă per persoană zi, reprezintă indicatorul care denotă nivelul cererii de apă în zona deservită. Acest indicator trebuie să se încadreze în grila 95 ÷ 125 litri persoană/zi sau să tindă spre 125 litri/persoană/zi.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 42,6 litri/pers/zi pentru Criuleni, valoarea minimă a indicatorului este 15,9 litri/pers/zi pentru Ocnița, valoarea mediană de 26,4 litri/pers/zi s-a înregistrat pentru Basarabeasca.

Concluzie: *Consumul de apă pentru 1 locuitor este cu mult sub nivelul optim și rațional necesar pentru un trai decent și sanitar al populației.*

Recomandare: *Operatorului să întreprindă un Studiu de caz și să evalueze consumul real al populației și respectiv motivul unui consum atât de mic. Obținerea unui tablou realist al consumului de apă ar permite o planificare mai eficientă a programului de dezvoltare a sistemului de alimentare cu apă și respectiv a sistemului de canalizare și de epurare a apelor uzate.*

7. **Gradul de acces a populației la serviciile de alimentare cu apă, %**, reprezintă ponderea gospodăriilor conectate la sistemul centralizat de alimentare cu apă din numărul total de gospodării din zona deservită, și se calculează după formula:

$$\text{Gradul de acces a populației la serviciile de alimentare cu apă, \%} = \frac{\text{Numărul gospodăriilor conectate la sistemul centralizat de alimentare cu apă}}{\text{Numărul total de gospodării din zona de deservire}}$$

Gradul de acces a populației la serviciile de alimentare cu apă, %, este indicatorul care definește intensitatea de conectare la serviciu în zona de deservire. Valoarea acestui indicator trebuie să tindă spre 100%.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 94% pentru Glodeni și Cimișlia, valoarea minimă a indicatorului este 60% pentru Dondușeni, valoarea mediană de 84 % s-a înregistrat pentru Basarabeasca.

Concluzie: Acest indicator este important pentru analiza necesității de a investi în sistem. În corelare cu indicatorul ”Consumul de apă pentru 1 persoană și zi” permite de a crește eficiența sistemelor existente și de a calcula eficiența investiției și gradul de recuperare în caz de împrumut. Corectitudinea calculării acestor 2 indicatori va permite Operatorului de servicii să poată asigura suportabilitatea tarifului și realiza o investiție mai eficientă.

Recomandare: Organizarea lucrului pentru creșterea credibilității datelor colectate și actualizarea lor periodică.

Pentru activitatea de canalizare s-au analizat 4 indicatori:

1. Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată recepționată de stația de epurare, kW/h/m3
2. Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată facturată, kW/h/m3
3. Utilizarea capacității de producție a stației de epurare, %
4. Gradul de acces a populației la serviciile de canalizare, %

1. **Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată recepționată de stația de epurare, kW/h/m3.** reprezintă raportul dintre consumul de energie electrică pentru sistemul de canalizare (transportare) și volumul apei uzate recepționată de stația de epurare, și se calculează după formula:

$$\text{Consumul specific de e. el. pentru apa uzată recepționată de SE, kw /h/m3} = \frac{\text{Consumul de enertgie electrică pentru transportare ape uzate, kW /h}}{\text{Volumul apei uzate recepționată de SE, m3}}$$

Consumul specific de energie electrică per un m3 de apă uzată recepționată de SE, kW/h/m3 este un indicatori de eficiență energetică. Valoarea acestui indicator trebuie să fie cât mai mică, respectiv să se apropie de valorile indicate în pașaportul tehnic al pompei.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 1,58 kW/h/m3 pentru Ocnița, valoarea minimă a indicatorului este 0,23 kW/h/m3 pentru Dondușeni, valoarea mediană de 0,98 kW/h/m3 s-a înregistrat pentru Fălești.

2. **Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată facturată, kW/h/m3**, reprezintă raportul dintre consumul de energie electrică pentru sistemul de canalizare și volumul apei uzate facturate, și se calculează după formula:

$$\text{Consumul specific de energie electrică pentru apa uzată facturată, kW / h / m3} = \frac{\text{Consumul de energie electrică sist canalizare, kW /h}}{\text{Volumul apei uzate facturate, m3}}$$

Consumul specific de energie electrică per un m3 de apă uzată facturată, kW/h/m3 este un indicatori de eficiență energetică. Valoarea acestui indicator trebuie comparată cu valoarea indicatorului precedent, acestea trebuie să fie maxim apropiate.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 2,86kW/h/m3 pentru Călărași, valoarea minimă a indicatorului este 0,23kW/h/m3 pentru Dondușeni, valoarea mediană de 0,86 kW/h/m3 s-a înregistrat pentru Glodeni.

Concluzie: Acest indicator depinde direct de înălțimea de pompare și de volumele apelor pluviale/ de dren infiltrate în sistemul de canalizare.

Recomandare: Petrecerea frecventă a lucrărilor de inspectare a căminelor și a conductelor de canalizare la subiectul pătrunderii în sistem a apelor parazitare(din exteriorul sistemului).

- 3. Utilizarea capacității de producție a stației de epurare, %**, reprezintă raportul dintre volumul de apă uzată epurată și capacitatea de proiect a stației de epurare, și se calculează după formula:

$$\text{Utilizarea capacității de producție a stației de epurare, \%} = \frac{\text{Volumul de apă uzată recepționată de SE, m3/an}}{\text{Capacitatea de producție proiectată a stației de epurare, m3/an}} \times 100\%$$

Utilizarea capacității de producție a stației de epurare, % este un indicator care arată gradul de utilizare a capacității de producție, valoarea acestuia trebuie să tindă spre 100%.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 41,6 % pentru Basarabasca, valoarea minimă a indicatorului este 4,1% pentru Fălești, valoarea mediană de 13,0 % s-a înregistrat pentru Ocnîța.

Concluzie: *Supradimensionarea stațiilor de pompare și de epurare obligatoriu vor duce la creșterea costurilor de întreținere.*

Recomandare: *Conservarea unor segmente ale sistemului de pompare și de epurare, cu scopul micșorării costurilor de întreținere și creșterii productivității instalațiilor și echipamentelor. Automatizarea proceselor ar fi o investiție de succes.*

- 4. Gradul de acces a populației la serviciile de canalizare, %**, reprezintă ponderea gospodăriilor conectate la sistemul centralizat de canalizare din numărul total de gospodării din zona deservită, și se calculează după formula:

$$\text{Gradul de acces a populației la serviciile de canalizare, \%} = \frac{\text{Numărul gospodăriilor conectate la sistemul centralizat de canalizare}}{\text{Numărul total de gospodării din zona de deservire}}$$

Gradul de acces a populației la serviciile de canalizare, %, este indicatorul care definește intensitatea de conectare la serviciu în zona de deservire. Valoarea acestui indicator trebuie să tindă spre 100%.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 78% pentru Glodeni, valoarea minimă a indicatorului este 25% pentru Criuleni, valoarea mediană de 41,5 % s-a înregistrat pentru Rîșcani.

➤ **Calcularea indicilor agregați**

ÎNTEPRINDEREA	INDICATORI	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnita	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani	maxim	minim	media	mediana
DENUMIRE INDICATOR																
Alimentarea cu apă (indici agregați)													Valori fizice			
Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) din volumul apei dobândite	%	0,45	0,74	0,59	0,56	0,40	0,73	0,00	0,58	1,00	0,72	0,89	72,4	28,4	45,8	46,6
Volumul apei ce nu aduce venituri (pierderi) per 1km de rețea apă	mii m ³ /km/an	0,66	0,87	0,76	0,58	0,79	0,94	0,00	0,56	1,00	1,00	0,90	10,0	1,1	3,5	3,0
Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă dobândită	kw/h/m ³	0,67	0,36	0,23	0,36	0,64	0,52	0,46	0,30	1,00	0,00	0,49	2,4	0,03	1,3	1,3
Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă facturată	kw/h/m ³	0,65	0,46	0,27	0,39	0,60	0,59	0,00	0,33	1,00	0,15	0,61	4,8	0,04	2,6	2,6
Utilizarea capacității de producție apă	%	0,18	0,63	1,00	0,11	0,27	0,36	0,37	0,38	*	0,00	0,35	81,8	10,4	36,4	35,1
Consum mediu de apă per persoană zi	liti/per/zi	0,89	0,39	0,77	0,23	1,00	0,18	0,31	0,68	0,24	0,00	0,86	42,6	15,9	29,4	26,4
Gradul de acces a	%	0,88	0,71	0,85	1,00	0,56	0,00	0,44	0,76	1,00	0,06	0,46	94,0	60,0	80,8	84,0

ÎNTEPRINDEREA	INDICATORI	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnîța	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani	maxim	minim	media	mediana
DENUMIRE INDICATOR																
populației la serviciile de alimentare cu apă																
Media indicilor agregati		0,63	0,59	0,64	0,46	0,61	0,47	0,23	0,51	0,87	0,27	0,65				
Evacuarea apelor uzate (indici agregati)													Valori fizice			
Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată recepționată de stația de epurare	kw/h/m ³	0,17	0,11	0,15	*	0,83	1,00	0,57	0,44	*	0,00	0,71	1,6	0,2	1,0	1,0
Consum specific de energie electrică per 1 m3 de apă uzată facturată	kw/h/m ³	0,57	0,17	0,00	*	0,91	1,00	0,78	0,70	0,76	0,35	0,85	2,9	0,2	1,3	0,9
Utilizarea capacității de producție a stației de epurare	%	0,01	1,00	0,37	*	*	0,17	0,38	0,00	*	0,24	0,18	41,6	4,1	15,1	13,0
Gradul de acces a populației la serviciile de canalizare	%	0,02	0,72	0,53	0,02	0,00	0,06	0,04	0,34	1,00	0,36	0,31	78,0	25,0	41,1	41,5
Media indicilor agregati		0,19	0,50	0,26	0,02	0,58	0,56	0,44	0,37	0,88	0,24	0,51				

Comentarii:

Conform indicilor agregați pentru sistemul de alimentare cu apă un pontaj mai mare au obținut ÎM "Gospodăria Comunală" Rîșcani cu 0,65 și "Gospodăria Comunal Locativă" Călărași cu 0,64. Pontajul minim a fost înregistrat de ÎM "Apă-Canal" Edineț 0,23.

ÎM "Servicii Comunale" Glodeni a obținut un pontaj de 0,87, dar această întreprindere a participat la studiu numai cu 6 indicatori din 7, deoarece întreprinderea nu gestionează propria sursă de apă.

Pentru serviciul de canalizare, conform indicilor agregați, un pontaj mai mare a obținut ÎM "Apă-Canal" Dondușeni 0,56. Pontajul minim a fost înregistrat de ÎM "Direcția de Producție Apă-Canal" Anenii Noi 0,19.

ÎM "Servicii Comunale Glodeni" a obținut un pontaj mai mare, în valoare de 0,88, dar această întreprindere a participat la studiu numai cu 2 indicatori din 4, deoarece această întreprindere nu gestionează o stație de epurare.

ÎM "Servicecom" Criuleni a obținut un pontaj de 0,58, dar această întreprindere a participat la studiu numai cu 3 indicatori din 4, deoarece la fel întreprinderea nu gestionează o stație de epurare.

ÎM "Servicii Publice" Cimișlia a obținut un pontaj foarte mic de 0,02 deoarece această întreprindere nu are în gestiune un sistem de canalizare. Gradul de acces a populației la servicii de canalizare pentru Cimișlia s-a calculat pentru întreaga localitate, ori și pentru sistemul gestionat de SRL "Făclia".

Necesită de a concretiza, că indicatorii utilizați în analiza BENCHMARKING redau numai o parte din indicatorii posibili de a fi evaluați. Datele necesare pentru o analiză benchmarking operatorii le colectează și le transmit către AMAC, care le postează în rețeaua internațională IBNET. Este un lucru pozitiv și utilizat de consultanții internaționali. Regretabil este că această "Analiza comparativă" nu are o prioritate în activitățile operatorilor de servicii de alimentare cu apă și de canalizare din Republica Moldova.

Marketing și Relații cu Consumatorii

Factorii propuși pentru realizarea analizei comparative a celor 11 întreprinderi, la capitolul de marketing și relații cu consumatorii, vizează următoarele aspecte:

- prezența în cadrul întreprinderii a unui departament comercial (de lucru cu consumatorii)
- prezența în cadrul întreprinderii a unui ghișeu unic
- existența la nivel local a Regulamentului privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare,
- automatizarea evidenței consumatorilor,
- nivelul de contractare a consumatorilor,
- nivelul de contorizare a consumatorilor.

Acești factori au fost selectați, în primul rând, din considerentul implicației lor asupra calității relațiilor consumator – furnizor, precum și asupra satisfacției finale a consumatorului. Argumentarea mai detaliată a selectării factorilor enumerați ca elemente de analiză la capitolul marketing și relații cu consumatorul este prezentată în cele ce urmează.

În condiția în care consumatorii reprezintă un grup extern de interese pentru furnizorii de servicii de alimentare cu apă și de canalizare, datorită relației lor foarte apropiate și permanente, canalizarea proceselor legate de consumatori și a punctelor de intrare ale întreprinderii, prin crearea unei subdiviziuni separate, însărcinate cu gestionarea activităților la nivelul cărora are loc interacțiunea directă cu consumatorul, legate în special de contractare, vânzări și colectare a veniturilor (citirea contoarelor, facturarea și colectarea plăților), poate juca un rol esențial în îmbunătățirea comunicării cu consumatorii și modalităților de soluționare a problemelor invocate de ei și în operarea eficientă și eficace în relațiile cu aceștia

Deoarece consumatorii au din ce în ce mai puțin timp, existența în cadrul întreprinderii a unui ghișeu unic, care să permită deservirea fiecărui consumator direct și într-o singură locație, fără a-i solicita să se deplaseze în diferite locații sau să se întoarcă în alte intervale de timp, ar asigura un nivel optim de satisfacție a acestora.

În cadrul Regulamentului-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare²⁴ se recomandă autorităților administrației publice locale să-și elaboreze propriile regulamente privind folosirea sistemelor comunale în baza Regulamentului-cadru și să le coordoneze în mod obligatoriu cu autoritatea publică centrală de specialitate. Existența unui Regulament privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare local va asigura baza legală secundară pentru desfășurarea activității întreprinderii. În plus, descrierea procesuală desfășurată a fiecărei etape de activitate a prestatorului, va asigura unitatea în acțiune la fiecare dintre aceste etape.

Conform Regulamentului-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare, furnizorul poate livra apă numai în baza unui contract scris, încheiat cu consumatorul, acesta stabilind relațiile dintre furnizor și consumator privind prestarea și achitarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare. Nivelul de contractare a consumatorilor prezintă un factor decisiv în procesul de activitate a furnizorului de servicii de alimentare cu apă și canalizare. Or, stabilirea clară și definită a termenilor și a condițiilor de prestare a serviciilor asigură reducerea riscurilor.

Nivelul de contorizare a consumatorilor prezintă interes din punct de vedere a relațiilor cu consumatorii, dat fiind faptul că în lipsa organizării evidenței contorizate a consumului de apă, acesta este evaluat în baza normelor de consum, aprobate la nivel de țară și/sau local, fapt ce poate genera un grad scăzut de satisfacție din partea consumatorilor.

ÎNTEPRINDEREA	Indicator	Calcul indicator	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnița	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
DENUMIRE INDICATOR													
Departament comercial (de lucru cu consumatorii)	DA/NU	DA – 1 NU – 0	DA 1	NU 0	DA 1	DA 1	DA 1	DA 1	DA 1	DA 1	DA 1	NU 0	DA 1
Ghișeu unic	DA/NU	DA – 1	NU	NU	DA	NU	NU	NU	NU	NU	NU	NU	NU

²⁴ Nr. 303 din 13.12.2013 (Publicat: MO al RM Nr. 60-65 din 14.03.2014, art. 123. Data intrării în vigoare: 14.09.2014)

ÎNTEPRINDEREA		Indicato r	Calcul indicator	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnita	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani	
DENUMIRE INDICATOR															
			NU – 0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Regulament local privind folosirea sistemelor comunale de AC		DA/NU	DA – 1 NU – 0	DA ²⁵	NU	DA ²⁶	NU	NU	DA ²⁷	DA ²⁸	DA ²⁹	DA ³⁰	NU	NU	
				1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0
Automatizarea evidenței consumatorilor	PF	DA/NU	DA – 1 NU – 0	DA ³¹	DA ³²	DA ³³	DA ³⁴	DA ³⁴	DA ³⁴	DA ³¹	DA ³⁴	DA ³⁴	DA ³⁴	DA ³⁴	
				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	PJ		DA – 1 NU – 0	DA ³¹	DA ³³	DA ³³	DA ³³	DA ³⁴	DA ³⁴	DA ³⁴	DA ³⁴	DA ³³	DA ³⁴	NU	DA ³²
				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Nivel de contractare	PF	%	<i>Nr contracte AC încheiate</i> <i>Nr consumatori PF</i>	87	100	25	5	100	38	98	90	93	68	100	

²⁵ Regulamentul despre acordarea serviciilor publice (comunale) de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Anenii Noi, aprobat prin Decizia Consiliului orășenesc Anenii Noi Nr. 5/4 din 15.10.2003, disponibil în limbile română și rusă

²⁶ Regulamentul de organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare din or. Călărași, aprobat prin Decizia Consiliului orășenesc Călărași Nr.06/01 din 12.07.2013

²⁷ Regulamentul privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și canalizare al ÎM "Apă - Canal" or. Dondușeni, aprobat prin Decizia Consiliului orășenesc Dondușeni Nr. 11/2 din 14.03.2008

²⁸ Regulamentul despre acordarea serviciilor comunale de aprovizionare cu apă și canalizare în or. Edineț, aprobat prin Decizia Consiliului orășenesc Edineț Nr.8 din 25.11.2003, disponibil doar în limba rusă

²⁹ Regulamentul de organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare din or. Fălești, aprobat prin Decizia Consiliului orășenesc Fălești Nr. 08/13 din 29.09.2008

³⁰ Regulamentul de organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare a orașului Glodeni, aprobat prin Decizia Consiliului orășenesc Glodeni Nr.3/2 din 18.04.2011

³¹ Program Infosapr

³² Excel

³³ Program de evidență contabilă 1C

³⁴ Program special

ÎNTEPRINDEREA		Indicato r	Calcul indicator	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnîța	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
DENUMIRE INDICATOR														
a consumatorilor			$X_i = \frac{X_{min} - X_{nivel\ înreg.}}{X_{min} - X_{max}}$	0,86	1,00	0,21	0,00	1,00	0,35	0,98	0,89	0,93	0,66	1,00
	PJ	%	$\frac{Nr\ contracte\ AC\ încheiate}{Nr\ consumatori\ PJ}$	100	100	55	32	100	100	100	98	100	100	100
			$X_i = \frac{X_{min} - X_{nivel\ înreg.}}{X_{min} - X_{max}}$	1,00	1,00	0,53	0,28	1,00	1,00	1,00	0,98	1,00	1,00	1,00
Nivel de contorizare a consumatorilor	PF	%	$\frac{Nr\ contoare\ instalate}{Nr\ consumatori\ PF}$	91	73	99,6	92	100	98	95	93	98	98	98
			$X_i = \frac{X_{min} - X_{nivel\ înreg.}}{X_{min} - X_{max}}$	0,67	0,72	1,00	0,92	1,00	0,98	0,95	0,93	0,98	0,98	0,98
	PJ	%	$\frac{Nr\ contoare\ instalate}{Nr\ consumatori\ PJ}$	100	100	99,6	100	100	100	100	100	100	100	100
			$X_i = \frac{X_{min} - X_{nivel\ înreg.}}{X_{min} - X_{max}}$	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Indici agregați				0,84	0,64	0,75	0,58	0,78	0,81	0,88	0,87	0,88	0,52	0,78

Comentarii:

Dintre cele 11 întreprinderi, 9 dispun de secții speciale, la nivelul cărora e concentrat, în multe cazuri doar parțial, procesul de lucru cu consumatorii. ÎM „GCL” Călărași ocupă o poziție specială, datorită existenței în cadrul întreprinderii a unui ghișeu unic, care asigură canalizarea într-un singur punct a tuturor proceselor care presupun contactul nemijlocit cu consumatorul.

Regulamentul local privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare a fost elaborat și aprobat la nivelul a 6 orașe dintre cele analizate, în cele mai dese cazuri acesta fiind o copie mai mult sau mai puțin fidelă a Regulamentului local privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare la nivelul orașului Chișinău. Nivelul redus de publicare a acestuia nu asigură un nivel satisfăcător de cunoaștere a prevederilor acestuia de către categoriile de beneficiari vizați de conținutul său. O altă problemă rezidă în nivelul foarte redus de cunoaștere a conținutului regulamentului de către angajații întreprinderii, determinat și determinant al unui nivel redus de aplicare a prevederilor acestuia în

activitatea curentă a întreprinderilor. Astfel, se impune revizuirea conținutului regulamentului, fie elaborarea acestuia acolo unde acesta lipsește, luând în vedere specificul de activitate al fiecărei întreprinderi, publicarea acestuia, precum și aplicarea și respectarea prevederilor acestuia în activitatea curentă a întreprinderii.

Toate întreprinderile analizate au organizată evidența automată a consumatorilor, atât persoane fizice, cât și persoane juridice, cu excepția ÎM „Apă-Canal” Ocnița, unde automatizarea evidenței consumatorilor – persoane juridice a fost inițiată doar recent, odată cu achiziționarea softului de evidență contabilă 1C. Funcționalitatea redusă a programelor de evidență a consumatorilor instalate determină necesitatea adaptării acestora la specificul și necesitățile activității fiecărui operator în parte. Integrarea modului de evidență a consumatorilor cu programul de evidență contabilă, recomandat a fi instalat la fiecare întreprindere, va asigura canalizarea fluxurilor și stocurilor de informații și facilitarea procesului de gestionare și control al acestora.

La capitolul de contractare, așa cum, la o mare parte dintre întreprinderile analizate, nu este dusă evidența contractelor încheiate cu consumatorii, inclusiv a celor cu termenul expirat, datele furnizate prezintă un grad mai mic sau mai mare de eroare. Or, întreprinderile care au declarat că au încheiate contracte cu 100% dintre consumatori, nu dispun de date concrete referitoare la numărul contractelor cu termen expirat, astfel încât să fie posibilă evaluarea % de contracte existente, valabile în momentul efectuării analizei. În aceste circumstanțe se recomandă tuturor întreprinderilor analizate introducerea unui sistem strict de evidență a contractelor încheiate, cu ținerea unor liste a consumatorilor cu care (nu) există încheiate contracte, cu menționarea obligatorie a datei de încheiere și a datei expirării valabilității contractului, conform termenului stipulat în cadrul acestuia. Pentru comoditate și accesibilitate, este recomandabilă ținerea evidenței separate pe categorii de servicii prestate de întreprindere. Această măsură va permite urmărirea permanentă și reîncheierea la timp a contractelor. Introducerea acestor date în baza de date electronică a consumatorilor va asigura automatizarea procesului de generare a listelor consumatorilor cu care e necesar de reîncheiat contractul.

Nivelul de contorizare a consumatorilor – persoane fizice depășește pentru toate întreprinderile analizate, cu excepția ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca, nivelul de 90%, iar pentru consumatorii – persoane juridice în 100% dintre cazuri este organizată evidența contorizată a consumului de apă.

Per general, conform valorii indicilor agregați calculați, poziția de frunte la capitolul marketing este deținută de **ÎM „Servicii Comunale” Glodeni** și **ÎM „Apă-Canal” Edineț**, cu un scor total de 0,88 puncte iar la latura opusă se află **ÎM „Apă-Canal” Ocnița**, cu un scor de 0,52 puncte.

Per general, analiza – diagnostic la capitolul de marketing, a celor 11 întreprinderi, a scos în evidență necesitatea unei serii de măsuri care trebuie luate de toate întreprinderile:

- ! *Ajustarea bazei de date a consumatorilor*
- ! *Ajustarea sistemului de facturare*
- ! *Înnoirea și actualizarea termenilor și condițiilor generale de furnizare a serviciilor*
- ! *Revizuirea contractelor individuale încheiate cu consumatorii*
- ! *Diversificarea și perfecționarea modalităților de interacțiune cu consumatorii și cu publicul larg.*

Management Financiar

În cadrul analizei benchmarking efectuată pentru 11 Întreprinderi Municipale, au fost selectați câțiva indicatori principali ce permit analiza și concluzionarea situației financiare a fiecărei Întreprinderi în parte, calcularea indicilor individuali și compararea indicatorilor între Întreprinderile analizate. Perioada de referință a indicatorilor este anul 2013 (ultima perioadă de efectuare a Analizei Diagnostic).

ÎNȚREPRINDEREA	INDICATORI	Calculul pontajului	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnița	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
DENUMIRE INDICATOR													
Automatizarea evidenței contabile	DA/NU/P (Parțial)		P	NU	DA	DA	DA	DA	NU	DA	P	NU	NU
	Pontajul	DA – 1 P – 0,5 NU – 0	0,5	0	1	1	1	1	0	1	0,5	0	0
Planificarea și Bugetarea	DA/NU/P (Parțial)		P	NU	P	NU	P	P	P	P	P	NU	NU
	Pontajul	DA – 1 P – 0,5 NU – 0	0,5	0	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0
Marja profitului brut la serviciul de apă	%		29	-43	59	14	-4	18	8	22	-1	-64	19
	Pontajul	$X_i = \frac{X_{min} - X_{nivel\ inreg.}}{X_{min} - X_{max}}$	0,76	0,17	1,00	0,63	0,49	0,67	0,59	0,70	0,51	0,00	0,67
Marja profitului brut la serviciul de canalizare	%		-25	43	48	-	2	11	17	28	-1	93	28
	Pontajul	$X_i = \frac{X_{min} - X_{nivel\ inreg.}}{X_{min} - X_{max}}$	0,00	0,58	0,62	-	0,23	0,31	0,36	0,45	0,20	1,00	0,45
Lichiditatea curentă	1,5-2,5		0,51	0,28	0,44	2,26	6,16	0,83	0,63	0,18	0,42	4,79	0,67
	Pontajul	$X_i = \frac{X_{min} - X_{nivel\ inreg.}}{X_{min} - X_{max}}$	0,14	0,04	0,11	0,76	0,00	0,28	0,19	0,00	0,10	0,23	0,21
Durata de recuperare a	zile		74	77	55	131	57	52	56	68	56	56	32

ÎNTEPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	INDICATORI	Calculul pontajului	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnița	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
creanțelor	Pontajul	$X_i = \frac{X_{max} - X_{nivel\ inreg.}}{X_{max} - X_{min}}$	0,58	0,55	0,77	0,00	0,75	0,80	0,76	0,64	0,76	0,76	1,00
Durata de plată a datoriilor creditoare	zile		24	47	34	30	29	38	46	14	136	7	11
	Pontajul	$X_i = \frac{X_{max} - X_{nivel\ inreg.}}{X_{max} - X_{min}}$	0,87	0,69	0,79	0,82	0,83	0,76	0,70	0,95	0,00	1,00	0,97
Nivelul de îndatorare	%		17	36	15	1,8	0,4	59	11	38	3	100	5
	Pontajul	$X_i = \frac{X_{max} - X_{nivel\ inreg.}}{X_{max} - X_{min}}$	0,83	0,64	0,85	0,99	1,00	0,41	0,89	0,62	0,97	0,00	0,95
Indici agregați			0,51	0,33	0,70	0,54	0,72	0,57	0,48	0,61	0,44	0,44	0,52

Comentarii:

În cadrul analizei de benchmarking, la compartimentul de management financiar s-au analizat 8 indicatori principali:

1. Automatizarea evidenței contabile;
2. Planificarea și Bugetarea;
3. Marja profitului brut la serviciu de apă;
4. Marja profitului brut la serviciu de canalizare;
5. Lichiditatea curentă;
6. Durata de recuperare a creanțelor;
7. Durata de plată a datoriilor creditoare;
8. Nivelul de îndatorare.

1. **Automatizarea evidenței contabile** – la analiza acestui indicator s-a luat în considerație trei opțiuni: DA; NU; P (parțial).
 - a. **DA** - în cazul Întreprinderilor Municipale ce dețin program specializat în automatizarea evidenței contabile cum ar fi 1C;
 - b. **NU** – în cazul întreprinderilor la care evidența contabilă se ține manual pe suport de hârtie;

- c. **P** – în cazul întreprinderilor la care o parte din operațiunile contabile sunt efectuate automatizat cu suportul unui alt soft decât 1C, iar o parte sunt efectuate manual pe suport de hârtie.

Din 11 Întreprinderi Municipale: 5 sunt automatizate sau în proces de automatizare în programul contabil 1C pe care îl dețin; 4 nu sunt automatizate; iar 2 sunt parțial automatizate.

2. Planificarea și Bugetarea – la analiza și acestui indicator s-a luat în considerație trei opțiuni: DA; NU; P (parțial).

- a. **DA** – în cazul Întreprinderilor Municipale ce își planifică veniturile și cheltuielile pe activități și elaborează bugete;
b. **NU** – în cazul întreprinderilor Municipale cu nu planifică veniturile și cheltuielile pe activități și nici nu elaborează bugetele;
c. **P** – în cazul întreprinderilor ce își planifică doar veniturile și cheltuielile pe activități.

Planificare și bugetarea la 7 Întreprinderi –se efectuează parțial sub formă de plan de producere fiind planificate doar veniturile și cheltuielile serviciilor prestate iar la 4 Întreprinderi –nu se efectuează.

3. Marja profitului brut la serviciu de apă – reprezintă nivelul de profitabilitate a serviciului de apă și s-a calculat conform formulei:

$$MPB_{apă} = \frac{Vinz.apă - Cost.apă}{Vinz.apă}$$

Cea mai mare marjă a profitului brut la serviciul de apă a fost obținută de ÎM „DPAC” Anenii Noi cu 29% urmată de ÎM „DPGCL” Fălești cu 22%, iar cea mai mică marjă la care Întreprinderea înregistrează pierderi din serviciul de apă este obținută la ÎM „Apă-Canal” Ocnița și ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca. ÎM „GCL” Călărași a înregistrat o marjă de 59%, însă aceasta nu s-a considerat relevantă deoarece la această întreprindere costurile nu erau repartizat conform planului de conturi.

4. Marja profitului brut la serviciu de canalizare – reprezintă nivelul de profitabilitate a serviciului de canalizare și s-a calculat conform formulei:

$$MPB_{canal} = \frac{Vinz.canal - Cost.canal}{Vinz.canal}$$

Cea mai mare marjă a profitului brut la serviciul de canalizare a fost obținută de ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca, iar cea mai mică marjă la care Întreprinderea înregistrează pierderi din serviciul de canalizare este obținută de ÎM „DPAC” Anenii Noi. ÎM „GCL” Călărași și ÎM „Apă-Canal” Ocnița a înregistrat o marjă de 48% și 93%, însă aceasta nu s-a considerat relevantă deoarece la această întreprindere costurile nu erau repartizat conform planului de conturi.

5. Lichiditatea curentă - este una dintre cele mai importante rate financiare ale unei companii și măsoara capacitatea acesteia de a plăti datoriile pe termen scurt utilizând activele pe termen scurt din bilanț. Se calculează ca raport între activele circulante și totalul datoriilor pe termen scurt. Cu cat valoarea sa este mai mare, cu atât compania are o capacitate mai mare de a-și plăti datoriile curente fără sa apeleze la resurse pe termen lung sau la noi împrumuturi. O valoare subunitară înseamnă ca firma are nevoie să se împrumute sau să vândă o parte din activele imobilizate pentru a-și plăti datoriile și a evita falimentul. Formula de calcul al acestui indicator este următoarea:

$$Lichiditatea\ curentă = \frac{Active\ circulante}{Datorii\ pe\ termen\ scurt}$$

Valoarea maximă a acestui indicator este de 6,16 ce este înregistrată la ÎM „Servicecom” Criuleni, iar valoarea minimă este de 0,18 ce este înregistrată la ÎM „DPGCL” Făleşti și este cauzată de valoarea mijloacelor fixe primite de la APL și reflectate la datorii de termen scurt.

6. Durata de recuperare a creanțelor – indică ritmul încasării creanțelor concretizate în clienți, debitori. Cu cât mărimea acestui indicator este mai mică cu atât creanțele se încasează mai repede. Acest indicator se exprimă în mod concret în numărul de zile în care Întreprinderea recuperează creanțele.

$$DRc = (Creanțe / Vânzări nete) * 365 zile$$

La acest indicator, numărul minim de zile este înregistrat la ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani în 32 zile, iar numărul maxim de zile este înregistrat la ÎM „Servicii Publice” Cimișlia ce recuperează creanțele în 131 zile.

7. Durata de plată a datoriilor creditoare – exprimă numărul mediu de zile în care întreprinderea își onorează obligațiunile comerciale pe termen scurt. Acest indicator s-a calculat conform următoarei formule:

$$DPdc = (Datorii Comerciale pe Termen Scurt / Vânzări nete) * 365 zile$$

La acest indicator, numărul minim de zile este înregistrat la ÎM „Apă-Canal” Ocnița în 7 zile și ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani în 11 zile, iar numărul maxim de zile este înregistrat la ÎM „Servicii Comunale” Glodeni ce își achită datoriile creditoare în cca 136 zile.

8. Nivelul de îndatorare – evidențiază limita până la care Întreprinderea își finanțează activitatea din alte surse decât cele proprii. În condiții normale de activitate la Întreprinderile clasice, gradul de îndatorare trebuie să se situeze în jur de 50%. O limită sub 30% indică o rezervă în apelarea la credite și împrumuturi iar peste 80% o dependență de credite, situație alarmantă. Acest indicator s-a calculat conform formulei:

$$NÎ = (Datorii Totale / Active Totale) x 100$$

La acest indicator, cel mai mic nivel de îndatorare îl are ÎM „Servicecom” Criuleni cu 0,4%, iar cel mai mare nivel de îndatorare îl are ÎM „Apă-Canal” Ocnița cu cca. 100%.

Conform valorii indicilor agregați calculați, locul cel mai de frunte la capitolul managementului financiar îl ocupă ÎM „Servicecom” Criuleni cu 0,72 puncte și ÎM „DPGCL” Făleşti cu 0,61 puncte, iar la latura opusă se află ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca cu un scor de 0,33 puncte.

Politica Tarifară

ÎNTEPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	INDICATORI	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnita	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
Gradul de suportabilitate a tarifului pentru apă și apă uzată, (consum efectiv și tarif aprobat)	%	1,6	0,7	1,4	0,9 ³⁵	1,0	0,6	0,8	1,1	3,8	0,7	1,2
Gradul de suportabilitate a tarifului apă și apă uzată, (consum 125 l/p/zi și costul serviciilor)	%	8,4	4,7	5,7	2,2 ¹⁷	4,9	4,2	6,2	4,9	8,6	8,2	6,3
Acoperirea costurilor de tarif apă		1,13	0,74	1,1	0,99	0,9	1,24	0,94	1,07	0,99	0,78	0,95
Acoperirea costurilor de tarif apă uzată		0,64	0,87	1,02	-	1,09	1,16	1,1	1,04	0,99	0,82	0,82
Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă		1,0	0,9	1,03	0,84	1,08	0,99	0,81	1,34	0,92	0,94	0,94
Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă uzată		0,63	1,02	1,09	-	1,62	1,03	0,93	1,33	1,0	0,95	0,94
Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă		2,77	4,0	1,7	1,5	3,26	2,36	2,01	3,23	4,16	2,37	2,34

³⁵ Numai pentru serviciul apă

ÎNTEPRINDEREA	INDICATORI	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnita	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
DENUMIRE INDICATOR												
Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă uzată		2,77	3,78	2,3	-	4,42	3,7	2,08	2,49	3,88	2,27	2,5

Comentarii:

Pentru politica tarifară s-au utilizat 8 indicatori:

1. Gradul de suportabilitate a tarifului pentru apă și apă uzată, (consum efectiv și tarif aprobat)
2. Gradul de suportabilitate a tarifului apă și apă uzată, (consum 125 l/p/zi și costul serviciilor)
3. Acoperirea costurilor de tarif apă
4. Acoperirea costurilor de tarif apă uzată
5. Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă
6. Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă uzată
7. Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă
8. Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă uzată

1. Gradul de suportabilitate a tarifului pentru apă și apă uzată, (consum efectiv și tarif aprobat)

Reprezintă indicatorul ce arată capacitatea de plată a consumatorilor, și se calculează după formula:

$$\text{Gradul de suportabilitate a tarifului pentru apă și apă uzată, \%} = \frac{\text{Valoarea facturii medii lunare pentru o gospodărie (apă și canalizare), lei}}{\text{Venitul mediu lunar per gospodărie, lei}} * 100\%$$

Pentru calcularea indicatorului s-au utilizat tarifele aprobate și consumurile efective de servicii. Valoarea indicatorului nu trebuie să depășească 3-5%.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 3,8% pentru Glodeni (depășește pragul de 3%) , valoarea minimă a indicatorului este 0,6% pentru Dondușeni, valoarea mediană de 1,% s-a înregistrat pentru Criuleni.

2. Gradul de suportabilitate a tarifului apă și apă uzată, (consum 125 l/p/zi și costul serviciilor)

Reprezintă indicatorul ce arată capacitatea de plată a consumatorilor, și se calculează după formula:

$$\text{Gradul de suportabilitate a tarifului pentru apă și apă uzată, \%} = \frac{\text{Valoarea facturii medii lunare pentru o gospodărie (apă și canalizare), lei}}{\text{Venitul mediu lunar per gospodărie, lei}} * 100\%$$

Pentru calcularea indicatorului s-au utilizat costurile serviciilor și un consum calculat de 125 litri/persoană/zi. Valoarea indicatorului nu trebuie să depășească 3-5%.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 8,6% pentru Glodeni, valoarea minimă a indicatorului este 4,2% pentru Dondușeni, valoarea mediană de 5,7% s-a înregistrat pentru Călărași.

3. Acoperirea costurilor de tarif apă

Reprezintă indicatorul ce arată acoperirea costurilor de tarif apă, și se calculează după formula:

$$\text{Acoperirea costurilor de tarif apă} = \frac{\text{Tariful mediu pentru apă, lei/m}^3}{\text{Costul apei, lei/m}^3}$$

Situația ideală ar fi valoarea 1 a indicatorului.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 1,24 pentru Dondușeni, valoarea minimă a indicatorului este 0,74 pentru Basarabeasca, valoarea mediană de 0,99 s-a înregistrat pentru Glodeni și Cimișlia.

4. Acoperirea costurilor de tarif apă uzată

Reprezintă indicatorul ce arată acoperirea costurilor de tarif apă uzată, și se calculează după formula:

$$\text{Acoperirea costurilor de tarif apă uzată} = \frac{\text{Tariful mediu pentru apă uzată, lei/m}^3}{\text{Costul apei uzate, lei/m}^3}$$

Situația ideală ar fi valoarea 1 a indicatorului.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 1,16 pentru Dondușeni, valoarea minimă a indicatorului este 0,64 pentru Anenii Noi, valoarea mediană de 1 s-a înregistrat pentru Călărași.

5. Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă

Reprezintă indicatorul ce arată acoperirea tarifului aprobat de cel efectiv, și se calculează după formula:

$$\text{Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă} = \frac{\frac{\text{Venituri apă, lei}}{\text{Volumul de apă facturată, m}^3}, \text{ lei/m}^3}{\text{Tariful mediu apă aprobat apă, lei/m}^3}$$

Situația ideală ar fi valoarea mai mare de 1 a indicatorului.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 1,24 pentru Dondușeni, valoarea minimă a indicatorului este 0,74 pentru Basarabeasca, valoarea mediană de 0,9 s-a înregistrat pentru Criuleni.

6. Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă uzată

Reprezintă indicatorul ce arată acoperirea tarifului aprobat de cel efectiv, și se calculează după formula:

$$\text{Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă uzată} = \frac{\frac{\text{Venituri apă uzată, lei}}{\text{Volumul de apă uzată facturată, m}^3}, \text{ lei/m}^3}{\text{Tariful mediu aprobat apă uzată, lei/m}^3}$$

Situația ideală ar fi valoarea mai mare de 1 a indicatorului.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 1,16 pentru Dondușeni, valoarea minimă a indicatorului este 0,64 pentru Anenii Noi, valoarea mediană de 1 s-a înregistrat pentru Călărași.

7. Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă

Reprezintă indicatorul ce arată diferența dintre tariful apă aprobat pentru populație și agenți economici, și se calculează după formula:

$$\text{Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă} = \frac{\text{Tariful apă aprobat pentru agenți economici, lei/m}^3}{\text{Tariful apă aprobat pentru populație, lei/m}^3}$$

Situația ideală ar fi valoarea egală cu 1 a indicatorului.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 4,16 pentru Glodeni, valoarea minimă a indicatorului este 1,5 pentru Cimișlia, valoarea mediană de 2,37 s-a înregistrat pentru Ocnița.

8. Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă uzată

Reprezintă indicatorul ce arată diferența dintre tariful apă uzată aprobat pentru populație și agenți economici, și se calculează după formula:

$$\text{Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă uzată} = \frac{\text{Tariful apă uzată aprobat pentru agenți economici, lei/m}^3}{\text{Tariful apă uzată aprobat pentru populație, lei/m}^3}$$

Situația ideală ar fi valoarea egală cu 1 a indicatorului.

Valoarea maximă a acestui indicator este de 4,42 pentru Criuleni, valoarea minimă a indicatorului este 2,08 pentru Edineț, valoarea mediană de 2,5 s-a înregistrat pentru Rîșcani.

➤ **Calcularea indicilor agregați**

ÎNTEPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnița	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani				
Gradul de suportabilitate a tarifului pentru apă și apă uzată, (consum efectiv și tarif aprobat)	0,69	0,97	0,75	0,91	0,88	1,00	0,94	0,84	0,00	0,97	0,81	3,8	0,6	1,29	1,0
Gradul de suportabilitate a tarifului apă și apă uzată, (consum 125 l/p/zi și costul serviciilor)	0,03	0,61	0,45	1,00	0,58	0,69	0,38	0,58	0,00	0,06	0,36	8,6	4,2	6,21	5,7
Acoperirea costurilor de tarif apă	0,78	0,00	0,72	0,50	0,32	1,00	0,40	0,66	0,50	0,08	0,42	1,24	0,74	0,98	0,99
Acoperirea costurilor de tarif apă uzată	0,00	0,44	0,73	*	0,87	1,00	0,88	0,77	0,67	0,35	0,35	1,16	0,64	0,95	1,0
Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă	0,36	0,17	0,42	0,06	0,51	0,34	0,00	1,00	0,21	0,25	0,25	1,34	0,81	0,98	0,94
Raportul dintre tariful efectiv și cel aprobat apă uzată	0,00	0,39	0,46	*	1,00	0,40	0,30	0,71	0,37	0,32	0,31	1,62	0,63	1,05	1,01
Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă	0,52	0,06	0,92	1,00	0,34	0,68	0,81	0,35	0,00	0,67	0,68	4,16	1,5	2,7	2,37
Raportul dintre tariful aprobat pentru agenți economici și populație apă uzată	0,71	0,27	0,91	*	0,00	0,31	1,00	0,82	0,23	0,92	0,82	4,42	2,08	3,02	2,5
Media indicilor agregați	0,39	0,36	0,67	0,69	0,56	0,68	0,59	0,72	0,25	0,45	0,50				

Comentarii:

Conform indicilor agregați pentru politica tarifară un pontaj mai mare au obținut ÎM "Direcția de Producție Gospodăria Comunal Locativă" Fălești cu 0,72. Pontajul minim a fost înregistrat de ÎM "Servicii Comunale" Glodeni 0,25.

INDICII MEDII AGREGAȚI CUMULATIVI

În tabelul de mai jos putem vedea valorile medii cumulative a indicilor agregați pe fiecare întreprindere, care în final ne arată clasamentul fiecărei ÎM una față de alta.

ÎNȚREPRINDEREA DENUMIRE INDICATOR	ÎM „DPAC” Anenii Noi	ÎM „Apă-Canal” Basarabeasca	ÎM „GCL” Călărași	ÎM „Servicii Publice” Cimișlia	ÎM „Servicecom” Criuleni	ÎM „Apă-Canal” Dondușeni	ÎM „Apă-Canal” Edineț	ÎM „DPGCL” Fălești	ÎM „Servicii Comunale” Glodeni	ÎM „Apă-Canal” Ocnîța	ÎM „Gospodăria Comunală” Rîșcani
MANAGEMENT STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL	0,26	0,08	0,7	0,69	0,19	0,5	0,6	0,88	0,7	0,11	0,35
GESTIUNEA RESURSELOR UMANE	0,41	0,45	0,34	0,37	0,43	0,32	0,69	0,37	0,44	0,43	0,84
MANAGEMENT OPERAȚIONAL ȘI TEHNIC, Alimentarea cu apă	0,63	0,59	0,64	0,46	0,61	0,47	0,23	0,51	0,87	0,27	0,65
MANAGEMENT OPERAȚIONAL ȘI TEHNIC, Evacuarea apelor uzate	0,19	0,5	0,26	0,02	0,58	0,56	0,44	0,37	0,88	0,24	0,51
MARKETING ȘI RELAȚII CU CONSUMATORII	0,84	0,64	0,75	0,58	0,78	0,81	0,88	0,87	0,88	0,52	0,78
MANAGEMENT FINANCIAR	0,51	0,33	0,7	0,54	0,72	0,57	0,48	0,61	0,44	0,44	0,52
POLITICA TARIFARĂ	0,39	0,36	0,67	0,69	0,56	0,68	0,59	0,72	0,25	0,45	0,5
TOTAL CUMULATIV	0,46	0,42	0,58	0,48	0,55	0,56	0,56	0,62	0,64	0,35	0,59
	8	9	4	7	6	5	5	2	1	10	3

ANEXE

Anexa 1. Tipuri de lucrări prestate de ÎM Direcția de Producție "Apă – Canal" Anenii Noi și costurile acestora în MDL, 01.05.2014

№	Наименование работ	Σ без НДС	НДС	Σ с НДС
1.	Ассенизаторская машина для населения 1 рейс	228,21	45,64	273,85
2.	Ассенизаторская машина для экономических агентов 1 рейс	319,75	63,95	383,70
3.	Ассенизаторская машина для Lukoil Moldova SRL 1 рейс Анений Ной	305,08	61,02	366,10
4.	Ассенизаторская машина для примэрие Калфы	388,86	77,77	466,63
5.	Ассенизаторская машина для Lukoil Moldova SRL – терминал Соколени	364,08	72,82	436,90
6.	Ассенизаторская машина для примэрие Гура Быкулуй	538,20	107,64	654,84
7.	Ассенизаторская машина для Lukoil Moldova SRL-Гербовцы	470,28	94,06	564,34
8.	Ассенизаторская машина для лагеря «Вишоара»	347,55	69,51	417,06
9.	Ассенизаторская машина для примэрие Делакеу	371,29	74,26	445,55
10.	Завоз воды для населения, 1 рейс	270,83	54,17	325,00
11.	Завоз воды для экономических агентов, 1 рейс	426,46	85,29	511,75
12.	Завоз воды для Lukoil Moldova SRL Гербовцы, 1 рейс	581,78	116,36	698,14
13.	Завоз воды для лагеря «Вишоара», 1 рейс	367,83	73,57	441,40
14.	Завоз воды для Lukoil Moldova SRL - Варница	652,58	130,52	783,10
15.	Услуги экскаватора ЭО 2621 /1 час	233,46	46,69	280,15
16.	Услуги экскаватора ЭО 2622 /1 час	272,58	54,52	327,10
17.	Услуги пневмокрana КС 4361/ 1 час	311,08	62,22	373,30
18.	Услуги Т-40 /1 час	132,79	26,56	159,35
19.	Услуги Т-40 с компрессором /1 час	186,83	37,37	224,20
20.	Услуги САЗ -3307 /1 час	292,92	58,52	351,50
21.	Услуги ГАЗ -52 /1 час	299,46	59,89	359,35
22.	Услуги УАЗ -452 Д /1 час	205,83	41,17	247,00
23.	Услуги САК без электродов /1 час	158,83	31,77	190,60
24.	Услуги САК с электродов /1 час	203,92	40,78	244,70
25.	Услуги передвижной насосной станции Андигадец	235,17	47,03	282,20
26.	Услуги ГАЗ -53 1 км пробега	6,22	1,24	7,46
27.	Врезка в существующий водопровод со сваркой для населения	236,63	47,32	283,95
28.	Врезка в существующий водопровод без сварки для населения	123,54	24,71	148,25
29.	Врезка в существующий водопровод со сваркой для	284,50	56,90	341,40

№	Наименование работ	Σ без НДС	НДС	Σ с НДС
	экономических агентов			
30.	Врезка в существующий водопровод без сварки для экономических агентов	161,92	32,28	194,30
31.	Установка водомера со сваркой для населения	232,33	46,47	278,80
32.	Установка водомера без сварки для населения	142,75	28,55	171,30
33.	Замена водомера населению	37,96	7,59	45,55
34.	Замена водомера экономическим агентам	37,96	7,59	45,55
35.	Опломбирование водомера для населения, 1 пломба	36,50	7,30	43,80
36.	Опломбирование водомера для населения, 2 пломбы	39,67	7,93	47,60
37.	Опломбирование водомера для экономических агентов, 1 пломба	60,83	12,17	73,00
38.	Опломбирование водомера для экономических агентов, 2 пломбы	64,58	12,92	77,50
39.	Опломбирование сеть водопровода для населения, 1 пломба	58,46	11,69	70,15
40.	Опломбирование сеть водопровода для населения, 2 пломбы	80,25	16,05	96,30
41.	Распломбирование водомера для населения, 1 пломба	28,33	5,67	34,00
42.	Распломбирование водомера для населения, 2 пломбы	35,00	7,00	42,00
43.	Распломбирование водомера для экономических агентов, 1 пломба	35,00	7,00	42,00
44.	Распломбирование водомера для экономических агентов, 2 пломбы	45,83	9,17	55,00

Sursa: ÎM Direcția de Producție "Apă – Canal" Anenii Noi

Anexa 2. Regulamentul de organizare internă

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Председатель профкома Директор

МППУ»Апэ-Канал» Анений Ной МППУ»Апэ-Канал» Анений Ной

_____ В. Дьяченко

_____ Д. Иоргачёв

**Правила внутреннего трудового распорядка
Муниципального предприятия
Производственное Управление «Апэ-Канал» Анений Ной**

1. Общие положения

1. В соответствии с Конституцией Республики Молдова, каждый человек имеет право на труд, на его свободный выбор на приемлемых удовлетворяющих его условиях и защиту от безработицы.

Работники имеют право на охрану труда. Мероприятия по охране труда включают вопросы техники безопасности и гигиены труда, режима труда женщин и молодёжи, гарантированной минимальной заработной платы, выходных дней, оплачиваемого отпуска, работы в сложных условиях и других специфических вопросы.

2. Дисциплина труда заключается не только в строгом соблюдении Правил внутреннего распорядка, а и в добросовестном отношении к своему труду, обеспечении его качества, эффективном использовании рабочего времени.

Дисциплина труда – это создание организационных и экономических условий для нормальной и высокопродуктивной работы, ежедневное добросовестное отношение к труду, методы воспитания и убеждения, а также поощрения за добросовестный и прилежный труд. К лицам, не соблюдающим дисциплину труда, в соответствии с действующим законодательством, применяются дисциплинарные взыскания.

3. Согласно ст.198 Правила внутреннего распорядка МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной – это правовой акт, составленный после консультаций с профсоюзным органом и утверждённый приказом директора.

Правила внутреннего распорядка МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной не могут содержать положений, противоречащих действующему законодательству, коллективным соглашениям и коллективному трудовому договору.

Согласно ст.199 Трудового кодекса Республики Молдова, Правила внутреннего распорядка доводятся до сведения каждого работника под роспись в течение пяти дней со дня их утверждения и имеют юридическую силу со дня ознакомления с правилами.

2. Порядок приема и увольнения работников

4. Работники, за исключением избранных в органы управления и контроля, реализуют право на труд путем заключения индивидуального трудового договора.

5. При заключении индивидуального трудового договора лицо, поступающее на работу, предъявляет работодателю:

- а) удостоверение личности или иной документ, удостоверяющий личность;
- б) трудовую книжку, за исключением случаев, когда лицо поступает на работу впервые или трудоустраивается по совместительству;
- с) документы воинского учета – для призывников и резервистов;
- д) диплом об образовании, квалификационное свидетельство, подтверждающее наличие специальной подготовки, – при поступлении на работу, требующую специальных знаний или качеств;
- е) медицинское заключение – в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

Требовать от лиц, поступающих на работу, иные документы, кроме перечисленных выше, работодателю запрещается.

Заключение индивидуального трудового договора оформляется приказом директора, который объявляется работнику под роспись. В приказе указывается наименование должности в соответствии с утвержденным Перечнем должностей и профессий или штатным расписанием, размер и условия оплаты труда.

При приеме на работу или при переводе на другую работу, администрация обязана:

- а) ознакомить работника с поручаемой ему работой, условиями труда, его правами и обязанностями;
- б) ознакомить работников с настоящими Правилами внутреннего распорядка и Коллективным трудовым договором;
- с) проинструктировать работника по охране и гигиене труда и технике безопасности, мерам противопожарной безопасности и другим правилам охраны труда.

Трудовые книжки ведутся на всех работников, проработавших на предприятии свыше пяти дней.

Запись о причинах прекращения индивидуального трудового договора производится в строгом соответствии с положениями Трудового кодекса.

При увольнении материально-ответственных лиц администрация обязана организовать приём-передачу денежных и материальных ценностей.

В день увольнения администрация МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной обязана выдать работнику трудовую книжку, в которой производятся соответствующие записи.

Записи в трудовой книжке о причинах увольнения производятся в строгом соответствии с Трудовым кодексом с указанием статьи увольнения.

Днём увольнения считается последний день работы.

3. Охрана и гигиена труда на предприятии

Согласно статье 227 Трудового кодекса, работник имеет право на труд, который соответствует нормам по охране труда.

Каждый работник имеет право на:

- a) рабочее место, соответствующее требованиям охраны труда;
- b) обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;
- c) получение от работодателя достоверной информации об условиях труда, существующем риске повреждения здоровья, а также о мерах защиты от воздействия факторов риска;
- d) отказ от выполнения работы в случае возникновения опасности для его жизни или здоровья до устранения такой опасности;
- e) обеспечение в установленном порядке за счет работодателя средствами индивидуальной и коллективной защиты;
- f) обучение в области охраны труда и профессиональную переподготовку за счет средств работодателя по причинам, связанным с охраной труда;
- g) обращение к работодателю, в патронаты, профессиональные союзы, органы центрального и местного публичного управления, судебные инстанции для разрешения вопросов, касающихся охраны труда;
- h) личное участие или участие через своих представителей в рассмотрении вопросов, связанных с обеспечением безопасных условий труда на его рабочем месте, в расследовании происшедшего с ним несчастного случая на производстве или профессионального заболевания;
- i) прохождение в соответствии с медицинскими рекомендациями внеочередного медицинского осмотра с сохранением за ним на это время места работы и средней заработной платы;
- j) получение компенсаций, предусмотренных законом, коллективными соглашениями, коллективным и индивидуальным трудовыми договорами,

при выполнении им тяжелых работ или работ с вредными и/или опасными условиями труда.

4. Основные обязанности работников

Работники обязаны:

а) добросовестно работать, соблюдать дисциплину труда, неукоснительно выполнять приказы директора МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной, должностные обязанности, продуктивно использовать рабочее время, воздерживаться от действий которые бы стесняли деятельность других работников;

б) соблюдать правила охраны труда, техники безопасности, от несчастных случаев;

с) выполнять положения настоящих Правил;

д) сообщать администрации о причине неявки на работу по разным причинам; в случае отсутствия работника более четырёх часов, доводить до сведения администрации; начальник подразделения, в котором трудится этот работник, интересуется, где находится работник и когда он приступит к работе, принимает объяснения о причинах отсутствия, принимает соответствующее решение и в установленном порядке информирует администрацию;

е) докладывает администрации в случае временного отсутствия работника на работе по уважительной причине (болезнь) в тот день, в который работник заболел, подтверждая отсутствие его наличием больничного листа, выданного медицинским учреждением, а также докладывает об окончании лечения работника в первый день его выхода на работу.

Работникам в рабочее время запрещается на рабочем месте распитие алкогольных напитков.

Работники МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной, несут ответственность за оборудование, мебель, аппараты, инструменты, одежду и другие вверенные ценности, заключив с администрацией договор о материальной ответственности.

В случае утери или повреждения ценностей по вине работника, он несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Основные обязанности администрации

Администрация обязана:

а) организовывать в установленном порядке деятельность работников и утвердить для каждого работника должностные обязанности;

б) создавать необходимые и безопасные условия для труда;

с) модернизировать формы оплаты труда, соблюдая установленные сроки (не допуская задолженности по заработной плате – до 30 числа каждого месяца за отработанный предшествующий месяц) внося доплаты к заработной плате и премии, исходя из финансовых возможностей;

д) соблюдать действующее законодательство и правила охраны труда, улучшать условия труда;

е) проверять знания каждого работника инструкций по охране труда, по недопущению несчастных случаев и др., его соответствие данной должности.

6. Соблюдение принципа недискриминации и недопущения любой формы ущемления достоинства в сфере труда

В рамках трудовых отношений действует принцип равноправия всех работников. Запрещается любая прямая или косвенная дискриминация работника по признаку пола, возраста, расы, цвета кожи, национальности, вероисповедания, политических убеждений, социального происхождения, места жительства, наличия физических, умственных или психических отклонений, ВИЧ/СПИД-инфицирования, членства в профсоюзе или участия в профсоюзной деятельности, а также по иным критериям, не связанным с профессиональными качествами работника.

Не является дискриминацией установление различий, исключений, предпочтений или отдельных прав для работников, обусловленных требованиями, специфическими для данного вида труда или предусмотренными действующим законодательством, либо особой заботой государства о лицах, нуждающихся в повышенной социальной и правовой защите.

7. Рабочее время

В целях неукоснительного выполнения своих должностных обязанностей для административного аппарата устанавливается следующее рабочее время:

начало рабочего дня 8-00

обеденный перерыв 12-00 - 13-00

окончание рабочего дня 17-00

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Перерыв для отдыха и питания в продолжительности рабочего времени не включается.

С учётом специфики непрерывности производства на отдельных участках, подразделениях и видах работ, где по условиям производства (работ) не может быть соблюдена установленная ст.100 Трудового

кодекса ежедневная или еженедельная продолжительность рабочего времени, устанавливается сменная работа и графики сменности.

На предприятии установлена сменная работа для следующих участков:

- Водозаборные станции г. Анений Ной и с. Березки - машинисты. В каждой смене работает по одному работнику, продолжительность смены 12 часов.

- Канализационно-насосные станции г. Анений Ной №1 и №2, Главная насосная станция (ГНС) с. Булбоака - машинисты-операторы - В каждой смене работает по одному работнику, продолжительность смены 12 часов.

- Очистные сооружения с. Булбоака – машинисты-операторы - В каждой смене работает по два работника, продолжительность смены 12 часов.

- Аварийно-диспетчерская служба г. Анений Ной (диспетчера). В каждой смене работает по одному работнику, продолжительность смены 12 часов.

Графики сменности:

Количество смен в течение суток – 2 смены.

Продолжительность смены 12 часов, в том числе

- Первая смена – с 8.00 до 20.00 (пища принимается на рабочем месте)

- Вторая смена – с 20.00 до 8.00.

Ночным считается время с 22.00 до 6.00 часов.

Перерыв на отдых между сменами: после первой смены – 24 часа, после второй смены – 48 часов.

Порядок чередования по сменам: после первой смены работник переходит во вторую, а затем обратно – в первую (1-2-1-2).

Графики сменности на каждом отдельном участке составляются ежемесячно руководителями участков и предоставляются в начале месяца на утверждение начальнику и работникам для ознакомления. Самовольный обмен сменами работниками запрещается.

Нормальная продолжительность рабочего времени работников не может превышать 40 часов в неделю и 8 часов в день.

Работникам, занятым на некоторых видах работ, где по характеру производства и вида работ не может быть соблюдена установленная нормальная ежедневная или еженедельная продолжительность рабочего времени, по согласованию с профсоюзным комитетом ведётся **годовой суммированный учёт рабочего времени**. При этом продолжительность рабочего времени не должна превышать установленную трудовым кодексом продолжительность рабочего времени за учетный период (год), а ежедневная продолжительность рабочего времени (смены) не может превышать 12 часов, с последующим отдыхом не менее 24 часов.

Для работников, которым установлен суммированный учет рабочего времени, количество рабочих часов, отработанных сверх допустимого рабочего времени по установленному графику за учетный период (год), считаются сверхурочными.

Сверхурочной работой считается работа, осуществляемая сверх нормальной продолжительности рабочего времени, предусмотренной ст. 95 ч.(2), ст.96 ч.(2-4), ст.99 ч.(1) Трудового кодекса.

В соответствии с законодательством привлечение работников к сверхурочным работам, как правило, не допускается. Администрация вправе привлекать работников к сверхурочным работам лишь с разрешения профкома и только в исключительных случаях, предусмотренных законодательством и коллективным договором (ст.104 ТК).

По соглашению между работниками и администрацией может установиться как при приёме на работу, так и впоследствии неполный рабочий день или неполная рабочая неделя. Оплата труда в этих случаях производится пропорционально отработанному времени или в зависимости от выработки (ст.97 ТК).

Накануне нерабочих праздничных дней продолжительность работы работников сокращается не менее чем на 1 час, кроме тех, кому были установлены сокращенная продолжительность рабочего времени согласно статье 96 или неполное рабочее время согласно статье 97 Трудового кодекса.

Администрации запрещается привлекать работников в выходные дни и праздничные дни. Привлечение отдельных работников к работе в эти дни допускается только с разрешения профкома и лишь в исключительных случаях: (ст.102,103 ТК).

1. Для предотвращения общественного или стихийного бедствия, производственной аварии и немедленного устранения их последствий.

2. Для предотвращения несчастных случаев, гибели или порчи государственного имущества или общественного имущества.

3. Для производства неотложных, заранее непредвиденных работ, от срочного выполнения, которых зависит в дальнейшем нормальная работа предприятия в целом или его отдельных подразделений.

4. Для производства неотложных погрузочно-разгрузочных работ и связанных с ними работ на транспорте в целях предупреждения или устранения простоя транспортных средств и скопления грузов в пунктах отправления и назначения.

Привлечение работников к работе в выходные дни производится по письменному приказу (распоряжение администрации).

Администрация обязана организовать учёт работающих лиц.

На протяжении рабочего времени запрещается отвлечение персонала на выполнение других функциональных обязанностей.

Всем работникам на протяжении года обязательно предоставляется отпуск.

8. Поощрение персонала за особые заслуги

За особые заслуги, успехи в трудовой деятельности, работники МППУ «Апэ -Канал» Анений Ной могут быть поощрены:

- a) объявлена благодарность;
- b) выделена денежная премия;
- c) награждение ценным подарком;
- d) награждение Почётной грамотой.

Решение о поощрении работников согласовывается с профсоюзным комитетом. Поощрение работников оформляется приказом МППУ «Апэ -Канал» Анений Ной, доводится до сведения трудового коллектива и заносится запись в трудовую книжку.

За отличительные заслуги в труде, работники МППУ «Апэ -Канал» Анений Ной, имеют преимущества при выдаче путёвок на лечение или отдых, могут иметь повышение.

За особые заслуги на работника представляются материалы соответствующим компетентным органам для награждения орденом, медалями, почётной грамотой, почётным званием лучший по профессии.

9. Ответственность за нарушение дисциплины труда

Нарушение трудовой дисциплины, невыполнение должностных обязанностей или настоящих Правил, влечёт за собой наложение дисциплинарных взысканий, в соответствии с действующим законодательством.

За нарушение трудовой дисциплины администрация может наложить следующие дисциплинарные взыскания:

- a) замечание;
- b) выговор;
- c) строгий выговор;
- d) увольнение (пункт g) – k) m) b o) абзаца (1) статьи 86 Трудового Кодекса.

Увольнение в качестве дисциплинарного взыскания может быть наложено за неоднократное нарушение работником в течение года трудовых обязанностей, предусмотренных индивидуальным трудовым договором или правилами внутреннего распорядка, если ранее к работнику применялись дисциплинарные взыскания; за отсутствие работника на работе (включая отсутствие на работе более четырёх часов

на протяжении дня) без уважительной причины; нахождение на работе в нетрезвом виде.

Отсутствие на работе без уважительной причины на протяжении рабочего дня считается прогулом.

Прогулом считается также отсутствие работника на работе более четырёх часов на протяжении рабочего дня без уважительной причины. В обоих случаях на работника налагается дисциплинарное взыскание. Кроме того, в пределах действующего законодательства, могут быть снижены размеры премий за соответствующий период.

До наложения дисциплинарного взыскания от работника требуется письменное объяснение.

За каждый проступок может быть применено только одно дисциплинарное взыскание. При этом учитывается тяжесть совершённого проступка, обстоятельств, при которых он совершён, предшествующее поведение работника, отношение к труду.

Дисциплинарное взыскание объявляется в приказе, в котором в обязательном порядке указывается:

а) фактическая причина и правовые основания применения дисциплинарного взыскания б) срок обжалования.

с) орган, в который можно обжаловать взыскание (ст.210 ТК).

Если в течение года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию. Администрация может снять дисциплинарное взыскание до истечения года по собственной инициативе, по ходатайству непосредственного руководителя или трудового коллектива, если подвергнутый взысканию не совершил нового проступка и проявил себя как добросовестный работник (ст.211 ТК). В течение срока дисциплинарного взыскания меры поощрения, предусмотренные ст.203 ТК не применяются.

Изменение и дополнение Правил внутреннего трудового распорядка производится в соответствии с законодательством и Коллективным трудовым договором.

Anexa 3. Contract colectiv de muncă

Муниципальное предприятие Профсоюзный комитет
Производственное Управление Муниципального Предприятия
«Апэ-Канал» Анений Ной Производственное Управление
«Апэ-Канал» Анений Ной

_____ Д. Иоргачёв _____ В. Дьяченко

КОЛЛЕКТИВНЫЙ ТРУДОВОЙ ДОГОВОР на 2012 – 2014 годы

**Зарегистрирован в Территориальной
Инспекции труда Кэушень**

под № ____ от _____ 201__

Главный Инспектор ТИТ Кэушень

Анений Ной 2012

РАЗДЕЛ I. Общие положения

В процессе реализации Коллективного трудового договора стороны будут строить свои взаимоотношения на основе принципов социального партнерства в соответствии с Конституцией Республики Молдова, Трудовым кодексом, Коллективным соглашением на отраслевом уровне на 2010-2013 годы и другими действующими нормативными актами, руководствоваться принципами взаимопонимания и конструктивного сотрудничества.

1.Администрация Муниципального Предприятия Производственное Управление «Апэ-канал» Анений Ной (в дальнейшем предприятие), в лице директора Иоргачёва Д.Н., действующего на основании Устава, именуемая в дальнейшем «Работодатель» с одной стороны, и

трудовой коллектив предприятия, в лице председателя профсоюзного комитета Дьяченко В.В., с другой стороны, заключили настоящий Коллективный трудовой договор о нижеследующем:

1.1.Коллективный трудовой договор на 2012-2014г. разработан на основе Трудового Кодекса Республики Молдова (принятого Законом № 154 -XV от 28 марта 2003 года), Коллективного соглашения (национальный уровень) «Оплата труда работников, находящихся в трудовых отношениях на основе индивидуальных трудовых договоров» №1 от 3 февраля 2004г., Коллективного соглашения (национальный уровень) «Рабочее время и время отдыха» № 2 от 9 июля 2004г., Коллективного соглашения на отраслевом уровне на 2010-2013 годы и других действующих нормативных актов.

1.2 Главная цель Коллективного трудового договора - это достижение между сторонами в процессе социального партнерства, повышения уровня жизни работников и членов их семей посредством регулирования заработной платы с учетом роста цен и уровня прожиточного минимума, обеспечение занятости, социальной справедливости, как основы для создания надежных предпосылок стабильной работы коллектива предприятия.

1.3. Действие настоящего Коллективного трудового договора распространяется на работодателя и работников предприятия.

Коллективный трудовой договор обеспечивает защиту прав и интересов всех работников, членов профсоюза предприятия.

1.4. Нормы и гарантии, предусмотренные в Коллективном трудовом договоре, являются обязательными для работодателя.

Условия Коллективного трудового договора предприятия, ухудшающие положение работников по сравнению с действующим законодательством Республики Молдова и Коллективным соглашением отраслевого уровня на 2010-2013 годы, являются недействительными. При этом не ограничиваются права работодателей в расширении гарантий и льгот в пределах собственных средств предприятий.

1.5 . Настоящий договор заключён сроком на 2 года и входит в силу с момента его подписания.

РАЗДЕЛ 2. Обязательства сторон.

2.1. Работодатель обязуется:

- строго соблюдать положения действующего законодательства в области производства, труда, заработной платы, а также трудовой и социальной защиты прав и интересов работников предприятия;
- обеспечить ознакомление всех лиц уже работающих и вновь поступающих на работу с Коллективным трудовым договором и Правилами внутреннего трудового распорядка предприятия;
- предоставлять членам выборного профсоюзного органа возможность пользования законодательными и нормативными актами, а также полной и необходимой информацией, не представляющей собой коммерческую тайну, для разработки Коллективного трудового договора на уровне предприятия;
- заботиться об укреплении здоровья трудящихся посредством приобретения путевок на санаторно-курортное лечение и отдых, проведения медицинских и лечебно-профилактических мероприятий, создания необходимых санитарно-гигиенических условий на рабочих местах, используя источники финансирования, предусмотренные действующим законодательством;
- обеспечить работников занятых в неблагоприятных условиях труда, необходимым спецпитанием, специальной обувью, специальной одеждой, моющими средствами и другими средствами индивидуальной защиты в пределах средств, предусмотренных на охрану здоровья и безопасности труда;
- строго соблюдать порядок рассмотрения возникающих трудовых споров, являющихся предметом трудовой юрисдикции, по вопросам ведения коллективных переговоров, заключения, исполнения, изменения,

приостановления действия или прекращения коллективного и индивидуальных трудовых договоров;

- консультироваться с профсоюзами, прежде чем принимать решения, затрагивающие интересы и права работников, а в случаях, предусмотренных законом или Коллективным трудовым договором, принимать решения только с согласия профсоюза;

- оказывать трудовой инспекции содействие совместно с профсоюзным органом в проведении проверок по соблюдению трудового законодательства;

- не допускать ухудшения положения трудящихся, а также статуса профсоюза и правового положения профсоюзной организации при переходе предприятия из одной организационно- правовой формы и вида собственности в другую;

- создать на предприятии условия для высокопроизводительного, безопасного труда работников, в соответствии с законодательством и действующими нормативными актами.

В связи с удорожанием стоимости жизни и в целях социальной защиты работников, «Работодатель» при наличии финансовой возможности по согласованию с профкомом дополнительно оказывает добросовестным работникам материальную помощь. Порядок оказания материальной помощи содержится в Приложении № 1.

За особые заслуги, успехи в трудовой деятельности работники МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной могут быть поощрены путем:

- a) объявления благодарности;
- b) премирования;
- c) награждения ценным подарком;
- d) награждения Почётной грамотой;

I) совместного с профсоюзами ходатайства перед отраслевым органом центрального управления о присвоении медали «Ветеран труда» работникам, имеющим общий трудовой стаж не менее 30 лет для женщин и 35 лет – для мужчин в соответствии с законом Р.М. «О ветеранах».

Решение о поощрении работников согласовывается с профсоюзным комитетом. Поощрение работников оформляется приказом МППУ «Апэ -Канал» Анений Ной, доводится до сведения трудового коллектива. Запись о поощрении заносится в трудовую книжку работника.

2.2 Работники обязуются :

- строго соблюдать трудовую и технологическую дисциплину, выполнять трудовые (служебные) обязанности, возложенные на них в соответствии с действующим законодательством, коллективным и индивидуальным трудовыми договорами;

- выполнять все распоряжения администрации МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной и её инженерно-технических работников, связанные с процессом производства и трудовой дисциплины. (Режим труда см. в Приложении №2);

- соблюдать требования по охране здоровья и безопасности труда, производственной санитарии, гигиене труда и противопожарной охране, предусмотренные соответствующими нормативными актами, работать в выданной спецодежде и спецобуви, пользоваться при необходимости средствами индивидуальной защиты;

- принимать меры к немедленному устранению причин и условий, препятствующих нормальному производственному процессу (простой, авария) и немедленно сообщать о случившемся администрации;

- беречь и укреплять собственность предприятия, эффективно использовать оборудование, спецодежду, инструменты, экономно и рационально расходовать сырьё и другие материальные ресурсы, соблюдать установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;

- заниматься повышением своей квалификации, совершенствованием профессиональных навыков;

- своевременно ставить в известность профком и руководителя предприятия о назревающем конфликте, о возможности возникновения коллективного трудового спора или нарушении положений коллективного трудового договора, в

соответствии с Порядком разрешения коллективных трудовых конфликтов и проведения забастовок (на уровне предприятий);

- строго соблюдать порядок рассмотрения возникших трудовых споров, являющихся предметом трудовой юрисдикции, по вопросам ведения коллективных переговоров, заключения, исполнения, изменения, приостановления действия или прекращения коллективных и индивидуальных трудовых договоров.

РАЗДЕЛ 3. Трудовой договор

3.1. Индивидуальный трудовой договор заключается в письменной форме на основе переговоров между работником и работодателем.

3.2. Индивидуальный трудовой договор заключается, как правило, на неопределенный срок.

Срочный индивидуальный трудовой договор может заключаться только для выполнения некоторых временных работ в случаях, предусмотренных статьей 55 Трудового Кодекса. Типовая форма индивидуального трудового договора принимается работодателем в соответствии с Коллективным соглашением (национальный уровень) «Об образце Индивидуального трудового договора» № 4 от 25 июля 2005 года», с учетом мнения профсоюзного комитета.

3.3. Работодатель и работник обязуются выполнять условия заключенного индивидуального трудового договора. Работодатель не вправе требовать от работника выполнения работы, не обусловленной индивидуальным трудовым договором, за исключением случаев предусмотренных Трудовым Кодексом.

3.4. Изменение индивидуального трудового договора возможно только на основании дополнительного соглашения, подписанного работником и работодателем. Одностороннее изменение работодателем индивидуального трудового договора допускается в случаях, предусмотренных ст. 140 и 169 ТК РМ, о чем работник извещается письменно и под роспись, не позднее, чем за 2 месяца до такого изменения.

3.5. Действие индивидуального трудового договора приостанавливается по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (ст. 76 ТК), по соглашению сторон (ст. 77 ТК) и по инициативе одной из сторон (ст. 78 ТК).

3.6. Индивидуальный трудовой договор может быть прекращен:

а) по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (ст. 82);

б) по инициативе одной из сторон (ст. 85 и 86 ТК).

Увольнение работников - членов профсоюза по инициативе администрации допускается в нижеперечисленных случаях только с предварительного согласия профсоюзного комитета предприятия:

- при сокращении численности или штата работников предприятия;

- при установлении факта несоответствия работника занимаемой должности или выполняемой работе по состоянию здоровья согласно медицинскому заключению;

- при установлении факта несоответствия работника занимаемой должности или выполняемой работе вследствие недостаточной квалификации, подтвержденной решением аттестационной комиссии;
- при неоднократным нарушении в течение года трудовых обязанностей, если ранее применялись дисциплинарные взыскания;
- при отсутствии на работе без уважительных причин более 4-х часов подряд в течение рабочего дня.

В остальных случаях увольнение допускается после предварительной консультации с профсоюзным комитетом предприятия.

3.7. При реорганизации предприятия (объединении, дроблении, преобразовании), переходе предприятия в подчинение другого органа или смене собственника трудовые отношения с согласия работника продолжаются, в соответствии с коллективным и индивидуальным трудовым договором. Прекращение индивидуального трудового договора по инициативе работодателя в этих случаях возможно только при сокращении численности или штата работников.

3.8. В течение 2-х месячного срока со дня извещения о предстоящем увольнении по сокращению штатов либо ликвидации предприятия работнику предоставляется 1 рабочий день в неделю для поиска другой работы с сохранением заработной платы.

3.9. Стороны пришли к соглашению о необходимости:

- организовать работу по созданию новых рабочих мест для трудоустройства высвобождаемых работников в сфере жилищно-коммунального хозяйства вследствие проводимых мероприятий по реорганизации либо ликвидации предприятий;
- содействия работникам (при наличии денежных средств), желающим повысить квалификацию, пройти переобучение и приобрести другую профессию.

3.10. Реорганизация или ликвидация предприятия и его структурных подразделений, полная или частичная остановка производственной деятельности, ведущая по объективным причинам к массовому сокращению рабочих мест, допускается при условии уведомления об этом не менее чем за 3 месяца профсоюзных органов предприятия и отраслевого РК профсоюзов.

3.11. В случае расторжения трудовых договоров с работниками по п. b), c) и f) статьи 86 Трудового кодекса Республики Молдова при смене

собственника предприятия, новый собственник должен выплатить уволенным работникам по 2 (две) среднемесячных зарплаты за каждый отработанный год в этой отрасли, но не менее 20 средних зарплат, кроме гарантий и компенсаций, предусмотренных ст. 186 Трудового кодекса.

Раздел 4. Режим труда и отдыха

4.1. Нормальная продолжительность рабочего времени работников не может превышать 40 часов в неделю и 8 часов в день. Учитывая специфику предприятия, в пределах нормальной продолжительности рабочей недели 40 часов, в случае ликвидации прорывов или устранения аварий устанавливается максимально допустимая продолжительность рабочего дня 10 часов.

4.2. Работникам, занятым на некоторых видах работ, где по характеру производства и вида работ не может быть соблюдена установленная нормальная ежедневная или еженедельная продолжительность рабочего времени, по согласованию с профсоюзным комитетом вводится годовой суммированный учёт рабочего времени. При этом суммированная продолжительность рабочего времени по графику за год не должна превышать нормальное число рабочих часов за календарный год, а ежедневная продолжительность рабочего времени (смены) не может превышать 12 часов, с последующим отдыхом не менее 24 часов.

Порядок применения суммированного учёта рабочего времени устанавливается Правилами внутреннего распорядка предприятия и действующим законодательством.

Для работников, которым установлен суммированный учёт рабочего времени, количество рабочих часов, отработанных с письменного согласия работника сверх допустимого рабочего времени по установленному графику за учетный период (год), считаются сверхурочными.

Сверхурочной работой считается работа, осуществляемая сверх нормальной продолжительности рабочего времени, предусмотренной ст. 95 ч.(2), ст.96 ч.(2-4), ст.98 ч.3, ст.99 ч.(1) Трудового кодекса.

4.3. Продолжительность рабочего времени при ежедневной работе работников, чей рабочий день разделен на части с перерывом свыше двух часов, не должна превышать 8-ми часов в течение рабочего дня, в соответствии с графиком работы.

4.4. На участках, на которых невозможна приостановка работы по производственно-техническим условиям или вследствие необходимости непрерывного обслуживания потребителей, выходные дни работникам предоставляются в различные дни недели поочередно согласно установленных графиков, утвержденных работодателем по согласованию с

профсоюзным комитетом предприятия, при условии, что одним из выходных дней будет суббота или воскресенье.

4.5. Ежегодные дополнительные оплачиваемые отпуска предоставляются в календарных днях, следующим категориям работников:

- работникам, которые работают в неблагоприятных условиях труда (Приложение № 3);

- работникам, профессии и должности которых не включены в Перечень работ с вредными условиями труда, но которые выполняют их в отдельные периоды времени (более 50% за учетный период), дополнительный отпуск предоставляется на тех же основаниях, что и работникам, профессии и должности которых предусмотрены в приложении № 3.

- работникам (рабочим, ИТР и служащим) за непрерывную работу на предприятии предоставляется дополнительный отпуск продолжительностью до 3-х календарных дней, в том числе:

 - от 3-х до 5 лет - 1 календарный день

 - до 5 до 7 лет - 2 календарных дня

 - свыше 7 лет - 3 календарных дня

Дополнительный отпуск за непрерывную работу на предприятии предоставляется работникам, не имеющим в текущем году дисциплинарных взысканий за нарушение трудовой дисциплины.

- инженерно-техническим работникам и служащим, с учетом характера их труда, включающего в себя такие признаки как объем выполняемой работы, степень напряженности и интенсивности труда, необходимость периодического выполнения служебных заданий во внеурочное время, которое не поддается учету, а также, труд которых требует повышенных интеллектуальных и психо-эмо-циональных усилий, предоставляется дополнительный отпуск продолжительностью 7 (семь) календарных дней (Приложение № 10).

Оплата дополнительно предоставленных отпусков (сверх предусмотренных законодательством) производится за счет средств, остающихся в распоряжении предприятия.

4.6. По семейным обстоятельствам, при предъявлении соответствующих документов, работникам предоставляется дополнительный оплачиваемый отпуск (из расчета тарифной ставки, оклада) в рабочих днях в следующих случаях:

- вступление работника в брак - 3 дня;

- вступление в брак детей работника -3 дня;

- рождение или усыновление ребенка -1 день;

- смерть близких родственников - 5 дней;

- призыв членов семьи в армию - 1 день;
- женщинам, имеющим детей в начальной школе (1-4 классы) - 1 день в начале учебного года.

4.7. По просьбе работника по семейным обстоятельствам и при наличии других уважительных причин с согласия работодателя ему предоставляется отпуск без сохранения заработной платы в соответствии с действующим законодательством, до 60-ти календарных дней.

4.8. При наличии финансовых средств работникам при уходе в ежегодный отпуск, либо в другое время, на основании письменного заявления предоставляется материальная помощь из средств предприятия, в размере 900 лей.

4.9. В соответствии с постановлением Правительства РМ № 139 от 1 марта 1995 года, четвертое воскресенье апреля месяца является профессиональным праздником работников жилищно-коммунального хозяйства, который отмечается на предприятии ежегодно.

РАЗДЕЛ 5. Оплата труда.

Стороны договорились:

5.1. Для рабочих предприятия установить шести разрядную тарифную сетку с тарифными коэффициентами.

Квалификационный разряд.	I	II	III	IV	V	VI
Тарифный коэффициент	1,0	1,26	1,59	1,81	2,07	2,36

5.2. В качестве минимальной оплаты труда работников предприятия признается гарантированная государством минимальная тарифная ставка 1-го квалификационного разряда в реальном секторе, которая на момент принятия настоящего Коллективного договора составляет 1100 лей, является обязательным компонентом тарифной системы и служит основой для установления в индивидуальных трудовых договорах конкретных тарифных ставок и должностных окладов.

В случае установления правительством нового размера минимальной тарифной ставки 1-го квалификационного разряда тарифной сетки

работодатель обязан ввести её новый размер на предприятии в установленный срок.

Минимальные месячные (часовые) тарифные ставки для рабочих, работающих по трудовому договору, тарифицируемых по 6-ти разрядной тарифной сетке, являются стабильными и не могут быть снижены в индивидуальных трудовых договорах.

Конкретные размеры тарифных ставок рабочих (за час, месяц) в соответствии с присвоенными квалификационными разрядами, рассчитываются путем умножения минимальной тарифной ставки 1-го квалификационного разряда на фиксированные тарифные коэффициенты 6-ти разрядной тарифной сетки и коэффициентов сложности в зависимости от вида работ и закрепляются в коллективном трудовом договоре предприятий.

5.3.Размер должностных окладов заместителей руководителей, главных специалистов, руководителей соответствующих подразделений, специалистов и служащих устанавливаются с учетом коэффициента кратности по отношению к тарифной ставке первого квалификационного разряда, установленного на предприятии. Конкретный коэффициент кратности к тарифной ставке 1-го квалификационного разряда устанавливается в пределах диапазона коэффициентов кратности, предусмотренных настоящим Коллективным трудовым договором, для:

- обслуживающего персонала (административные служащие) - 1,58 - 2,00;
- специалистов со средним специальным образованием:

I категории - 2,35 - 3,0

II категории - 2,15 - 2,70

без категории - 1,95 - 2,40;

- специалистов с высшим образованием:

ведущие – 3,50 – 4,50

I категории – 3,10 – 4,0

II категории – 2,75 – 3,50

III категории – 2,55 – 3,20

без категории – 2,40 – 3,00

- руководителей (менеджеры, начальники) внутренних подразделений (отделов, служб и др.), главных специалистов — 4,00 - 6,00.

5.4. Должностной оклад руководителя предприятия устанавливается при заключении контракта с органом местного публичного управления, в подчинении которого он находится, по согласованию с Патронатной ассоциацией публичных услуг и отраслевым Республиканским Комитетом профсоюза.

5.5. Рассчитанные тарифные ставки и должностные оклады, определяющие соответствующие уровни оплаты труда по конкретным

профессиональным группам и квалификационным категориям, гарантируются каждому работнику при условии выполнения возложенных на них трудовых обязанностей (норм труда) в пределах установленной продолжительности рабочего времени. Оплата ниже установленных тарифных ставок и должностных окладов производится в соответствии с действующим законодательством (при простоях, выпуске бракованной продукции, невыполнении норм выработки, при оплате за фактически отработанное время, а также в других случаях).

5.6. В соответствии со статьей 137 ТК РМ «Стимулирующие выплаты» и отраслевым Положением «О порядке начисления надбавки за выслугу лет работникам предприятий и организаций отрасли жилищно-коммунального хозяйства», утвержденным постановлением Правительства РМ №169 от 16 февраля 2008г., работникам предприятия устанавливается надбавка за выслугу лет. Выплата надбавки осуществляется ежемесячно, одновременно с выплатой заработной платы за календарный месяц, за счет средств оплаты труда.

5.7. За счет экономии фонда оплаты труда предприятие имеет право увеличивать размеры надбавок и доплат стимулирующего и компенсационного характера сверх установленных законодательством. Доплаты при совмещении профессий, исполнении обязанностей временно отсутствующего работника, (должностей), за расширение зон обслуживания или увеличения объема выполняемых работ производятся без ограничения (на одного человека) в пределах экономии средств на оплату труда, образующейся из тарифных ставок (окладов) высвобождаемых работников, но не могут быть ниже 50 процентов тарифной ставки (должностного оклада).

Оплата труда всех категорий работающих в пределах выделенных для этих целей средств максимальными размерами не ограничивается и ориентирована на максимальное стимулирование производительности труда и качества продукции (услуг).

5.8. В соответствии со статьей 139 ТК РМ работникам устанавливаются компенсационные надбавки за работу в неблагоприятных условиях труда.

Конкретные размеры компенсационных надбавок за работу в неблагоприятных условиях труда исчисляются в абсолютном выражении, исходя из минимальной тарифной ставки 1-го квалификационного разряда работников хозрасчетных предприятий, установленной по стране и степени вредности выполняемых работ (количество баллов, процент), определяемой на основании Положения об оценке условий труда на рабочих местах, утвержденного постановлением Правительства РМ №1335 от 10 октября 2002г., но не ниже, предусмотренных Приложением № 3 к Постановлению Правительства №152 от 19 февраля 2004г.:

- а) для рабочих - за фактически отработанное время
- б) другим категориям работников (руководителям подразделений, специалистам и служащим) за постоянную занятость не менее 50% рабочего времени.

5.9. Оплата за работу в сверхурочное время производится за часы, проработанные по графику сверх нормальной продолжительности рабочего за учётный период.

5.10. Работа при сдельной оплате труда за сверхурочную работу производится в размере не менее 50% тарифной ставки работника соответствующего разряда с повременной оплатой труда за первые 2 часа и в размере 100% этой тарифной ставки за последующие часы. Компенсация сверхурочных работ свободным временем не допускается.

5.11. Работа в выходные дни в случаях, не предусмотренных графиком работы, а также в нерабочие праздничные дни оплачивается:

- а) работникам со сдельной оплатой труда - не менее чем по двойным сдельным расценкам;
- б) работникам, труд которых оплачивается по часовым или дневным ставкам - в размере не менее двойной часовой или дневной ставки;
- в) работникам, получающим месячный оклад - в размере не менее одинарной часовой или дневной ставки сверх оклада, если работа в выходной или не рабочий, праздничный день выполнялась в пределах месячной нормы рабочего времени, и в размере двойной часовой или дневной ставки, если работа производилась сверх месячной нормы.

По письменному заявлению работника, работающего в выходной или нерабочий праздничный день, работодатель может предоставить ему другой свободный день, который не оплачивается.

5.12. Если у работника в текущем месяце, по независящим от него причинам, в пределах продолжительности рабочего времени, установленного действующим законодательством, заработная плата ниже тарифной ставки (оклада) по его профессии, должности, квалификации, ему гарантируется соответствующая доплата согласно действующему законодательству.

5.13 Заработная плата в полном размере выплачивается работодателем в срок до 20 числа каждого месяца.

5.14. Работодатель обязан выплатить работнику, уходящему в отпуск, причитающиеся ему отпускные не менее, чем за 3 календарных дня до начала отпуска.

5.15. Из поступающих доходов предприятия до 30% средств направляется на формирование резерва для погашения долгов по заработной плате и обеспечения ее своевременной выплаты.

РАЗДЕЛ 6. Условия труда, охрана здоровья и безопасность труда

Условия труда, охрана здоровья и безопасность труда регулируются законом "Об охране здоровья и безопасности труда " № 186 от 10.07.2008 г.

Стороны договорились, что предприятие:

6.1. Вводит в соответствии со ст. 19 Закона "Об охране здоровья и безопасности труда " в штат предприятия специалиста по охране здоровья и безопасности труда и создаёт службу охраны труда.

6.2. Создает на паритетной основе Комитет по охране здоровья и безопасности труда из числа уполномоченных со стороны работодателя и со стороны работников (Приложение № 4).

6.3. Не реже одного раза в пять лет проводит аттестацию рабочих мест на соответствие их нормам и правилам по охране труда, осуществляет необходимые меры по улучшению организации или выводу из эксплуатации тех из них, которые не соответствуют установленным требованиям.

Обеспечивает на рабочих местах наличие карт условий труда, которые заполняются как при применении метода экспресс-оценки, так и при инструментальных замерах факторов производственной среды.

6.4. Организует за счет средств работодателя при заключении индивидуального трудового договора предварительные и периодические, в течение всего срока действия трудового договора, медицинские осмотры работников, занятых в тяжелых, вредных и других неблагоприятных для здоровья условий труда.

На время прохождения обязательных медицинских осмотров за работниками сохраняется место работы (должность) и средняя зарплата. Работники не имеют права отказываться от прохождения медицинского осмотра. Список категорий работников, подлежащих медицинским осмотрам при поступлении " на работу и периодически медицинским осмотрам, утверждаются Министерством здравоохранения (Приложение № 5).

6.5. Обеспечивает за счет средств работодателя бесплатную выдачу работникам:

- спецодежды, спецобуви и других средств индивидуальной защиты (Приложение № 6);
- молока, спецпитания, мыла, предоставление других льгот и компенсаций за работу в неблагоприятных условиях труда (Приложение № 7).

Для сохранения здоровья рабочих в климатических условиях с высокими температурами в окружающей среде и в производственных помещениях, в

соответствии с действующими нормативными актами Министерства труда и социальной защиты №40 от 16.08.2001г. и Министерством здравоохранения № 206 от 20.05.2008г., на рабочих местах, где температура воздуха превышает 30°C, работники обеспечиваются питьевой, карбонизированной соленой или минеральной водой в объеме от 1,5 литра до 2,5 л в смену на человека, с установлением, в часы максимальной температуры, перерыва от 2-х до 6-ти часов. На рабочих местах с низкой температурой воздуха (ниже 5°C) работникам выдается горячий чай в количестве 0,5-1,0 литра на человека за смену.

Перечень работников, имеющих право на получение льгот и компенсаций, определяется в соответствии с действующим законодательством (Приложение № 8).

6.6. Организует за счет средств работодателя обучение, повышение квалификации и переподготовку работников по охране труда, в том числе и первых лиц, в порядке и сроки установленные Законом «Об охране здоровья и безопасности труда» № 186 от 10.07.2008 г. (Приложение № 9).

6.7. Осуществляет обязательное расследование и учет каждого несчастного случая на производстве и профессионального заболевания.

При тяжелых, смертельных и групповых несчастных случаях на производстве администрация предприятия обязана немедленно уведомить (по телефону или другим средствам связи) руководство отраслевого РК профсоюза, соответствующий орган публичной власти и Патронатную ассоциацию публичных услуг, с указанием:

- Наименования и адреса предприятия;
- Фамилии, имени, возраста и профессии пострадавшего;
- Даты и времени происшествия;
- Места и обстоятельств, при которых произошел несчастный случай;
- Фамилии и должности лица, передавшего уведомление.

В случае отказа администрации предприятия от составления акта расследования несчастного случая на производстве, а также при несогласии пострадавшего или лица, предоставляющего его интересы, с содержанием акта, возникший конфликт рассматривается путем подачи заявления о разрешении индивидуального трудового спора в судебную инстанцию.

Основным нормативным документом для расследования и учета каждого несчастного случая на производстве и профессионального заболевания является Постановление Правительства РМ № 1361 от 22 декабря 2005 года, которым утверждено Положение о порядке расследования несчастных случаев на производстве.

6.8. Выплачивает за счет работодателя возмещение ущерба пострадавшим, а также единовременные пособия лицам, получившим стойкую утрату трудоспособности, и семьям погибших в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в порядке и размерах, определенных Законом об охране здоровья и безопасности труда, Законом «О порядке перерасчета сумм возмещения ущерба, причиненного работникам увечьем либо иным повреждением здоровья, связанным с исполнением ими трудовых обязанностей» от 11 февраля 1999г. № 278 и Постановлением Правительства Республики Молдова "Об утверждении Положения о выплате предприятиями, организациями и учреждениями единовременного пособия в связи с утратой трудоспособности или смерти работника вследствие несчастных случаев на производстве или профессионального заболевания» № 513 от 11 августа 1993г.

6.9. Ежегодно выделяет на мероприятия по улучшению условий и безопасности труда работающих необходимые средства в размере не менее 2% от суммы средств, расходуемых на оплату труда.

6.10. При разработке плана мероприятий, направленных на улучшение условий труда, обеспечение охраны труда и сохранение здоровья работников, принять к исполнению нормы по разработке и реализации мероприятий по охране труда, утвержденные Министерством труда и социальной защиты №40 от 16 августа 2001 года и зарегистрированные министерством юстиции № 276 от 28 августа 2001 года.

РАЗДЕЛ 7. Льготы и социальная защита работников

7.1. Работодатель устанавливает по просьбе беременных женщин, работников, имеющих детей в возрасте до 14 лет или детей-инвалидов в возрасте до 16 лет (в том числе, находящихся на их попечении), неполный рабочий день или неполную рабочую неделю с оплатой пропорционально отработанному времени или в зависимости от выполненного объема работ.

7.2. Запрещается увольнение по инициативе работодателя беременных женщин, женщин, имеющих детей в возрасте до 3-ти лет или детей-инвалидов в возрасте до 16 лет, а также матерей-одиночек, вдов, вдовцов, воспитывающих детей до 14 лет, кроме случаев ликвидации предприятия, учреждения, организации или окончания срока действия индивидуального трудового договора, когда допускается увольнение с обязательным трудоустройством.

7.3. Женщины, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком до достижения им 3-летнего возраста, на основании письменного заявления вправе в любое время прервать такой отпуск и приступить к прежней работе. При

этом работник, отказавшийся от отпуска по уходу за ребенком до 3-х лет, имеет право на неполный рабочий день, сокращенный на 2 часа или неполную рабочую неделю, с сохранением среднемесячной заработной платы.

7.4. Работникам, имеющим 2-х и более детей до 14 лет или ребенка-инвалида в возрасте до 16 лет предоставляется одновременно с основным отпуском, ежегодный дополнительный оплачиваемый отпуск продолжительностью 4 календарных дня.

7.5. Одному из родителей (опекуну, попечителю), имеющему ребенка-инвалида до 16 лет, предоставляется по его письменному заявлению один дополнительный выходной день в месяц с оплатой его в размере среднедневного заработка.

РАЗДЕЛ 8 Социальное партнерство. Взаимоотношения сторон.

8.1. Руководитель предприятия признаёт исключительное право профсоюза «Синдиндкомсервиче» представлять интересы членов профсоюза и обязуются строго соблюдать права и гарантии деятельности профсоюза, а также его имущественные права, предусмотренные Законом о профессиональных союзах, Уставом профсоюза, международно-правовыми документами, ратифицированными Парламентом Республики Молдова.

8.2. Работодатель не вправе препятствовать представителям профсоюза посещать рабочие места, участки и структурные подразделения предприятия, на котором они работают.

8.3. Работодатели обязуются предоставлять работникам, избранным в состав выборного профсоюзного органа и не освобожденным от основной работы, свободное время в пределах рабочего времени для выполнения своих профсоюзных обязанностей с сохранением средней заработной платы.

8.4. Работодатели не могут подвергнуть работников, избранных в состав профсоюзного комитета и не освобожденных от основной работы, дисциплинарному взысканию без предварительного письменного согласия профкома. Председатели профсоюзных комитетов не могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности без предварительного согласия вышестоящего профсоюзного органа.

8.5. Перевод на другую постоянную работу лица, избранного в состав профсоюзного органа и не освобожденного от основной работы, производится с письменного согласия работника и органа, членом которого это лицо является (при необходимости), с соблюдением и других

требований, предусмотренных законодательством и настоящим Коллективным трудовым договором.

8.6. Работодатель обязуется:

- отчислять профсоюзному комитету предприятия средства в размере не менее 0,15% от фонда оплаты труда на цели, определяемые коллективным трудовым договором;
- сохранить средний заработок за членами выборных профсоюзных органов, не освобожденных от основной работы, на время их краткосрочной профсоюзной учебы, а также на время их участия в работе съездов и конференций, пленумов и президиумов РК профсоюза.

В связи с отсутствием в профсоюзном комитете средств администрация руководствуясь «Коллективным соглашением (отраслевой уровень) на 2010-2013 обязуется доплачивать ежемесячно председателю профсоюзного комитета 10% от его оклада из средств предприятия.

8.7. Все ведомственные нормативные акты, принимаемые работодателем и затрагивающие интересы членов профсоюза в области заработной платы, охраны труда и социальных вопросов, принимаются с предварительным уведомлением комитета профсоюза не позднее, чем за 15 дней до их принятия.

РАЗДЕЛ 9. Ответственность сторон за выполнение принятых обязательств и контроль за их реализацией

9.1. Контроль за выполнением Коллективного трудового договора осуществляется рабочей группой (комиссией), сформированной сторонами, а также самостоятельно в соответствии с их функциями и организационным принципом деятельности. Стороны договорились периодически (но не реже одного раза в квартал) осуществлять контроль за реализацией Коллективного трудового договора с рассмотрением результатов, при необходимости, на совместных заседаниях органов управления.

9.2. При нарушении условий Коллективного трудового договора, комиссия в письменной форме информирует об этом стороны, которые обязаны в двухнедельный срок произвести взаимные консультации и принять решение, в соответствии с Положением «О порядке ведения переговоров и разрешении конфликтов при заключении коллективных соглашений (на уровне отраслей).

9.3. Контрольные функции за выполнением Коллективного трудового договора осуществляют также профсоюзный комитет и администрация предприятия, подписавшие Коллективный договор.

9.4. Лица, виновные в нарушении и невыполнении обязательств Коллективного трудового договора, уклоняющиеся от участия в переговорах по заключению, изменению или дополнению Коллективного трудового договора, уклоняющиеся от предоставления информации, необходимой для коллективных переговоров, несут ответственность в соответствии с законодательством.

9.5. Ни одна из сторон, заключивших настоящий Коллективный трудовой договор, не может в течение установленного срока действия в одностороннем порядке прекратить выполнение принятых на себя обязательств.

9.6. Не менее чем за 3 месяца до истечения срока действия настоящего Коллективного трудового договора стороны обязуются начать переговоры по его продлению и внесению изменений и дополнений или заключению нового договора.

9.7. Настоящий Коллективный трудовой договор вступает в силу с момента подписания сторонами, подлежит регистрации в Территориальной инспекции труда и действует до заключения нового соглашения.

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-Канал» **профсоюзного комитета**

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____ Д. Иоргачёв _____ В. Дьяченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Коллективному договору на 2012-2014 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании материальной помощи

1 Работодатель, при наличии финансовых средств, оказывает добросовестным работникам материальную помощь в следующих случаях:

а) в связи со стихийным бедствием, причинившим материальный ущерб семье работника (пожар, наводнение, оползень и т.д.);

б) в связи с тяжёлым материальным положением в семье, вызванным болезнью, как самого работника, так и членов его семьи (покупка дорогостоящих лекарств, прохождение платного обследования или лечебных процедур и др.)

в) в случае смерти работника или членов его семьи;

г) при уходе работника в ежегодный оплачиваемый отпуск - в сумме 900 лей;

д) при уходе на пенсию - в размере средней месячной заработной платы.

2.Порядок оказания материальной помощи:

Для выплаты материальной помощи, работник, члены его семьи или родственники обращаются с заявлением к работодателю, который проверяет обоснованность просьбы (наличие имеющихся документов) и по согласованию с профкомом принимает решения об оказании материальной помощи заявителю.

Материальная помощь при уходе работника в ежегодный оплачиваемый отпуск выплачивается при совокупности следующих условий:

а) если работник имеет право на отпуск в соответствии с законом;

б) имеет непрерывный стаж работы в МППУ «Апэ-канал» не менее 11 месяцев.

3. Работник полностью лишается права на получение материальной помощи при уходе в отпуск в случае, если он в период времени за который ему положен отпуск:

а) появлялся на работе в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического или токсического опьянения;

б) совершал прогулы без уважительных причин;

в) если получал материальную помощь в других случаях, предусмотренных настоящим положением;

г) в случае прекращения индивидуального трудового договора;

д) при выплате компенсации за неиспользованный отпуск.

4. Решение о выплате материальной помощи принимается Работодателем по согласованию с профсоюзным комитетом и оформляется приказом начальника МППУ «Апэ-Канал».

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-Канал» **профсоюзного комитета**

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____ Д. Иоргачёв _____ В. Дьяченко

Приложение № 2
к Коллективному трудовому договору
на 2012-2014 годы

Рабочее время и режим труда работников

В целях неукоснительного выполнения своих должностных обязанностей для административного аппарата устанавливается следующее рабочее время:

начало рабочего дня 8-00

обеденный перерыв 12-00 - 13-00

окончание рабочего дня 17-00

выходные дни - суббота, воскресенье.

Другие работники трудятся в соответствии с режимом работы, утвержденным приказом директора.

Администрация обязана организовать учёт работающих лиц.

На протяжении рабочего времени запрещается отвлечение персонала на выполнение других функциональных обязанностей.

Всем работникам на протяжении года обязательно предоставляется отпуск.

Перерыв для отдыха и питания в продолжительность рабочего времени не включается.

По просьбе работника и по усмотрению администрации, она вправе установить для работника другое время – начало работы, перерыв для отдыха и питания, окончания работы, но в пределах времени установленного законодательством.

Накануне выходных праздничных дней продолжительность рабочего дня сокращается, не менее чем на 1 час.

По соглашению между работниками и администрацией может устанавливаться как при приёме на работу, так и в последствии неполный рабочий день или неполная рабочая неделя. Оплата труда в этих случаях производится пропорционально отработанному времени или в зависимости от выработки (ст.97 КЗОТ).

С учётом специфики непрерывности производства на отдельных участках, подразделениях и видах работ, где по условиям производства (работ) не может быть соблюдена установленная ст.100 Трудового кодекса ежедневная или еженедельная продолжительность рабочего времени, устанавливается сменная работа и графики сменности.

На предприятии установлена сменная работа для следующих участков:

- Водозаборные станции г. Анений Ной и с. Березки - машинисты. В каждой смене работает по одному работнику, продолжительность смены 12 часов.
- Канализационно-насосные станции г.Анений Ной №1 и №2, Главная насосная станция (ГНС) с. Булбоака -машинисты-операторы - В каждой смене работает по одному работнику, продолжительность смены 12 часов.
- Очистные сооружения с. Булбоака – машинисты-операторы - В каждой смене работает по два работника, продолжительность смены 12 часов.
- Аварийно-диспетчерская служба г. Анений Ной (диспетчера). В каждой смене работает по одному работнику, продолжительность смены 12 часов.

ГРАФИКИ СМЕННОСТИ:

Количество смен в течение суток – 2 смены.

Продолжительность смены 12 часов, в том числе

- Первая смена – с 8.00 до 20.00 (пища принимается на рабочем месте)
- Вторая смена – с 20.00 до 8.00.

Ночным считается время с 22.00 до 6.00 часов.

Перерыв на отдых между сменами: после первой смены – 24 часа, после второй смены – 48 часов.

Порядок чередования по сменам: после первой смены работник переходит во вторую, а затем обратно –в первую (1-2-1-2).

Графики сменности на каждом отдельном участке составляются ежемесячно руководителями участков и предоставляются в начале месяца на утверждение начальнику. Самовольный обмен сменами работниками запрещается.

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-Канал» **профсоюзного комитета**

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____Д. Иоргачёв _____В. Дьяченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Коллективному договору на 2012-2014г.

ПЕРЕЧЕНЬ
профессий и должностей с вредными условиями труда, работа в
которых дает право на дополнительный отпуск в календарных днях

1. Машинист насосных установок, занятый:
 - а) на водопроводных и канализационных станциях, заглубленных свыше 3 м – 4 дня.
 - б) на насосных станциях на работах по хлорированию воды – 4 дня.
 - в) на работах при соприкосновении с канализационной жидкостью – 7 дней.
2. Оператор очистных сооружений, оператор на аэротенках, оператор на биофильтрах, на иловых площадках, оператор на отстойниках, оператор на песколовках и жироловках- 7 дней.
3. Слесарь аварийно-восстановительных работ, занятый:
 - а) на работах по прочистке и ремонту канализационной сети – 7 дней.
4. Электромонтёр при обслуживании электрооборудования- 7 дней.
5. Водитель автомобиля, занятый перевозкой нечистот свыше 3 т – 7 дней.
6. Машинист экскаватора и тракторист, работающие на технике от двигателя внутреннего сгорания – 7 дней.
7. Электро-газосварщик – 7 дней.
8. Токарь-фрезеровщик, занятый на обработке металлов с выделением вредных веществ – 7 дней.
9. Плотник - столяр, занятый на деревообрабатывающих станках – 7 дней
10. Работники, постоянно работающие на компьютерах – 4 дня.

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-Канал» профсоюзного комитета

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____Д. Иоргачёв _____В. Дьяченко

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
к Коллективному договору на 2012-2014г.

**КОМИТЕТ
ПО ОХРАНЕ И ГИГИЕНЕ ТРУДА
МППУ «Апэ-Канал» АНений Ной**

Со стороны работодателя:

- Соломенко Анатолий, главный инженер, председатель комитета
- Федяй Василий, специалист по охране здоровья и безопасности труд, член комитета

Со стороны работников:

- Дьяченко Валентина, председатель профком, член комитета
- Черненко Александр, оператор, член комитета

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор профсоюзного комитета

МППУ «Апэ-Канал» АНений Ной МППУ «Апэ-Канал» АНений Ной

_____Д. Иоргачёв _____В. Дьяченко

Приложение № 5
к Коллективному договору на 2012-2014г.

**Перечень работ и профессий,
порядок и периодичность прохождения медицинских
осмотров**

1.Перечень работ и профессий с обязательным прохождением медицинских осмотров:

- а) Машинисты-операторы водозаборов
- б) Машинисты-операторы очистных сооружений и канализационных станций
- в) слесари водопроводных и канализационных сетей
- г) газо-электросварщики
- д) водители
- е) трактористы

2.Порядок и периодичность прохождения медицинских осмотров:

- Порядок прохождения медицинских осмотров устанавливается органами здравоохранения.
- Периодичность прохождения медицинских осмотров не реже 1 раза в год.

Подписи сторон :

«Работодатель» Председатель

Директор профсоюзного комитета

МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____Д. Иоргачёв _____В. Дьяченко

Приложение № 6
к Коллективному договору на 2012-2014г.

**Спецодежда, обувь и другие средства индивидуальной защиты,
выдаваемых рабочим**

Перечень работ и профессий	Срок носки
Слесаря водопроводчики и сантехники	
- куртка утеплённая	24 месяца
- костюм х/б	12 месяцев
- сапоги	12 месяцев
- рукавицы	по износу
Газо-электросварщики:	
- комбинезон	12 месяцев
- ботинки кожаные	12 месяцев
- рукавицы	по износу
- куртка утеплённая	24 месяцев
- очки защитные	до износа
- брюки х/б на утеплённой прокладке/зимой	36 месяцев
Электрики	
- костюм х/б	12 месяцев
- рукавицы комбиниров.	по износу
- куртка утеплённая	24 месяцев
Водители ассенизаторской машины	
- костюм х/б	12 месяцев
- куртка утеплённая	24 месяцев
- ботинки	12 месяцев
- рукавицы	по износу
- комбинезон х/б	12 месяцев
- рукавицы	по износу

- куртка утеплённая	24 месяцев
Машинист крана	
- костюм х/б	12 месяцев
- ботинки кожан.	12 месяцев
- Рукавицы комбинир.	по износу
- куртка утеплённая	24 месяцев
Водитель автомобиля	
- Комбинезон х/б	12 месяцев
- куртка утеплённая	24 месяцев
Слесари-сантехники	
- костюм х/б	12 месяцев
- рукавицы комбин.	по износу
- Шлем защитный	дежурным
- куртка утеплённая	24 месяцев
- сапоги	12 месяцев
Машинист насосной установки	
- комбинезон х/б с водоотталкивающей пропиткой	12 месяцев
- калоши диэлектрические	дежурным
- перчатки диэлектрические	дежурным
Контролёры	
- халат	12 месяцев
- сапоги	12 месяцев

Диэлектрические калоши, респираторы, противогазы и другие рабочим всех профессий выдаётся в зависимости от характера и условий, выполняемой работы как дежурные.

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-канал» **профсоюзного комитета**

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____Д. Иоргачёв _____В. Дьяченко

Перечень работ, профессий дающих право на получение мыла, моющих и обезвреживающих средств, нормы и порядок их выдачи

1. Перечень работ и профессий:

а) Работы связанные с загрязнением при соприкосновении:

- с мазутом, с соляной и другими веществами
- различными машинами и другими веществами
- с мусором, канализационной жидкостью, грязью и другими нечистотами.

б) Профессии связанные с загрязнением:

- Машинисты-операторы
- Трактористы
- Бульдозеристы
- Водители
- Грузчики
- Автослесари
- Газо-электросварщики
- Экскаваторщики

2. Нормы выдачи:

200г. мыла и 400г. стирального порошка (моющего средства) на 1 работника в месяц.

3. Порядок выдачи:

- ежемесячно к 25 числу, начальник участка, мастер составляет список, предоставляет его на утверждение начальнику предприятия.

После соответствующего оформления, руководитель (начальник участка, мастер) получает: мыло и моющее средство (стиральный порошок) со склада и выдаёт рабочим.

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-Канал» профсоюзного комитета

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____Д.Иоргачёв _____В.Дьяченко

ПРИЛОЖЕНИЕ №8
к Коллективному договору на 2012-2014г.

ПЕРЕЧЕНЬ
профессий и должностей с вредными условиями труда, на которых
устанавливается доплата работникам за условия труда на
предприятии

Перечень работ, на которых работникам устанавливаются компенсационные надбавки за работу в неблагоприятных условиях труда (тяжелые, вредные и особо тяжелые и особо вредные):

I. Водопроводно-канализационное хозяйство

1. Работа с тяжелыми и вредными условиями труда

1. Аварийно-восстановительные работы по обслуживанию водопроводно-канализационных сетей и сооружений.
2. Обслуживание электрооборудования на канализационных станциях, водопроводных сооружениях, заглубленных свыше 3 м.
3. Обход и технический осмотр водопроводно-канализационных сетей и сооружений на них.
4. Обслуживание установок по приготовлению рабочих растворов реагентов заданной крепости, необходимых для очистки и обеззараживания питьевой и сточной воды.
5. Обслуживание насосных установок по перекачиванию сточной жидкости на канализационных сооружениях. А также на водопроводных сооружениях, заглубленных свыше 3 м. Обслуживание компрессорных установок. Обслуживание оборудования азотенков, иловых площадок, метантенков, отстойников, песколовок и жироловок, решеток, полей орошения и фильтрации, установок по сушке осадка, обезвоживания осадка, барабанных вращающихся сушильных печей, хлораторных установок.
6. Окраска нитрокрасками, нитролаками и лаками, содержащими бензол, толуол, сложные спирты и другие вредные химические вещества при ремонте водопроводно-канализационных сооружений и оборудования машин, механизмов.
7. Газосварочные, газо-резные, электросварочные работы.
8. Сварочные работы винипластовых труб.
9. Разработка грунта третьей категории вручную, а также грунтов всех групп с применением пневмоинструментов.
10. Работы по уплотнению грунтов и щебеночно-гравийных оснований пневмоустройством.

11. Разработка асфальтобетонных покрытий при помощи компрессоров, гидромолота, резка асфальтобетонных покрытий при помощи механизмов. блокировок, сигнализации и т.п.) на канализационных станциях, водопроводных сооружениях глубиной свыше 3 м.

12. Выполнение работ на деревообрабатывающих станках и на станках по обработке металлов с выделением вредных веществ.

13. Ремонт и обслуживание автомобилей и механизмов, работающих на канализационных сетях и сооружениях.(водители ассенизаторской машины трактористы, экскаваторщики)

14. Ремонт и обслуживание компьютеров, работники, постоянно работающие на компьютерах.

2. Работы с особо тяжелыми и особо вредными условиями труда

1.Выполнение работ на иловых площадках, на станциях по перекачке ила.

2.Ремонт и обслуживание канализационных сетей и сооружений глубиной более 3 м.

3.Газо-электросварочные работы на канализационных сооружениях глубиной более 3 м.

Примечание: Доплата устанавливается работникам при условии, что выполнение работ во вредных условиях труда составляет более 50% рабочего времени.

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-канал» **профсоюзного комитета**

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____ Д. Иоргачёв _____ В. Дьяченко

Обучение в области охраны здоровья и гигиены труда и аттестация рабочих мест

1. Обучение в области охраны здоровья и безопасности труда

1. Обучение в области охраны здоровья и гигиены труда является обязательным, носит постоянный характер и проводится во время осуществления трудового процесса на рабочем месте и на всех уровнях обучения.

2. Обучение в области охраны здоровья и гигиены труда осуществляется посредством курсов теоретических и практических занятий, различных видов инструктажей.

3. Обучение в области охраны здоровья и гигиены труда работников предприятия проводится в кабинете охраны труда, а также в учреждениях профессиональной подготовки повышения квалификации министерств, департаментов, других органов государственного управления.

4. Обучение организуется по группам работников в зависимости от идентичности профессиональной деятельности, уровня подготовки и других и осуществляется за счёт Работодателя на рабочем месте или с отрывом от производства.

5. Работодатель на основании типовых отраслевых программ, разработанных министерством, разрабатывает собственную программу обучения в области охраны труда, предусматривающую теоретические и практические занятия:

а) для исполнителей – 12-24 часов.

б) для непосредственных руководителей рабочих мест (начальника цеха, отдела, участка, мастеров) и в объёме 13-36 часов.

6. Руководитель предприятия, главный инженер, специалист по охране труда до назначения на должность и далее периодически, не реже одного раза в 3 года, обязаны пройти в установленном порядке обучение и проверку знаний норм и правил охраны труда в учреждениях профессиональной подготовки и повышения квалификации труда Министерства или Департамента по охране здоровья и безопасности труда, в объёме необходимом для выполнения служебных обязанностей.

7. Проверка знаний в области охраны здоровья и гигиены труда исполнителей, техников и им подобных лиц, непосредственно

руководящих трудовым процессом (начальникам цехов, отделов, участков, мастерских, бригадиров, мастеров), а также главных специалистов проводится периодически, не реже одного раза в 36 месяцев.

Проверка их знаний осуществляется постоянными экзаменационными комиссиями, которые создаются письменным приказом руководителя предприятия.

8. Постоянные экзаменационные комиссии создаются в зависимости от категории работников подлежащих аттестации, а также от их специальности и выполняемых функций, в составе не менее 3-х человек по согласованию с профсоюзным комитетом, куда входят:

- а) специалист по охране здоровья и безопасности труда предприятия.
- б) специалист предприятия с соответствующей технической подготовкой или с других предприятий.
- в) представитель профсоюза предприятия.
- г) государственные инспектора по охране здоровья и безопасности труда
- д) специалист в области охраны здоровья и безопасности труда Министерства и других органов. Форма проверки знаний (письменный или устный экзамен, тестирование, зачет и др.), а также порядок допуска к работе определяется руководителем предприятия в зависимости от требования действующих актов по охране труда и от категории работ, которые выполняют.

9. Результат проверки знаний оформляется протоколом или в отдельном случае, в порядке, предусмотренном некоторыми специфическими нормативными документами по охране здоровья и безопасности труда

10. Работники, которые показали неудовлетворительные знания, проходят повторную проверку знаний в срок не более 30 дней. До повторной проверки знаний они не допускаются к самостоятельной работе.

11. Обучение уполномоченных по охране здоровья и безопасности труда профсоюзного комитета предприятий проводится ежегодно.

12. Инструктаж по охране здоровья и безопасности труда проводится в обязательном порядке со всеми работниками.

13. В зависимости от характера и времени проведения, инструктаж по охране здоровья и безопасности труда подразделяется на следующие этапы :

- Инструктаж при поступлении на работу.

а) вводный инструктаж

б) инструктаж на рабочем месте.

Инструктаж при поступлении на работу проводится со следующими категориями работников:

а) С вновь принимаемыми на работу.

б) С переведёнными из одной хозяйственной единицы в другую.

в) С прикомандированными или прибывшими в хозяйственную единицу для выполнения отдельных работ на договорной основе.

г) С учащимися, школьниками и студентами, распределёнными на производственную практику.

Целью вводного инструктажа является ознакомление вновь принятых на работу со спецификой деятельности предприятия и с общими требованиями по охране труда.

Вводный инструктаж проводится в кабинете охраны труда специалистом по охране труда, уполномоченным письменным распоряжением руководителя предприятия и проверяется им. Вводный инструктаж проводится индивидуально или с группой вновь принятых на работу.

15. Программа ежегодного инструктажа разрабатывается службой труда предприятия в соответствии с требованиями законодательства по охране труда и в зависимости от специфики, осуществляемой деятельности и согласовывается с профсоюзным комитетом. Продолжительность вводного инструктажа устанавливается в размере 2-х часов.

16. Инструктаж на рабочем месте начинается с момента представления вновь принятого на работу на рабочем месте, проводится непосредственным руководителем на рабочем месте (мастер, инженер или лицо с подобными

функциями), назначенным письменным распоряжением руководителя предприятия управлять трудовым процессом.

17. Программа инструктажа на рабочем месте разрабатывается руководителями рабочих мест (начальники цехов, отделов, участков).

В соответствии с требованиями стандартов безопасности, соответствующих правил и инструкций по охране здоровья и безопасности труда и профсоюзным комитетом.

18. Вновь принятые на работу лица, после усвоения ими инструктажа на рабочем месте, в течение 10 дней, стажируются под наблюдением опытных кадров, назначенных письменным распоряжением руководителя предприятия.

19. Периодический инструктаж проводится в обязательном порядке со всеми работниками по программе инструктажа на рабочем месте, руководителем соответствующего рабочего места, назначенным управлять трудовым процессом письменным распоряжением руководителя предприятия.

20. Периодический инструктаж проводится по мере необходимости, но не реже чем через 90 дней.

21. Периодический инструктаж проводится в обязательном порядке:

а) при вводе в действие новых или изменённых нормативных актов по охране здоровья и безопасности труда, действие которых распространяется на соответствующее рабочее место.

б) в случае нарушения работниками актов по охране труда, которые привели или могли привести к несчастному случаю, аварии, отравлению и т.д.

в) При отсутствии работников на работе более 30 дней.

г) при выполнении случайных или специальных работ, которые не являются частью обычно применяемого процесса труда.

д) при ликвидации последствий аварий, стихийных бедствий.

е) при выполнении работ, на которые оформляется наряд-допуск.

ж) по требованию государственного инспектора по охране труда или представителей других уполномоченных органов.

з) в случае обычных работ с периодичностью превышающей интервал между двумя периодическими инструкциями.

22. Инструктаж на рабочем месте, а также периодический инструктаж проводится индивидуально или с группой работников одинаковой профессии. Запрещается проводить инструктаж на рабочем месте или периодически инструктаж одновременно для работников, выполняющих разные работы в пределах одного рабочего места.

23. Все виды инструктажей регистрируется в личной карточке обучения в области охраны труда, кроме инструктажа, проводимого перед выполнением работ или операций по наряду - допуску, регистрация проведения которого, производить только на соответствующем бланке.

24. В карточке обучения расписываются лица, проводившие, получившие и проверившие инструктаж. Карточки обучения хранятся руководителем процесса труда(начальником цеха, отдела, мастером)

25. Карточка обучения составляется для постоянных работников предприятия. Для сезонных работников, временных или подённых, для

групп посетителей, также для административного инженерно-технического персонала заполняются журналы инструктажей по охране труда.

26. Проверка усвоения инструктажа по охране здоровья и безопасности труда осуществляется следующим образом:

а) для рабочих - вышестоящим руководителем того, кто проводил инструктаж;

б) для бригадиров, мастеров, техников, инженеров - начальником мастерской, участка, отдела;

в) для начальников мастерских, участков, отделов или остальных лиц, организующих, управляющих и проверяющих трудовой процесс – главным инженером или руководителем предприятия.

27. Запрещается допуск к работе какого-либо работника без соответствующей подготовки в области охраны труда, проведённого и зарегистрированного в установленном порядке.

Аттестация рабочих мест на их соответствие нормам и правилам по охране здоровья и безопасности труда

28. Работодатель периодически, не реже одного раза в год, по согласованию с профсоюзным комитетом, проводит аттестацию рабочих мест на их соответствие нормам и правилам по охране здоровья и безопасности труда

29. Решение работодателя о привлечении аттестации рабочих мест, на их соответствие нормам и правилам по охране труда оформляется приказом по предприятию.

30. Этим же приказом создаются постоянно действующие комиссии, куда могут войти: специалист по охране здоровья и безопасности труда, руководитель соответствующего участка, службы, подразделения, отдела, представитель профсоюзного комитета предприятия, специалисты в области охраны здоровья и безопасности труда, приглашённые с других предприятий или органов, специалист предприятия с соответствующей специально-технической подготовкой.

31. Результаты аттестации рабочих мест на их соответствие нормам и правилам по охране здоровья и безопасности труда оформляется протоколом за подписью всех членов комиссии и утверждается руководителем предприятия.

32.Процесс производства на рабочих местах, соответствующих нормам и правилам по охране труда, строго запрещается до устранения имеющихся недостатков.

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-канал» **профсоюзного комитета**

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____Д. Иоргачёв _____В. Дьяченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к Коллективному договору на 2012-2014г.

ПЕРЕЧЕНЬ ДОЛЖНОСТЕЙ,

**инженерно-технических работников, дающих право на
дополнительный отпуск 7 календарных дней**

(с учетом характера их труда, включающем в себя такие признаки, как объем выполняемой работы, степень напряженности и интенсивности труда, необходимость периодического выполнения служебных заданий во внеурочное время, которое не поддается учёту, а также труд которых требует повышенных интеллектуальных и психо-эмоциональных усилий):

- 1.Директор
- 2.Главный инженер
- 3.Главный бухгалтер
4. Начальник водопроводной службы
- 5.Начальник канализационной службы
- 6.Мастер водопроводной службы
7. Мастер канализационной службы
7. Энергетик
8. Механик
9. Начальник абонентной службы

Подписи сторон:

«Работодатель» Председатель

Директор МППУ «Апэ-канал» **профсоюзного комитета**

Анений Ной МППУ «Апэ-Канал» Анений Ной

_____Д. Иоргачёв _____ В. Дьяченко

Anexa 4. Metodologia de calcul a indicilor agregati

Pasul. 1. Un prim pas în determinarea indicilor agregați îl reprezintă *gruparea* indicatorilor de performanță în funcție de categoria de care aparțin, respectiv, manageriali sau operaționali. Astfel, fiecare indice parțial al categoriei se va calcula integrând indicatorii specifici domeniului.

Pasul. 2. Normalizarea/transformarea indicatori specifici domeniului în *indici parțiali / specifici domeniului* în vederea *asigurării comparabilității*. În funcție de tipul de indicatori și de obiectivele urmărite, metoda de *normalizare a indicilor* se poate efectua astfel:

- Pentru indicii descendenți vom utiliza relația:

$$X'_i = \frac{X_{MAX} - X_{nivel\text{inregistrat}}}{X_{MAX} - X_{MIN}}$$

- Pentru indicii ascendenți vom utiliza relația:

$$X''_i = \frac{X_{MIN} - X_{nivel\text{inregistrat}}}{X_{MIN} - X_{MAX}}$$

În acest mod, indicii agregați rezultați sunt *transpuși pe o scală cu intervalul de variație [0 – 1]*.

Pasul. 3. Următoarea etapă constă în obținerea *indicilor agregați pe categorie* ai fiecărui operator, prin sistematizarea mai multor indici parțiali, integrând astfel perspective multiple în evaluarea fiecărei categorii.

$$I_g = \frac{\sum_{i=1}^n I_i}{n}$$

Pasul. 4. Deoarece s-a considerat că cele două categorii de indicatori de performanță respectiv, managerială și operațională, au pondere egală, urmează calcularea indicelui de performanță agregat, ca medie a indicilor agregați ai celor două categorii, pentru fiecare operator.