

Aprobat în ședința C.A. al Sc ApaCoc-Mislui SRL din 28.04.22

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE AL SC APACOC-MISLII SRL

PLAN DE ADMINISTRARE 2022 - 2026

Elaborat:

**Presedinte
Consiliu de Administratie**

Tamirjan Eugenia



**Membrii
Consilui de Administratie**

Grecu Madalina

Andrei Daniela

**Administrator,
Sc ApaCocMislui SRL
Iordan Ion Mihaita**

CUPRINS

COMPONENTA DE ADMINISTRARE

1. INTRODUCERE
2. CADRUL GENERAL
 - 2.1 Scurtă prezentare a societății
 - 2.2 Cadrul instituțional
 - 2.3 Cadrul legal
3. STRATEGIA SOCIETĂȚII
4. PRINCIPII DIRECTOARE PRIVIND ADMINISTRAREA SC APACOC-MISLII SRL ÎN PERIOADA 2022-2026
5. RELAȚII INSTITUȚIONALE
 - 5.1. Relația cu clienții
 - 5.2. Relația cu acționarii
 - 5.3. Relația cu managerii
 - 5.4. Relația cu angajații
 - 5.5. Relația cu comunitățile
6. VIZIUNE, MISIUNE, OBIECTIVE STRATEGICE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
 - 6.1 Viziune
 - 6.2 Misiune
 - 6.3 Obiective strategice
 - 6.4 Indicatori de performanță
 - 6.5 Priorități
7. CONCLUZII

1. INTRODUCERE

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

Scopul elaborării prezentului document este acela de a stabili Planul de administrare cuprinzând strategia de administrare a serviciului public de alimentare cu apă pe durata mandatului Consiliului de administrație al societății SC APACOCMISLII SRL., numit pentru perioada 2022-2026, pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractele de mandat ale administratorilor de către Adunarea Generală a Acționarilor.

Planul de administrare are la bază viziunea managerială a membrilor Consiliului de Administrație asupra perspectivelor de consolidare și dezvoltare strategică a SC APACOC-MISLII SRL pe baza evoluției până în prezent a serviciului public de alimentare cu apă , ținând cont de contextul și tendințele actuale în domeniul serviciilor de profil la nivel național și internațional și de prognozele și perspectivele ce pot fi anticipate astfel încât să ducă la edificarea unei societăți de utilități moderne, viabile financiar, sustenabile economic, care să ofere servicii de calitate clienților, să fie responsabilă față de societate în derularea serviciului și față de mediu în condițiile unei dezvoltări durabile.

Planul de administrare în domeniul instituțional, operațional și de dezvoltare va ține cont de contextul strategic național, particularitățile regionale și locale din aria deservită, și de cerințele de conformare stabilite la nivel european.

În acest sens, una din principalele preocupări ale Consiliului de administrație va fi sprijinul acordat conducerii executive a societății în vederea continuării investițiilor necesare în perioada de finanțare următoare pentru atingerea criteriilor de conformare cu Directivele UE.

În al doilea rând, Planul de administrare va operaționaliza obiectivele, indicatorii de performanță și măsurile pentru atingerea, monitorizarea și evaluarea rezultatelor previzionate după cum au fost stabilite pentru actualul mandat al Consiliului de administrație.

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

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

2. CADRUL GENERAL

2.1.Scurtă prezentare a societatii

SC APACOC-MISLII SRL, înființată ca Operator Regional în anul 2010, este organizată ca o societate pe acțiuni și este înmatriculată la Registrul Comerțului cu nr. J29/380/2010, având ca principal obiect de activitate, captarea, tratarea, transportul și distribuția apei potabile.

SC APACOC-MISLII SRL. își desfășoară activitatea în sistemul gestiunii delegate conform Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de alimentare cu apă, încheiat cu Consiliul Local Cocorastii Mislii din județul Prahova ca autoritate delegantă, care a aprobat delegarea de gestiune a societății SC APACOC-MISLII SRL in calitate de Operator Regional.

Obiectivul major al societății este îmbunătățirea calității și a accesului la infrastructura de apă , astfel încât, să se asigure furnizarea de servicii de alimentare cu apă în conformitate cu practicile și politicile Uniunii Europene.

Din punct de vedere a ariei geografice acoperite, Sc ApaCoc-Mislii SRL presteaza servicii, in calitate de operator licentiat, in urmatoarele localitati:

LOCALITATE	SERVICII PRESTATE		BAZA LEGALA
	Alimentare cu apa	Canalizare	Contracte
Cocorastii Mislii	•		Contract de delegare a gestiunii prin concesiune
Goruna	•		Contract de delegare a gestiunii prin concesiune
Tiparesti	•		Contract de delegare a gestiunii prin concesiune

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

Intelegand importanta misiunii pe care o are in aria de operare, societatea este preocupata permanent de imbunatatirea relatiilor cu beneficiarii serviciilor prin cresterea calitatii acestora, este preocupata de protectia mediului si aspectele sociale, fiind inteles pe deplin faptul ca succesul se obtine cu efort si profesionalism, dar si cu sprijin din partea administratiei publice locale.

Dorim sa contribuim la dezvoltarea locala, prin imbunatatirea nivelului de trai al locuitorilor, pastrarea unei infrastructuri fiabile a sistemului public de alimentare cu apa

Activitatea se desfășoară în concordanță cu dispozițiile prevăzute în Legea Nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, precum și cele prevăzute în Legea nr.241/2006 privind serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, cu modificările și completările ulterioare.

2.2. Cadrul instituțional

Prezentul Plan de Administrare a fost elaborat în baza Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind governanța corporativă a întreprinderilor publice (publicată în MO, Partea I nr.883/14.12.2011), cu respectarea prevederilor Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

Operatorului regional de Apă S.C. APACOC-MISLII SRL îi sunt aplicabile prevederile OUG 109/2011 privind governanța corporativă a întreprinderilor publice, societatea fiind întreprindere publică, în sensul art. 2 pct. 2 lit. b din această ordonanță. În conformitate cu prevederile art. 27 alin. (3) din Legea 51/2006 – Legea serviciilor comunitare de utilități publice, republicată și actualizată, autoritatea tutelară a societății APACOC-MISLII SRL este Consiliul Local Cocorastii Mislii

2.3. Cadrul legal

- 1 .Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale;
- 2.Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011, privind governanța corporativă a întreprinderilor publice;
- 3.Legea 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
- 4.Hotărârea de guvern nr.123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare aLegii nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

5. Actul constitutiv al societății SC APACOCMISLII SRL.;
6. Legea nr. 51/2006 republicată și actualizată a serviciilor comunitare de utilități publice;
7. Legea nr. 241/2006 actualizată și republicată, a serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
8. Ordinul Președintelui ANRSC nr. 88/2007 pentru aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
9. Ordinul Președintelui ANRSC nr. 90/2007 pentru aprobarea contractului cadru de furnizare, prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare;
10. Ordinul Președintelui ANRSC prin care se aprobă eliberarea licenței clasa 3, nr.5106/05102020 a societății SC APACOC-MISLII SRL pentru serviciul public de alimentare cu apă .
11. Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciului de Alimentare cu Apă

3. STRATEGIA SOCIETĂȚII SC APACOC-MISLII SRL

Orizontul 2022 – 2026 urmărește continuarea liniei de dezvoltare a societății prin consolidarea obiectivelor strategice pe care SC ApaCoc-MislII SRL. și le-a asumat în ultimii ani, reflectând atât valorile societății cât și țintele generale de performanțe economice.

Pentru realizarea misiunii sale, SC ApaCoc-MislII SRL. își propune următoarele obiective strategice:

1) Eficiența economică

- Creșterea cifrei de afaceri prin creșterea numărului de consumatori;
- Obținerea unei marje optime de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și menținerea calitatii serviciilor;
- Optimizarea permanentă a costurilor de producție și de logistică, astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia;
- Asigurarea viabilității economice și sustenabilității financiare a operatorului, prin politici adecvate de urmărire a eficienței cost/beneficiu a serviciului, recuperare creanțe, control

intern managerial, managementul riscului,

- Îmbunătățirea continuă a managementului mentenanței, în scopul reducerii timpilor de intervenție, a consumurilor de materiale, continuarea automatizării activității operaționale în vederea reducerii consumurilor și costurilor;
- Planificarea lucrărilor de investiții în corelare cu necesitățile de dezvoltare ale ariei de dezvoltare și cu resursele financiare de care dispune societatea;
- Promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de operare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare, luând în considerare și gradul de suportabilitate a populației;

2) Modernizarea și îmbunătățirea serviciului

- Întreținerea continuă și supravegherea atentă a sistemului de alimentare cu apă potabilă, și a sistemului de epurare, având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă;
- Colectarea tuturor apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora și tratarea nămolului, cu respectarea standardelor naționale și Europene de calitate;
- Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă;
- Modernizarea și reabilitarea infrastructurii de apă și apă uzată, în beneficiul populației și al mediului în scopul îndeplinirii obligațiilor din Contractul de Delegare;
- Continuarea lucrărilor de rețehnologizare și reabilitare a unor obiective aflate în administrare care vor conduce la creșterea eficienței, în condiții de siguranță privind sănătatea populației și protecția mediului;
- Asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației;
- Extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către clienți;
- Urmărirea și încadrarea permanentă în graficele de întreținere și reparații a utilajelor din dotare pentru asigurarea utilizării la capacitate maximă a acestora.

3) Orientarea către client

- Preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse;

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

- Îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor de apă potabilă și canalizare la nivelul standardelor Europene;
- Educarea consumatorilor cu privire la aspectele de mediu și la pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural;
- Creșterea calității serviciului de citire a consumului de apă;
- Consolidarea relațiilor cu clienții și cu toți factorii interesați;
- Rezolvarea tuturor solicitărilor, sesizărilor sau reclamațiilor într-o manieră promptă și eficientă , respectând termenele și prevederile legale în vigoare;
- Dezvoltarea căilor electronice de menținere a legăturii permanente cu clienții prin e-mail și prin intermediul site-ului societății;
- Realizarea unor sondaje de opinie periodice si adoptarea unui plan de măsuri care sa duca la eliminarea deficiențelor semnalate de beneficiari (clienți).

4) Competențe profesionale

- Creșterea eficienței generale a societății, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- Crearea unui mediu favorabil învățării în societate și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne;
- Dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților;
- Continuarea programelor de creștere a competenței profesionale la toate nivelele;
- Asigurarea instruirii permanente a personalului în vederea optimizării comunicării;
- Asigurarea resurselor umane necesare derulării noilor procese rezultate în urma re tehnologizării și automatizării activităților de producție și mentenanță.

5) Grija pentru mediu

- Gestionarea rațională a resurselor naturale;
- Eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului;
- Implementarea eficientă a tehnologiilor de epurare moderne conform standardelor europene;

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

- Implementarea metodelor eficiente de gestionare a nămolurilor;
- Aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu;
- Respectarea cerințelor legislative și altor reglementări impuse privind protecția mediului.

6) Grija pentru sănătatea populației și angajaților

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

4. PRINCIPII DIRECTOARE PRIVIND ADMINISTRAREA S.C. APACOC-MISLII SRL ÎN PERIOADA 2022-2026

Administrarea SC APACOC-MISLII SRL pe perioada mandatului actualului Consiliu de Administrație va viza următoarele:

- continuarea demersurilor de modernizare și re tehnologizare a societății, în vederea furnizării unor servicii de calitate superioară pentru utilizatori;
- menținerea și crearea unor condiții de muncă adecvate pentru angajații societății;
- armonizarea practicilor manageriale și de administrare cu principiile guvernantei corporative ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 actualizată privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;

Strategia Consiliului de Administrație pentru dezvoltarea societății va fi guvernată de următoarele principii:

- universalitatea serviciilor publice;
- eficiența economică;
- dezvoltarea durabilă și corelarea cerințelor cu resursele;
- protecția și conservarea mediului natural;
- administrarea eficientă a bunurilor din proprietatea publică sau privată a unităților administrativ – teritoriale;
- profesionalism;

- transparența și liberul acces la informațiile publice.;

5. RELAȚII INSTITUȚIONALE

5.1 Relația cu clienții

Relația cu clienții va avea la bază următoarele norme și reguli de conduită:

a) Calitatea serviciului

Activitățile SC APACOC-MISLII SRL au ca scop satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită oricăror solicitări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor. Din acest motiv, SC APACOC-MISLII SRL. își intensifică activitatea de investiții (dezvoltare) în vederea atingerii celor mai înalte standarde de calitate a serviciilor prestate.

Creșterea calității serviciilor furnizate ca urmare, pe de o parte a îmbunătățirii activității de producție, a extinderii, reabilitării sau modernizării rețelelor de apă și canalizare, iar pe de altă parte, a îmbunătățirii activității personalului responsabil cu relațiile cu clienții.

b) Imparțialitate și egalitate de tratament

SC APACOC-MISLII SRL, prin angajații săi, se obligă să nu își supună clienții nici unei forme de discriminare. De asemenea, societatea are obligația de a aplica același regim juridic oricărui client, în situații identice sau similare.

c) Transparență în comunicarea cu clienții

- Asigurarea confidențialității datelor cu caracter personal.
- Informarea populației în vederea conștientizării beneficiilor și necesității realizării lucrărilor de extindere a ariei de operare și de branșare/ racordare la sistemele centralizate de alimentare cu apă/ canalizare.
- Permanentă informare a populației în legătura cu eforturile societății AC APACOC-MISLII SRL pentru verificarea și păstrarea calității apei la standarde ridicate.
- Soluționarea promptă a reclamațiilor clienților, atingerea valorii planificate a indicatorului de performanță ce vizează răspunsurile date clienților, mai ales în legătură cu facturarea prestațiilor.

Contractele și comunicările adresate clienților SC APACOC-MISLII SRL. (inclusiv mesajele publicitare) trebuie să fie:

- clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu, se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, iar prețurile vor avea TVA-ul inclus)

- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi, de exemplu, folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive)
- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului
- disponibile pe site-ul societății

d) Colaborare și profesionalism

Stilul de conduită al SC APACOC-MISLII în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de colaborare și profesionalism. În plus, societatea se angajează să reducă formalitățile pe care clienții săi trebuie să le îndeplinească și să folosească proceduri de plată care să fie simple, sigure, iar atunci când este posibil, scrise în format electronic și gratuite.

Societatea se obligă să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prevăzute în contractele de furnizare, să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate și să răspundă în termen la reclamațiile acestora.

Dezvoltarea căilor electronice de menținere a legăturii permanente cu clienții prin e-mail și prin intermediul site-ului societății.

e) Implicarea clienților

SC APACOC-MISLII SRL se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide (de exemplu servicii de call-center, adrese de e-mail) și să acorde o atenție specială clienților cu dizabilități. Societatea își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia din urmă și cu privire la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil.

Derularea unor acțiuni de conștientizare și responsabilizare a populației asupra necesității conservării resurselor naturale și protejarea mediului.

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

Implementarea unui sistem de măsurare a gradului de multumire a consumatorilor referitor la serviciile prestate.

f) Confidențialitate

SC APACOC-MISLII. trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia sa, iar angajații au interdicția de a accesa date confidențiale, exceptând situațiile în care s-a acordat o autorizare expresă și în conformitate cu legislația în vigoare.

5.2 Relația cu acționarul unic

Se derulează cu respectarea drepturilor acționarilor și protejarea acestora (dreptul la dividende, dreptul de a fi informați cu privire la deciziile referitoare la schimbări importante din viața societății, dreptul de a participa și de a putea vota în adunările generale, respectarea dreptului de preempțiune).

Relația cu acționarul unic se desfășoară având în vedere următoarele:

- Informarea acestuia cu privire la toate aspectele ce țin de activitatea societății, de rezultatele economico-financiare, precum și cu privire la obiectivele de dezvoltare și strategice ale societății;
- Asigurarea transparenței informațiilor și diseminarea lor promptă, cu privire la raportarea activităților curente, financiare, administrative, extraordinare, în mod regulat;

Relația cu acționarul unic va avea la bază următoarele principii:

- a) Principiul egalității informațiilor
- b) Principiul apărării intereselor companiei

Pentru a putea lua decizii cu privire la investiții și la societate, acesta trebuie să primească toate informațiile relevante disponibile. Societatea creează condițiile pentru o largă și bună informare în vederea participării acționarului la luarea deciziilor care afectează interesele acestora. Trebuie, de asemenea promovat principiul egalității informațiilor, suplimentar principiului apărării intereselor societății și ale acționarului unic în fața unor aspecte de dezinformare.

- c) Principiul valorificării investiției acționarului unic

Societatea trebuie să depună eforturi pentru a se asigura că activitățile sale

economice/financiare protejează, pe de o parte, dar și sporesc, pe de altă parte, valoarea sa, cu scopul de a produce un randament corespunzător riscului asumat de acționarii care investesc în societate.

5.3 Relația cu administratorul societății

Relația cu administratorul se va derula cu respectarea următoarelor linii directoare:

- a) Urmărirea îndeplinirii criteriilor de performanță stabiliți de către CA;
- b) Consolidarea politicii de responsabilitate socială astfel încât să devină un etalon de implicare, eficientă și transparentă față de acționar, administrator, comunitate și clienți.
- c) Îmbunătățirea continuă a managementului operațional, în condițiile continuării asumării politicii de mediu, dezvoltare durabilă și gestionare integrată responsabilă a resurselor de apă.
- d) Țintirea unui nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților care vor fi tratați cu respect și fără discriminare.
- e) Promovarea responsabilității instituționale și urmărirea permanentă a conformării cu legislația și alte cerințe aplicabile activităților organizației.
- f) Evitarea conflictelor de interese, managerii societății având obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese și de a nu obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua cunoștință în îndeplinirea funcțiilor lor.

5.4 Relația cu angajații

Relația cu angajații va avea la bază următoarele principii:

- a) Eficiență, prin optimizarea relațiilor de muncă rezultată din raportul dintre salariu și prestația efectuată.
- b) Implicarea salariaților în îndeplinirea atribuțiilor pe care le au trebuie să fie încurajată în diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente în care aceștia pot lua parte la discuții și la decizii care folosesc la atingerea scopurilor societății.
- c) Asigurarea unei politici de retenție de personal, astfel încât fluctuația redusă de personal să contribuie la acumularea experienței necesare în desfășurarea activității societății.

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

- d) Consolidarea culturii organizaționale și dezvoltarea unor relații de colaborare între salariații societății.
- e) Consultarea periodică a angajaților pe baza chestionarelor de evaluare a satisfacției cu privire la climatul de muncă și a deciziilor cu impact în zona resurselor umane.
- f) Protejarea resurselor umane prin asigurarea securității și sănătății în muncă, care se va realiza prin dezvoltarea conștientizării posibilelor riscuri, în timp ce va promova un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, SC APACOC-MISLII SRL va acționa în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri.
- g) Integritatea și apărarea individului, SC APACOC-MISLII SRL. obligându-se să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului.
- h) Asigurarea confidențialității, datele personale ale salariaților fiind protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informațiile pe care societatea le solicită angajaților, precum și a procedurilor de prelucrare și utilizare a acestora.

5.5. Relația cu comunitățile

Relația generală cu comunitățile va avea la bază următoarele linii conceptuale:

a) **Politica de mediu**

SC APACOC-MISLII SRL garantează urmărirea realizării obiectivelor concordante cu scopurile strategice de mediu prin stabilirea și implementarea politicii de mediu abordată în mod unitar și consistent.

b) **Relația cu organisme de control și autorități de reglementare**

Societatea va furniza tuturor părților interesate informații specifice de interes general, complete și corecte cu privire la situația financiară și rezultatele economice ale societății.

c) **Relațiile cu instituțiile**

Fiecare relație cu instituțiile naționale și locale este realizată exclusiv prin forme de comunicare desemnate să evalueze implicațiile activității autorităților naționale și locale pentru societate, să răspundă cererilor oficiale sau actelor organelor de inspecție (întrebări, interpelări),

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

sau să facă cunoscută poziția societății cu privire la subiecte care au importanță pentru aceasta.

În acest sens, SC APACOC-MISLII SRL. se obligă să stabilească, fără nici o formă de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate părțile instituționale la nivel internațional, național și local, evitând acordurile oculte.

6. VIZIUNE, MISIUNE, OBIECTIVE STRATEGICE SI INDICATORI DE PERFORMANTA

Mandatul Administratorilor se derulează pe o perioadă de 4 ani.

Consiliul de administrație al societății are puteri depline cu privire la conducerea și administrarea Societății, având în principal, atribuțiile următoare:

- numeste si revoca administratorii si stabileste remuneratia acestora;
- analizeaza si aproba planul de administrare elaborat in colaborare cu administratorul, in acord cu scrisoarea de asteptari si cu declaratiile de intentie;
- sa convoace, prin grija președintelui consiliului de administrație, in termen de 5 zile de la aprobarea planului de administrare, adunarea generală a acționarilor, în vederea negocierii și aprobării indicatorilor de performanță financiari și nefinanciari rezultați din planul de administrare;
- sa negocieze indicatorii de performanță financiari și nefinanciari fundamentați pe baza planului de administrare, în termen de 45 de zile de la data comunicării acestora autorității publice tutelare. Dacă la expirarea acestui termen negocierea nu este finalizată, termenul se poate prelungi o singură dată cu maximum 30 de zile, la solicitarea oricăreia dintre părțile implicate;
- să stabilească direcțiile principale de activitate și sa aprobe strategia de dezvoltare a societatii;
- verifica functionalitatea sistemului de control intern si managerial;
- să delege conducerea societatii, să selecteze, sa numeasca si sa revoce administratorul și să stabilească remunerația acestuia;
- sa evalueze trimestrial activitatea administratorului, atat sub aspectul executiei contractului de mandat încheiat cu acesta, cât și în ceea ce privește respectarea si realizarea componentei de management din planul de administrare;
- să monitorizeze eficiența practicilor de guvernanta corporativa ale societatii;
- să aprobe încheierea oricăror contracte pentru care nu a fost delegat administratorul, in limitele prevazute de Actul Constitutiv;
- să elaboreze un raport anual privind activitatea societatii cu respectarea prevederilor art. 56 din OUG nr. 109/2011;
- să convoace/sau dupa caz sa avizeze convocarea adunarii generale a asociatilor, să participe la ședințele adunării generale ale asociatilor și să implementeze hotărârile adunarilor generale ale asociatilor, să informeze toți asociatii cu privire la orice act sau eveniment de natură a avea o influență semnificativa asupra situației societății;
- să introduca, daca este cazul, cererea pentru deschiderea procedurii insolventei societatii, potrivit legii;

- să exercite atribuțiile ce i-au fost delegate de Adunarea Generală a Asociaților societății conform Legii societăților nr.31/1990, precum și orice alte atribuții prevăzute de lege sau de Actul Constitutiv în sarcina sa;

6.1 Viziune în raport cu așteptările acționarului unic

SC APACOC-MISLII SRL este un operator regional de apă și apă uzată, din județul Prahova are ca obiectiv obținerea performanțelor operaționale și financiare care să o recomande ca o societate competitivă pe piața serviciilor de alimentare cu apă și serviciilor de canalizare din România.

Prezentul Plan de Administrare vizează consolidarea imaginii SC APACOC-MISLII SRL și propagarea societății spre vârful clasamentului celor mai buni operatori din țară.

Viziunea mandatului Consiliului de Administrație, realistă și realizabilă pe termen scurt și mediu, conturează o societate puternică, ale cărei caracteristici vor fi transparență, calitate și performanță în serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare - epurare. Asigurarea unei alimentări cu apă potabilă, respectiv a unui serviciu de canalizare apreciate calitativ, eficiente cantitativ și responsabile la adresa mediului înconjurător va decurge în condițiile unei reale și permanente preocupări pentru nevoile și doleanțele clienților societății.

6.2 Misiune

Misiunea administratorilor este trasarea unor linii strategice de dezvoltare continuă și durabilă a serviciului în conformitate cu mandatul acordat de către Adunarea Generală a Acționarilor, pentru îmbunătățirea managementului strategic și operațional, atingerea obiectivelor stipulate în contractul de mandat și în indicatorii de performanță astfel încât societatea să se situeze ca un lider național al calității în domeniul serviciilor publice de profil, să devină un etalon de responsabilitate socială și în domeniul managementului integrat al resurselor de apă în condițiile dezvoltării durabile, a performanței și profesionalismului serviciului, a eficienței și transparenței față de acționari, comunitate și clienți.

Succesul de viitor al serviciului public va depinde în mare măsură de îndeplinirea obiectivelor strategice fixate, implementarea investițiilor preconizate, continuarea aplicării de metode performante de management, identificarea și atragerea de noi clienți precum și

desfășurarea unei strategii adecvate de relații cu clienții și relații publice care să ofere acceptare și susținere din partea comunității, dar și schimbarea culturală (de mentalitate) necesare ducerii la îndeplinire a obiectivelor.

6.3 Obiective strategice în raport cu așteptările acționarului unic

Orizontul 2022-2026 urmărește continuarea liniei de dezvoltare a societății prin consolidarea obiectivelor strategice pe care SC APACOC-MISLII SRL și le-a asumat în ultimii ani, reflectând atât valorile societății cât și țintele generale de performanță economică.

Pentru realizarea misiunii sale, beneficiind de sprijinul și colaborarea unităților administrativ teritoriale autorității delegante, SC APACOC-MISLII SRL își propune următoarele obiective strategice:

1. Eficiența economică

- a) Creșterea cifrei de afaceri prin creșterea numărului de consumatori;
- b) Asigurarea viabilității economice și sustenabilității financiare a operatorului, prin politici adecvate de urmărire a eficienței cost/beneficiu a serviciului, recuperare creanțe, control intern managerial, managementul riscului,
- c) Îmbunătățirea continuă a managementului mentenanței, în scopul reducerii timpilor de intervenție, a consumurilor de materiale, continuarea automatizării activității operaționale în vederea reducerii consumurilor și costurilor;
- d) Planificarea lucrărilor de investiții în corelare cu necesitățile de dezvoltare ale ariei de dezvoltare și cu resursele financiare de care dispune Societatea;
- e) optimizarea permanentă a costurilor de producție și de logistică astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia;
- f) monitorizarea permanentă a costurilor de operare și reducerea acestora folosind inovația aplicată;
- g) obținerea unei marje optime de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare

- a societății, cât și stimularea personalului;
- h) promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de exploatare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare, luând în considerare și gradul de suportabilitate a populației.

2. Modernizarea și îmbunătățirea serviciului

- întreținerea continuă și supravegherea atentă a sistemului de alimentare cu apă potabilă, a sistemului de colectare a apelor reziduale și a sistemului de epurare, având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă;
- colectarea tuturor apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora și tratarea nămolurilor, cu respectarea standardelor naționale și europene de calitate;
 - Dezvoltarea unui management eficient de detectare și reducere a pierderilor de apă;
- modernizarea și reabilitarea infrastructurii de apă și apă uzată, în beneficiul populației și al mediului din județul Tulcea în scopul îndeplinirii obligațiilor din Contractul de delegare;
- asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității societății;
- extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către client prin colectarea, transportul și evacuarea apelor meteorice;
 - Continuarea derulării celorlalte programe de investiții ;
- îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi;

3. Orientarea către client

- preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse;
- îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor de apă potabilă și canalizare la nivelul standardelor europene;
- informarea eficientă și educarea utilizatorilor în ceea ce privește consumul rațional de apă;

- educarea consumatorilor cu privire la aspectele de mediu și la pericolele deversării anumitor substanțe în mediul natural;
 - Creșterea calității serviciului de citire a consumului de apă;
 - Consolidarea relațiilor cu clienții și cu toți factorii interesați;
 - Rezolvarea tuturor solicitărilor, sesizărilor sau reclamațiilor într-o manieră promptă și eficientă , respectând termenele și prevederile legale în vigoare;
 - Dezvoltarea căilor electronice de menținere a legăturii permanente cu clienții prin e-mail și prin intermediul site-ului societății;
 - Realizarea unor sondaje de opinie periodice si adoptarea unui plan de măsuri care sa duca la eliminarea deficiențelor semnalate de beneficiari (clienți).

4. Competența profesională

- creșterea eficienței generale a societății prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- crearea unui mediu favorabil învățării în societate și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne;
- dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților.
 - continuarea programelor de creștere a competenței profesionale la toate nivelurile;
 - asigurarea instruirii permanente a personalului în vederea optimizării comunicării;
 - asigurarea resurselor umane necesare derulării noilor procese rezultate în urma re tehnologizării și automatizării activităților de producție și mentenanță.

5. Grija pentru mediu

- gestionarea rațională a resurselor naturale;
- eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului;
- implementarea eficientă a tehnologiilor de epurare moderne conform standardelor europene;
- implementarea metodelor eficiente de gestionare a nămolurilor;

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

- aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu;
- elaborarea și implementarea politicilor de responsabilități sociale.

6. Grija pentru sănătatea populației și a angajaților

- preocuparea continuă pentru protejarea sănătății publice prin modernizarea sistemului de monitorizare a calității apei uzate și apei potabile;
- furnizarea apei potabile la parametrii de potabilitate impuși de normativele în vigoare;
- asigurarea securității și sănătății angajaților SC APACOC-MISLII SRL.

7. Politica de dividende/vărsăminte din profitul net

- obținerea unei marje optime de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și rambursarea creditelor, plata datoriilor și stimularea personalului;
- creșterea veniturilor societății prin creșterea numărului de bransări la rețeaua de apă și canalizare;
- creșterea calității serviciului prestat de societate către populație și monitorizarea satisfacției clienților;
- diminuarea creanțelor de încasat prin intensificarea procedurilor de colectare, contorizare, depistare a furturilor și debransare forțată în caz de neplată, emiterea mai frecventă a facturilor în cazul consumatorilor mari, urmărirea colectării creanțelor la termen etc.
- Asigurarea unui echilibru între politica de dividende și cea privind asigurarea fondurilor pentru dezvoltarea societății;
- Urmărirea sustenabilității financiare pe termen mediu și lung;
- Creșterea productivității muncii, până la niveluri comparabile cu cele ale societăților private similare ca dimensiune;

8. Cheltuielile de capital și reducerile de capital

- Plata obligațiilor către bugetul de stat, bugetul local și bugetul asigurărilor sociale de stat;

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

- diminuarea datoriilor pe termen scurt;

- Diminuarea pierderilor de apă necontorizată;
- Implementarea contoarelor intermediare și a analizei consumului de apă pe sectoare/zonă și a plăților corespunzătoare;
- Extinderea serviciului de alimentare cu apă și canalizare
- Îmbunătățirea transparenței, aspect care ar conduce la creșterea productivității și calității serviciilor prin poziționarea clientului/consumatorului în centrul serviciilor oferite de SC APACOC-MISLII SRL în așa fel încât acesta să aibă dreptul să fie bine servit și să nu fie tratat ca un norocos beneficiar al unui serviciu dominator, prost administrat și prestat nesatisfăcător .

- Implementarea la nivelul societății a unui sistem de gestiune a riscului și control intern eficient prin crearea de mecanisme de control intern, sub supravegherea Consiliului de Administrație, și care trebuie să stabilească principiile și modalitățile de abordare a sistemului de gestiune a riscului și a controlului intern la nivelul societății

- Organizarea de audituri interne în scopul de a evalua în mod independent, periodic, siguranța și eficiența sistemului de gestiune a riscului și control intern și practicile de guvernare corporativă.

- Identificarea de noi surse de finanțare în vederea dezvoltării și modernizării serviciului existent și extinderea acestuia (fonduri europene, parteneriate publice – private, venituri proprii prin extinderea serviciilor existente);

- Implementarea unei politici tarifare care să nu depășească gradul de suportabilitate al consumatorilor prin aplicarea unui mecanism alternativ de suport sau subvenții (sau opțiuni cumulate) pentru asigurarea sustenabilității financiare a proiectului de investiții, în concordanță cu Metodologia de analiză cost-beneficiu pentru investițiile în infrastructura de apă și de canalizare finanțate prin fonduri publice acordate de la bugetul de stat și/sau din fonduri nerambursabile;

- Îmbunătățirea calității serviciilor oferite de SC APACOC-MISLII SRL prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi;

- Finalizarea implementării programelor de investiții în curs;

- Guvernanța societății publice să fie realizată de o manieră transparentă și responsabilă, cu

- un nivel ridicat de profesionalism și eficacitate, respectând principiile fundamentale de etică și integritate, performanță, cinste, libertatea gândirii și exprimării și confidențialitate.
- Creșterea eficacității investițiilor prin: analiza cost beneficiu investițional ce trebuie să ne ofere termeni minimi de recuperare a investiției; faptul că decizia investițională în sistemul de aprovizionare cu apă și canalizare trebuie să satisfacă caracteristicile și capacitățile cerute/ solicitate de consumatori (evitarea supra-investițiilor și sub-investițiilor);
 - Instruirea și utilizarea la maxim a echipamentelor de detectare și măsurare a pierderilor, furturilor, etc.
 -

9. Guvernanță corporativă

Guvernanța societății publice să fie realizată de o manieră transparentă și responsabilă, cu un nivel ridicat de profesionalism și eficacitate, respectând principiile fundamentale de etică și integritate, performanță, cinste, libertatea gândirii și exprimării și confidențialitate

6.4 Indicatori de performanță în corelație cu viziunea, misiunea și obiectivele strategice

În vederea operaționalizării și cuantificării principalelor obiective strategice, Adunarea Generală a Acționarilor stabilește următorii indicatori de performanță și ponderea acestora, astfel:

Nivelul indicatorilor de performanță pentru perioada 2022-2026 vor fi revizuiți anual după aprobarea bugetului de venituri și cheltuieli.

SC APACOC-MISLII SRL
 COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
 J29/380/2020, CUI RO26670500

CATEGORIE INDICATORI		DENUMIRE INDICATOR	FORMULĂ DE CALCUL	U.M.	PONDERE	ȚINTE PROPUSE
FINANCIARI 25%	1.Costuri	1.1.Procentul costurilor cu forța de muncă	Costuri cu forța de muncă/Costuri totale	%	4	ICHP<ICT
	2.Datorii	2.1. Grad de îndatorare	Datorii totale / activ total	Dt/At x 10	5	< 50%
	3.Flux de numerar	3.1.Recuperarea creanțelor restante	Valoare creanțe restante încasate/Sold creanțe restant	%	3	>5.0
		3.2.Recuperarea creanțelor curente	Valoare creanțe încasate/Sold creanțe curent la scadență	%	3	>90.0
	4.Profitabilitate	4.1.Marja de profit net	Profit net/Venit total	%	4	≥2.0
5.Investiții	5.1.Urmărirea realizării investițiilor (valoric BVC)	Investiții realizate/Investiții propuse	%	2	≥75.0	
6.Lichiditate	6.1Perioada de recuperare a creanțelor	Creante /Vanzari totale /360	%	2	< 30%	
7.Venituri	7.1Rata de venituri	Venit actual-venit anterior/venit anterior	%	2	>10%	

SC APACOC-MISLII SRL

COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
I29/380/2020, CUI RO26670500

OPERAȚIONALII SERVICII 25%	8.Satisfacția clienților	8.1.Modul de rezolvare al petițiilor	Nr. Petiții soluționate/Nr. Petiții depuse de clienți	%	4	95%
	9.Monitorizarea serviciilor	9.1.Menținerea și continuitatea serviciului din aria de delegare	Ore sistare apă/ore aferente perioadei (365 zile)	%	8	<2.0
	10.Monitorizare a pierderilor de apă	10.1.Diminuarea pierderilor de apă (procentual/an raportat la pierderile 2019, respectiv 42.20%)	Volum apă facturată/Volu apă produsă	%	5	≥2.0
	11.Productivitate a activelor	11.1Eficienta utilizarii activelor fixe	Cifra de afaceri/Valoare a amortizarii anuale	%	4	< 9
	12.Dezvoltarea capacitatii angajatilor si a satisfactiei acestora	12.1Cheltuieli cu dezvoltarea angajatilor	Valoarea chelt cu pregatirea angajatilor/Nr. Total de angajati	%	4	< 3
GUVERNANȚA CORPORATIVĂ 50%	13..Proceduri de transparență și comunicare	13.1.Publicarea informațiilor de interes public	Publicarea pe site-ul societății a documentelor prevăzute de O.U.G. nr.109/2011.	indice	10	Da/Nu
		13.2.Asigurarea transparenței și comunicării	Nr. Adrese soluționate /Nr.adrese depuse pentru C.A.	%	10	95%
	14.Monitorizare a și evaluarea performanței conducerii	14.1.Stabilirea indicatorilor	Stabilirea indicatorilor de performanță adecvați pentru administratori și monitorizarea adecvați pentru indepliniri acestora anual		indice	10

SC APACOC-MISLII SRL
 COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
 J29/380/2020, CUI RO26670500

		14.2.Analiza rapoartelor de activitate	Analiza Rapoartelor de activitate ale administratorului si a executiei bugetare	indice	10	Da/Nu
	15.Ducerea la indeplinire a hotararilor asociatului unic	15.1.Analiza tuturor documentatiilor aferente	Gradul de respectare a acestora	procent	10	Permanent

6.5 Priorități strategice

Realizarea obiectivelor strategice asumate prin prezentul Plan de Administrare, va fi susținută de operaționalizarea următoarelor priorități strategice la nivelul orizontului 2022-2024.

- a) Implementarea managementului prin indicatori de performanță stabiliți pentru întregpersonalul de conducere
- b) Reducerea cantității apei nefacturate prin controlul pierderilor și implementarea unei strategii de control a pierderilor de apă.
- c) Implementarea metodelor eficiente de gestionare a nămolurilor prin aplicarea unei strategii specifice.
- d) Implementarea eficientă a tehnologiilor de epurare prin punerea în aplicare a unei strategii privind apele uzate industriale.
- e) Continuarea lucrărilor de retehnologizare și reabilitare a unor obiective aflate în administrarea sau proprietatea societății care va duce la creșterea gradului de siguranță în exploatarea sistemului de alimentare cu apă și canalizare.
- f) Extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către clienți prin colectarea, transportul și evacuarea apei meteorice.
- g) Fundamentarea în continuare a tarifelor practicate pentru serviciile de apă și de canalizare, având la bază principiul acoperii tuturor costurilor, în conformitate cu strategia de tarifare aprobată de autoritățile locale.

SC APACOC-MISLII SRL
COMUNA COCORASTII MISLII, SAT GORUNA, NR.210
J29/380/2020, CUI RO26670500

- h) Menținerea unei marje de profit din exploatare de 5%/an, prin reducerea ponderii cheltuielilor de exploatare, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății cât și rambursarea creditelor și stimularea personalului.
- i) Creșterea volumului investițiilor realizate din IID (contribuția societății și contribuția autorităților locale), în principal pentru extinderea de rețele de apă și canalizare dar și înlocuirea de conducte uzate, și dotări cu utilaje și echipamente de lucru mai performante.
- j) Modernizarea și reabilitarea sistemului de alimentare cu apă, de colectare a apelor uzate și a sistemului de epurare a acestora precum și de tratare a nămolului în beneficiul populației, a mediului din com. Cocorastii Mislui, cu respectarea tuturor standardelor de calitate naționale și Europene, prin implementarea programului de investiții precum și prin extinderea ariei de operare și diversificarea serviciilor către clienți prin colectarea, transportul și evacuarea apei meteorice.
- k) Creșterea competenței profesionale a angajaților prin crearea unui mediu favorabil de instruire permanentă în cadrul societății prin folosirea unor tehnici și proceduri moderne de dezvoltare a resursei umane și creștere a competenței profesionale la toate nivelurile.
- l) Orientarea către client prin preocuparea permanentă față de îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor de apă potabilă și canalizare la nivelul standardelor Europene.

7.CONCLUZII

După aprobarea indicatorilor de performanta si a ponderilor acestora de către Adunarea Generală a Acționarilor, acesta va fi un document obligatoriu pentru Consiliul de Administrație, managementul și întreg personalul societății.