

# Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova



## Plan actualizat de dezvoltare a capacităților S.A. "Apă – Canal Cahul" [SB1]

Draft

Iulie 2017

Proiect co-finanțat de



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra  
  
Swiss Agency for Development  
and Cooperation SDC  
Agenzia Elvetica pentru  
Dezvoltare și Cooperare

în cooperare cu



Ministerul Dezvoltării  
Regionale și Construcțiilor

**Publicat de:**

Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) GmbH

**Sediul social:**

Bonn și Eschborn, Germania

Friedrich-Ebert-Allee 40  
53113 Bonn, Germany  
T +49 228 44 60-0  
F +49 228 44 60-17 66

Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5  
65760 Eschborn, Germany  
T +49 61 96 79-0  
F +49 61 96 79-11 15

E info@giz.de  
I www.giz.de

**Autori:**

Panuș Pavel –expert tehnic senior  
Timuș Ana – expert economic senior

**Elaborat de:**

Consortium GOPA - Gesellschaft für Organisation, Planung und Ausbildung mbH – Eptisa Servicios de Ingeniera S.L.-  
Kommunalkredit Public Consulting GmbH



**Elaborat în cadrul:**

Proiectului "Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova", implementat de Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ), în numele Ministerului Federal German pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (BMZ) și cu suportul Guvernului României, Agenției Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională (Sida) și Uniunii Europene.

**Partenerii proiectului:**

Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor al Republicii Moldova  
Agenția pentru Dezvoltare Regională Nord, Centru și Sud

Opiniile exprimate în prezentul text aparțin autorului/autorilor și nu reflectă neapărat punctul de vedere al agenției de implementare, finanțatorilor și partenerilor proiectului.

**Chișinău, Iulie 2017**

## Cuprins:

1. PLAN DE ACȚIUNI DE DEZVOLTARE A CAPACITĂȚILOR.....	5
1.1. Management strategic și organizațional.....	5
1.2. Management financiar .....	12
1.3. Managementul Operațional Tehnic.....	14
1.4. Marketing relații cu clienții .....	<del>25</del> <u>23</u>
2.PLANUL TEMATIC AL MODULELOR PROPUSE PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ .....	<del>30</del> <u>28</u>
2.1. Management Strategic și Organizațional .....	<del>30</del> <u>28</u>
2.2. Managementului Operațional și Tehnic .....	<del>33</del> <u>34</u>
2.3. Managementul Financiar .....	<del>36</del> <u>34</u>
2.4. Marketing și Relații cu Publicul .....	<del>38</del> <u>36</u>
2.5. Program de instruire privind formarea profesională continuă a IFC AAC .....	<del>40</del> <u>38</u>

### **Abrevieri și acronime:**

ACC - Societății pe Acțiuni "Apă Canal Cahul"

ANRE – Agenția Națională de Reglementare în Energetică

DRC – departament de relații cu clienții

IFC AAC – Institutul de Formare Continuă în domeniul de Alimentare cu Apă și de Canalizare

IT – tehnologii informaționale

LAN- rețea informațională locală

NRW- Apa care nu Aduce Venituri

RI- regulamente interne

RU- resurse umane

Σ- suma

SA - Societate pe Acțiuni

SCADA - Supervisory Control And Data Acquisition

SEAU- stația de epurare a apelor uzate

SRL - societate cu răspundere limitată

SSM - securitatea și sănătatea în muncă

STA- stația de tratare a apei

UAT- unitatea administrativ teritorială

UE – Uniunea Europeană

# 1. PLAN DE ACȚIUNI DE DEZVOLTARE A CAPACITĂȚILOR

## 1.1.MANAGEMENT STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL

**Tabelul 1 Activități de dezvoltarea capacităților privind Managementul strategic și organizațional**

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget de expert zile	Prioritare	Persoana responsabilă <sup>[SB2]</sup>	Părți/ persoane implicate
<b>1.1 [SB3] Planificare strategică</b>							
[SB4] Realizarea planificării strategice a activității ACC	Elaborarea Strategiei de afaceri a ACC pe termen mediu și lung Instruire conform modulului 2.1.a și 2.5.a	Strategie de afaceri a ACC pentru o pe termen mediu și lung	Canalizarea direcțiilor de dezvoltare a serviciilor în aria de operare stabilită de licența ANRE	4 experți - Σ 85 zile	1	Directorul general	Consiliul orășenesc Consiliul Societății
	Elaborarea Planului de administrare al Consiliului societății ACC pentru perioada de mandat	Plan de administrare al Consiliului Societății ACC pe perioada mandatului	Stabilirea indicatorilor de performanță, monitorizarea activităților ACC	2 experți - Σ 32 zile	1	Președintele Consiliului Societății	Consiliul orășenesc Consiliul Societății Directorul general
	Elaborarea Planului de management al Directorului pentru perioada de mandat (contractare)	Planul de management va operaționaliza obiectivele, indicatorii de performanță și măsurile pentru atingerea, monitorizarea și evaluarea rezultatelor previzionate în Planul de administrare	Este un plan care asumă viziunea, misiunea și politicile de management ale directorului și companiei pentru perioada de mandat (contract), indicatorii de performanță propuși pentru a fi realizați, metodele propuse pentru obținerea țintelor	2 experți - Σ 28 zile	1	Directorul General	Consiliul societății Inginer șef Contabil șef
<b>1.2 Strategii și obiective operaționale și funcționale</b>							
Stabilirea unei viziuni clare privind procesul de regionalizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare	Elaborarea unei strategii de operare a sistemelor de alimentare de apă preluate în cadrul procesului de regionalizare și delegare a gestiunii serviciilor din partea UAT;	Strategie de operare a sistemelor de alimentare de apă și canalizare preluate în cadrul procesului de regionalizare și delegare a gestiunii serviciilor din partea UAT	O mai bună abordare a procesului de preluare a gestiunii de operare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare din UAT care doresc să adere la Contractul de delegare.	2 experți - Σ 56 zile	2	Directorul General	Consiliul societății Primarii UAT Directorul General Inginer șef Contabil șef

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget de expert zile	Prioritizare	Persoana responsabilă <sup>[SB2]</sup>	Părți/ persoane implicate
	Elaborare unui Regulament privind elaborarea condițiilor tehnice, de proiectare și construcție în condițiile de extindere a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în corelație cu capacitățile disponibile ale instalațiilor de tratare/epurare	Regulament privind elaborarea condițiilor tehnice, de proiectare și construcție în condițiile de extindere a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în corelație cu capacitățile disponibile ale instalațiilor de tratare/epurare	În elaborarea normativului se conduce de prevederile și obiectivele țintă expuse în Planul de investiții și Strategia de dezvoltare socio-economice a raionului Cahul, capitolul: Alimentare cu apă și canalizare a raionului Cahul	1 experti - Σ 14 zile	3	Inginer șef	Consiliul Societății Directorul general Contabil șef Inginer birou tehnic
<b>1.3 Dezvoltarea instituțională (organizațională)</b>							
Stabilirea și actualizarea structurii organizatorice, responsabilităților și mecanismelor de raportare și control intern a activității ACC	Elaborarea Regulamentului de Organizare și Funcționare Elaborarea regulamentului privind structura organizațională a ACC, operator regional (organizarea filialelor, centrelor de lucru, punct de audiență a clienților, cetățenilor ș.a.)  Instruire conform modulului 2.1.e	Regulament de Organizare și Funcționare (organigrama și fișele de post)	O organizare structurală mai performantă a societății Repartizarea obligațiilor și responsabilităților Întocmirea unei <b>organigrame</b> lucrativă și operaționale reglementarea proceselor și activităților, relațiilor pe interior și exterior Reglementarea relațiilor cu entitățile ierarhic superioare, Fondatorii și Consiliul Societății	4 experti - Σ 82 zile	3	Directorul general	Consiliul Societății Inginer șef Contabil șef Inginer birou tehnic
	Actualizarea Regulamentului Intern al unității  Instruire conform modulului 2.1.e	Regulament Intern al unității actualizat	Drepturile și obligațiunile angajaților, metode de motivare, rezolvarea conflictelor de muncă, programul de lucru, zilele de odihnă și concedii stimularea unei creșteri a capacităților prin eficientizarea timpului de muncă în lipsa unor neconformități și conflicte de muncă	2 experti - Σ 47 zile	3	Director General	Consiliul Societății Inginer șef Contabil șef Specialist RU

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget de expert zile	Prioritizare	Persoana responsabilă <sup>[SB2]</sup>	Părți/ persoane implicate
	Elaborarea unui Regulament privind activitatea de audit intern al ACC  Instruire conform modulului 2.1.e	Regulament privind activitatea de audit intern al ACC	Elaborează norme metodologice privind exercitarea activității de audit intern în cadrul ACC.	1 experți - Σ 18zile	2	Directorul General	Consiliu Societății Inginer șef Contabil șef
	Testarea în procesul de activitate a Regulamentului Tehnic de funcționare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare	Regulamentul Tehnic de funcționare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare actualizat și modificat	Simularea și testarea în procesul de activitate a ACC a Regulamentului de funcționare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare cu identificarea neconformităților Propuneri de modificare a lacunelor depistate, prelungirea termenilor de aplicare a unor norme în caz de necesitate	perioada 6 luni calendaristice; 1 expert - Σ 25zile	1	Inginerul șef	Director General, Contabil șef, Grup de lucru
	Testarea în procesul de activitate a Caietului de sarcini a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare	Caietului de sarcini a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, actualizat și modificat	Simularea în procesul de activitate al ACC a prevederilor stipulate în Caietului de sarcini a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare cu identificarea neconformităților Propuneri de modificare a lacunelor depistate, prelungirea termenilor de aplicare a unor norme în caz de necesitate	perioada 6 luni calendaristice; 1 expert - Σ 25zile	1	Inginerul șef	Consiliu Societăți Director general Contabil șef Șef departament
	Implementarea unor sisteme informatice de management (SIM)	Regulament elaborat și <b>soft achiziționat.</b>  (Sistem planificat de colectare procesare, stocare și propagare a datelor sub forma informațiilor necesare pentru îndeplinire funcției managementului)	Promovarea comunicării în rândul angajaților; Distribuirea de materiale complexe în cadrul companiei; Oferirea unui sistem obiectiv pentru înregistrarea și reunirea informațiilor; Reducerea cheltuielilor ocazionate de muncă intensiv manuală Sprijinirea țințelor și direcției strategice ale companiei	1 expert - Σ 39 zile	2	inginer IT	Director general, Inginer șef, Contabil șef Șef departament
<b>1.4 Dezvoltarea managementului resurselor umane</b>							

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget de expert zile	Priorizare	Persoana responsabilă [SB2]	Părți/ persoane implicate
Planificarea necesarului de resurse umane și evaluarea performanței personalului ACC în contextul regionalizării serviciului [SB5] [SB6]	Elaborarea unui Plan de personal cu analiza nivelului de încadrare în câmpul muncii și eficiența rezultatelor obținute Instruire conform modulului 2.1.b	Plan de personal elaborat, aprobat și pus în aplicare	concretizare a cerințelor funcțiilor, identificarea specialităților conexe pentru ocuparea unei funcții Calculul numărului de personal necesar operării eficiente a sistemului AAC, în baza normativelor de calcul disponibile (R. Belarus și Federația Rusă)	2 experți - Σ 42 zile	3	Inspector RU	Director general Inginer șef Contabil șef Șef departament Economist
	Întocmirea Instrucțiunii privind elaborarea Fișei postului pentru funcțiile din cadrul ACC  Instruire conform modulului 2.1.c	Instrucțiune privind elaborarea Fișei postului pentru funcțiile din ACC	Fișa postului ar trebui să respecte următoarele cerințe minimale: denumire funcției; poziția în organizație, obiectivul principal; activitățile principale, sarcini și responsabilități; echipamente, unelte, condiții de muncă	1 expert - Σ 9 zile	3	Inspector RU	Director general Inginer șef Contabil șef Șef departament
	Elaborarea unui sistem de evaluare a performanței integrat în activitatea companiei ACC Instruire conform modulului 2.1.c	Regulament de evaluare a performanței integrat în activitatea companiei ACC, aprobat și pus în aplicare	Definirea criteriilor generale de performanță pentru toți angajații; efectuarea evaluării performanței; Analizarea rezultatelor pe departamente și unități cu stabilirea unor măsuri de îmbunătățire, definirea criteriilor de performanță pentru fiecare post	1 expert - Σ 21 zile	3	Director general,	Inginer șef, Contabil șef Șef departament Economist Inspector RU
Dezvoltarea capacităților ACC prin instruirea personalului	Analiza anuală a nevoilor de formare și actualizarea Planului anual de formare profesională  Instruire conform modulului 2.5.c	Raport de analiză a nevoilor de formare Plan anual de formare continuă actualizat	Identificarea necesarului de personal efectiv în contextul extinderii serviciilor pentru toată aria de delegare stipulată în licența de operare ANRE	2 experți - Σ 6 zile	3	Inspector RU	Director general, Inginer șef, Contabil șef, Șef departament Economist
	Elaborarea materialelor pentru instruire la nivel de TUTORAT, Formarea tutorilor din cadrul	Materialelor de instruire pentru cursul de formare privind "Tutori" elaborate și puse în aplicare	Selectarea persoanelor cu aptitudini de a practica „Tutoratul”	2 experți - Σ 6 zile	2	Inspector RU	Director general, Inginer șef, Contabil șef, Șef departament



Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget de expert zile	Prioritizare	Persoana responsabilă <sup>[SB2]</sup>	Părți/ persoane implicate
	departamentelor de producție în cadrul unor cursuri de instruire specializate  Instruire conform modului 2.5.c	Persoane selectate și instruite pentru predarea la locul de muncă "Tutori"	Organizarea cursurilor de instruire pentru "Tutorat" Construcția unui sistem de instruire la locul de muncă a angajaților noi și de evaluare a eficienței personalului în procesul "Termenului de încercare"				Inginer SSM
	Elaborarea unui Plan strategic de formare profesională a angajaților pentru termen mediu și lung; Instruire conform modului 2.5.c	Plan strategic de formare profesională a angajaților pentru termen mediu și lung	Identificarea nevoilor de formare profesională pe termen mediu Bugetarea costurilor necesare organizării procesului de instruire și identificarea sursei de finanțare	2 experți - Σ 6 zile	3	Inspector RU	Director general, Inginer șef, Contabil șef, Șef departament
	Elaborarea Metodologiei de Evaluare a rezultatelor instruirii	Metodologia de evaluare a calității instruirii. Raport de evaluare a calității instruirii profesionale și corelarea cu rezultatele de creștere a capacităților de operare a sistemului de alimentare c apă și canalizare	Creșterea nivelului de calitate a procesului de instruire contribuie la dezvoltarea carierii pe termen lung va stimula creșterea capacităților ACC	2 experți - Σ 6 zile	3	Inspector RU	Director general, Inginer șef, Contabil șef, Șef departament
	Estimarea și întocmirea unui Plan de achiziții a echipamentelor necesare pentru dotarea auditoriului de instruire	Achiziția mijloacelor pentru transmiterea și demonstrarea unor informații <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculator;</li> <li>• Proiector;</li> <li>• Ecran;</li> <li>• Tablă interactivă;</li> <li>• Manuale</li> <li>• Ghiduri</li> <li>• filme instructiv – educative</li> <li>• echipamente</li> </ul>	Creșterea capacităților de dezvoltare individuale și profesionale ale angajaților; În termen lung contribuția rezultatelor instruirii asupra dezvoltării capacităților ACC	1 expert - 16 zile	1	Inginer IT Inspector RU	Director general, Inginer șef, Contabil șef, Șef departament

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget de expert zile	Priorizare	Persoana responsabilă <sup>[SB2]</sup>	Părți/ persoane implicate
		tehnice și de laborator utilizate în cadrul sistemului					
<b>1.5. Acțiuni privind organizarea procesului de instruire realizate de ACC</b>							
Îmbunătățirea învățării la locul de muncă în procesul de formare profesională continuă	Elaborarea și implementare unui mecanism de asigurare a calității instruirii la locul de muncă în cadrul companiei	Grup de lucru privind evaluarea și monitorizarea procesului de instruire, inclusiv la locul de muncă, format și instruit Ședințe de lucru, trimestrial, pentru evaluarea activităților de formare profesională și influența rezultatelor asupra creșterii capacităților de operare a sistemului	Rapoarte trimestriale de evaluare a activităților de formare continuă		2	Inspector RU	Consiliul societății Grupul de lucru format
	Formarea echipei de Formatori proprii din cadrul personalului angajat în companie	Cursuri de formare a Formatorilor organizate în exterior, inclusiv în cadrul IFC AAC, organizate și evaluate Persoane cu aptitudini de a preda la cursuri de perfecționare în cadrul companie selectate și instruite	Echipă de Formatori locali instruiți și pregătiți pentru petrecerea cursurilor de instruire interne în cadrul companiei ACC Reducerea costurilor de instruire per participant Posibilități de eficientizare a procesului de instruire		2	Inspector RU	Consiliul societății Managementul superior Grupul de lucru
Îmbunătățirea mecanismului de finanțare proprie a formării profesionale în cadrul companiei	Elaborarea unui sistem de finanțare proprie a resurselor necesare formării profesionale continuă, inclusiv a schimbului de experiență și a evaluării rezultatelor instruirii;	Demersul Consiliului societății către ANRE privind aprobarea în proiectul tarifului a costurilor previzionate privind organizarea procesului de instruire	Asigurarea unui suport eficient din partea Consiliului societății și APL în procedura de aprobare a tarifului de către ANRE, în cazul de nerecunoaștere de către ultimul a costurilor planificate pentru formarea profesională continuă în cadrul companiei; Buget de resurse financiare		1	Economist	Consiliu orășenesc; Consiliu societății; Director General Inginer șef Contabil șef Șef Departament

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget de expert zile	Prioritizare	Persoana responsabilă <sup>[SB2]</sup>	Părți/ persoane implicate
			aprobat în tarif de către ANRE, pentru necesitățile de formare profesională continuă a personalului AAC				
Stabilirea unor relații constructive cu managementul IFC AAC, prin furnizarea necesităților de formare continuă și stabilirea capacităților de finanțare al acestor instruiți	Coordonarea nevoilor de formare a companiei cu Programul de instruire previzionat de IFC AAC; Concretizare costurilor de participare și corelarea lor cu posibilitățile financiare ale companiei;	Analiza nevoilor de formare cantitativ și pe teme de perfecționare cu stabilirea așteptărilor de la participarea la procesul de instruire; Se vor coordona perioada și termenii de instruire	Analiza de evaluare a nevoilor de formare profesională; Lista cu viitorii participanți la cursuri de instruire IFC AAC;		2	Inspectorul RU	Consiliu societății; Director General Inginer șef Contabil șef Șef Departament
Asigurarea unor condiții adecvate executării procesului de instruire în cadrul întreprinderii, inclusiv la locul de muncă	Perfectarea bazei tehnico-materiale a procesului de instruire profesională continuă 1. Întocmirea unui deviz de cheltuiești privind dezvoltarea bazei tehnico-materială a procesului de instruire; 2. Realizarea unei reparații a încăperii de la stația de tratare apă; Întocmirea unui plan de achiziții a necesarului pentru procesul de instruire	Sală de studii reparată și pregătită pentru a fi înzestrată cu echipamentul și mobilierul necesar Mobilier pentru sala de studii	Creșterea capacităților de dezvoltare individuale și profesionale a personalului Contribuire la dezvoltarea capacităților ACC pe termen mediu și lung Posibilități de organizare a instruirilor în cadrul întreprinderii, cu implicarea formatorilor externi Micșorarea costurilor cu instruirea personalului, prin excluderea costurilor de transport, cazare și diurne		1	Inginer șef	Consiliu societății; Director General Inginer șef Contabil șef Șef Departament

## 1.2. Management financiar

Tabelul 2 Activități de dezvoltarea capacităților privind managementul financiar

Obiectiv de dezvoltare	Ațiuni necesare	Livrabile	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Priorizare	Persoană responsabilă	Părți/ persoane implicate
<b>2.1 Dezvoltarea capacităților sistemului contabil-financiar</b>							
Construcția unui sistem modern de management financiar	Elaborarea unui Ghid de utilizare a Modelului financiar  Instruire conform modulului 2.5.e	Ghid de utilizare Model Financiar	Modelul financiar este destinat construirii planurilor de afaceri a companiei, plecând de la un an de bază. Datele de bază, ipotezele și supozițiile privind evoluția viitoare va determina performanțele financiare pentru anii de proiecție; Modelul va lua în considerație și investițiile proiectate	2 experți - Σ 47zile	1	Contabil șef	Consiliul societății Director general, Inginer șef, Șef departament
	Elaborarea unui Sistem de Management Financiar  Instruire conform modulului 2.3.a	Sistem de Management Financiar	Conexiunea dintre sistemul contabil, financiar și managerial Are ca scop redresare a situației: - Planificare financiară; - Control financiar; Decizii financiare operative;- Asigură luarea deciziilor manageriale, - Sprijină cu date și calcule managementul riscului, - Activități de conformare cu autoritățile și protecția activelor	1 expert - Σ27zile	1	Contabil șef	Consiliul societății Director general, Inginer șef, Șef departament
	Construcție rețea informațională locală Instruire conform modulului 2.3.e	Rețea informațională locală construită; <b>Achiziție de soft, camere de luat vederi, calculatoare ș.a.</b>	Va permite transmiterea informației la distanță, inclusiv la obiectele ACC amplasate la distanță față de oficiul central; Organizarea conferințelor video cu personalul care activează la distanță; Va asigura circularea documentației tehnice, administrative și manageriale	2 experți - Σ 61 zile	1	Contabilul șef Inginer IT	Consiliul societății Director general, Inginer șef, Șef departament
Implementarea unui sistem de planificare financiară multianuală	Elaborarea unui Ghid de întocmire a Planului financiar multianual pentru o perioadă de 3 ani Instruire conform modulului	Ghid de întocmire a Planului Financiar multianual	Va contribui la planificarea afacerilor, Utilizarea instrumentelor: ipoteze privind funcționarea companiei,alte ipoteze și premise; proiecții	1 expert - 21 zile	2	Contabil șef	Director general, Inginer șef. Șef departament

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabile	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți/ persoane implicate
	2.3.b		financiare, indicatori de performanță				
	Elaborare Plan de implementare pentru activitatea de rambursare a creditului Băncii Mondiale  Instruire conform modulului 2.3.d	Plan de implementare privind activitatea de rambursare a creditului Băncii Mondiale	Rambursare a creditului fără întârzieri, penalități și efecte conexe	1 expert - 19 zile	1	Contabil șef	Director general, Inginer șef. Șef departament
<b>2.2 Planificarea și controlul costului</b>							
Stabilirea unui proces eficient de planificare și control a costurilor pe baza activităților	Elaborarea unei metodologii de Analiză a Costurilor pe Baza Activităților Instruire conform modulului 2.3.g	Metodologie ” Analiză a Costurilor pe Baza Activităților”	Descriere a metodelor de analiză a costurilor pe activitățile de bază	2 experți - Σ23zile	1	Contabil șef Economist	Director general, Inginer șef. Șef departament
	Elaborarea unui Sistem de Contabilitate a Costurilor pe Baza Activităților Instruire conform modulului 2.3.g	Manual de proces de lucru: Sistem de contabilitate a Costurilor	Proces de analiza, colectare, înregistrare și consolidare a tuturor componentelor costului pentru un centru de profit/cost, filială (locație), departament, schemă tehnologică, proces sau proiect	2 experți - Σ69zile	1	Contabil șef Economist	Director general, Inginer șef. Șef departament
	Elaborarea unui Îndrumar privind procedurile de elaborare, ajustare și aprobare a tarifelor în contextul cerințelor ANRE Instruire conform modulului 2.3.d	Îndrumar privind procedurile de elaborare, ajustare și aprobare a tarifelor în contextul cerințelor ANRE elaborat și aplicat în activitatea companiei	Explică și identifică acele documente solicitate de ANRE în procesul de aprobare a tarifului	2 expert - Σ18zile	2	Economist	Directorul general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament

### 1.3.Managementul Operațional Tehnic

Tabelul 3 Activități de dezvoltarea capacităților privind managementul operațional tehnic

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
<b>3.1. Gestiunea calității apei și protecția mediului</b>							
Creșterea eficienței de monitorizare a calității apei [SB7]	Îmbunătățirea proceselor de monitorizare a calității apei potabile și a apei uzate epurate și deversate în emisar Metode și tehnici de monitorizare prin perfecționarea activităților laboratoarelor de producție Instruire conform modulului 2.5.b	Manualul procedurii de lucru: "Monitorizarea calității apei potabile"	Formularea unei proceduri proprii a Operatorului pentru monitorizarea calității apei, a apei uzate, a nămolului produs în STA și SEAU.	1 expert - Σ21 zile	1	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator
		Manualul procedurii de lucru: "Monitorizarea calității apei uzate"	Va permite operatorului să elaboreze și să implementeze <b>Planuri de Siguranță a Apei</b> și de acțiune pentru înlăturarea neconformităților privind calitatea.	1 expert - Σ21 zile	1	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator
		Manualul procedurii de lucru: Practici de laborator legate de monitorizarea calității apei;	Vor stabili punctele și frecvența de monitorizare; Vor stabili obligațiile și responsabilitățile personalului inclusiv ale managementului.	1 expert – Σ21 zile	2	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator
		Manualul procedurii de lucru: "Monitorizarea calității nămolului generat în stația de tratare și de epurare	Vor stabili regulile de prelevare a probelor de laborator și sistemul de informare și control al deciziilor;	1 expert - Σ21 zile	2	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator
Îmbunătățirea evaluării Impactului asupra Mediului	Monitorizarea Impactului procesului de operare a sistemului de alimentare cu apă și de canalizare asupra Mediului și sănătății populației	Manual de proceduri operaționale: Monitorizarea sistematică a Impactului asupra mediului și Sănătății Populației"	Va contribui la identificarea proceselor care influențează mediul și sănătatea populației, Va repartiza obligațiile și responsabilitățile persoanelor implicate în proces	1 expert -Σ19 zile	2	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator
	Elaborarea și aprobarea: Regulament de Organizare a zonelor de protecție sanitară cu regim de restricție a captării de apă Prut și Frumoasa cu aprobarea de către Consiliul orășenesc, aprobat și utilizat în proces	Regulament de Organizare a zonelor de protecție sanitară cu regim de restricție a captării de apă Prut și Frumoasa cu aprobarea de către Consiliul orășenesc	Identificarea zonelor de protecție sanitară a captărilor de apă Prut și frumoasa, altor obiective strategice ale ACC. Stabilirea unor restricții al activităților economice în aceste zone conform normelor, aprobarea de către Consiliul orășenesc	1 expert - Σ21 zile	4	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
	Elaborarea Studiu de Impact asupra apelor de suprafață a râului Prut și Frumoasa în zona de protecție sanitară cu regim de restricție de către activitățile industriale, agro - zootehnice și menajere ale populației și posibilele măsuri de contracarare;	Studiu de Impact asupra apelor de suprafață a râului Prut și Frumoasa în zona de protecție sanitară cu regim de restricție de către activitățile industriale, agro - zootehnice și menajere ale populației și posibilele măsuri de contracarare, aprobat și aplicat privind activitățile economice din zonă;	Identificarea riscurilor de poluare a apelor de suprafață ale râurilor Prut și frumoasa în amonte de zona de protecție sanitară cu regim de restricții, posibilele poluări a apelor râurilor: Valea Calmagei, Andrușul, Roșu și Cotihana și influența acestor fluxuri asupra calității apelor din locul de captare	1 expert - Σ26 zile	5	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator
<b>3.2. Managementul activelor și activitatea de operare și mentenanță</b>							
Stabilirea unui sistem de management al activelor	Elaborarea Regulamentului de inventariere și expertiză tehnică a activelor materiale în cadrul procesului de transmitere-returnare în cadrul Contractului de delegare a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare	Regulamentul de inventariere și expertiză tehnică a activelor materiale transmise-returnate în cadrul Contractului de delegare a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare	Evaluarea gradului de uzură real pentru activele de suprafață și a celor subterane; Atribuirea unui grad de criticitate;	2 experți - Σ24 zile	3	Inginer șef Contabil șef	Director general, Șef departament
	Elaborarea unui proces de management al activelor Instruire conform modulului 2.5.f	Manualul procedurii de lucru "Managementul activelor"	Reducerea și anticiparea costurilor cu activele; atingerea nivelului previzionat al serviciului; actualizarea și îmbunătățirea a planurilor de management al activelor. Evaluarea gradului de criticitate și durata de viață a activelor.	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef. Contabil șef	Directorul general Șef departament
	Elaborarea Planului de management al activelor Instruire conform modulului 2.5.f	Plan de management al activelor, elaborat și pus în aplicare	Planificare efectivă și eficientă a investiției realizată; Grad de siguranță mai mare în serviciul furnizat; Rentabilitate și competitivitate mai mare; Posibilitate de a justifica	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef. Contabil șef	Directorul general, Șef departament

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
			intențiile de administrare a activelor pe termen lung; Abordare structurală cu scop de a reduce costurile pe ciclul de viață al activelor cu îmbunătățirea concomitentă a nivelului serviciului și prelungirea duratei de funcționare				
	Analiza sistematică a gradului de criticitate Instruire conform modulului 2.5.f	Manualul procedurii de lucru " Analiza gradului de criticitate a activelor de suprafață"	Posibilitatea de avariere a activului, dacă se avariază care vor fi costurile de reparație; Care din activele conexe ar putea fi deteriorate; Care ar putea fi consecințele asupra mediului și sănătății populației	1 expert - Σ19 zile	3	Inginer șef. Contabil șef	Directorul general, Șef departament
		Manualul procedurii de lucru "Analiza gradului de criticitate a activelor subterane"		1 expert - Σ19 zile	3		
Construcția sistemului viabil de operare și mentenanță (O&M)	Întocmirea sistemului informațional de stocare a datelor operațiunilor de întreținere și reparații	Sistem informațional de stocare a datelor și istoricul operațiunilor de întreținere și reparație a rețelelor și instalațiilor	Sistem informațional privind caracteristicile inventarului activelor, istoricul operațiunilor de întreținere și reparații, costurile de intervenție: necesar de materiale, manopera și mecanisme	1 expert - Σ27 zile	1	Inginer șef. Inginer IT	Director general, Contabil șef Șef departament
	Analiza duratei de viață rămasă a activului material	Manual de proceduri operaționale "Metoda de evaluare a duratei de viață a activului material clasificat pe grupe de active";	Posibilitatea de evaluare și stabilire a duratei de viață a unor elemente din sistemul de alimentare cu apă și de canalizare	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef Contabil șef	Director general, Șef departament
	Planificarea întreținerii, reabilitării și reînnoirii  Instruire conform modulului 2.2.b	Manual de proceduri operaționale: "Exploatarea și întreținerea"	Procedurile de exploatare și întreținere sunt în mare măsură standard, se referă la activitatea zilnică a activilor și contribuie la prevenirea avariilor. Procedurile de urgență sunt aplicate în cazuri de urgență.	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament
		Manual de proceduri operaționale: "Organizarea procesului de reparație";	Procesul de planificare a reparațiilor va conține metoda optimă: reparație versus înlocuire;	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament



Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
			Va fi dezvoltat un sistem de organizare complex a lucrărilor de lichidare a avariilor;				
		Manual de proceduri operaționale: "Organizarea procesului de reabilitarea activilor"	Va permite readucerea activelor în stare funcțională fără a le înlocui; Va permite optimizarea costurilor cu operarea sistemului;	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament
		Manual de proceduri operaționale: "Organizarea procesului de înlocuire a activelor"	Va permite identificarea activelor care necesită să fie înlocuite; Analiza se va face în baza indicilor de criticitate, gradul de uzură și indicatorii de performanță operațională stabiliți de managementul companiei;	1 expert - Σ19 zile	3	Inginer șef. Contabil șef	Director general, Șef departament
<b>3.3. Organizarea procesului de captare, transportare și tratare a apei brute</b>							
Îmbunătățirea procesului de tratare, distribuție	Modernizarea procesului tehnologic de tratare	Manual de proceduri operaționale: "Tehnologia proceselor de tratare a apei brute din sursa râului Prut"	Prevede introducerea unor proceduri de inspectare, operare, întreținere și monitorizare cu elaborarea unor liste de verificare operaționale pentru activitatea asumată;	1 expert - Σ29 zile	4	Inginer șef.	Directorul general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef laborator
	Organizarea eficientă a procesului de distribuție a apei potabile  Instruire conform modulului 2.5.f	Manual de proceduri operaționale: "Componența și caracteristicile tehnice ale sistemului de distribuție"	Permite o descriere detaliată și profesională a sistemului de distribuție cu identificarea elementelor, vârstei, materialului, diametrului, lungimii tronsoanelor, nodurilor de interacțiune, atribuire gradului de criticitate și duratei de viață rămasă	1 expert - Σ39 zile	2	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament
		Manual de proceduri operaționale: "Localizarea tronsonului avariat și tehnici de lichidare a avariei"	Permite reducerea pierderilor de apă, optimizarea costurilor de lichidare și restabilire a acoperii drumului	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef.	Directorul general, Contabil șef Șef departament
Îmbunătățirea procesului de	Optimizarea procesului de pompare a apei	Manual de proceduri operaționale: "Monitorizarea menținerii	Permite calcularea presiunile necesare în rețeaua de	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef.	Directorul general, Contabil șef

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
pompare, înmagazinare	potabile	presiunii constante în sistemul de distribuție”	distribuție a orașului, se identifică cele mai optime variante de presiune, se întocmește un plan de micșorarea presiunilor prin instalarea stațiilor hidrofoare în subsolul tehnic al clădirilor cu multe nivele; Sistematic se face recalcularea hidraulică a sistemului în dependență de extinderea rețelei de distribuție și caracteristicile de consum a noilor abonați;				Șef departament
	Optimizarea procesului de înmagazinare a apei potabile	Manual de proceduri operaționale: ”Exploatarea rezervoarelor de înmagazinare a apei potabile”	Identificarea capacităților de înmagazinare și evaluarea posibilităților de dezvoltare; Descrierea procedurilor de întreținere a construcțiilor; Eficientizarea exploatarei și micșorarea pierderilor de apă prin aplicarea elementelor de automatizare;	1 expert - Σ15 zile	4	Inginer șef.	Directorul general, Șef departament
Asigurarea continuității serviciului de alimentare cu apă în situații excepționale	Crearea unui sistem de operare în cazul stării excepționale	Manual de proceduri operaționale: ” Acțiunile personalului în caz de situații excepționale privind calitatea apei în râul Prut”	Prevăd dezvoltarea de proceduri pentru soluționarea cazurilor de poluare accidentată a apei brute din râul Prut; Se va dezvolta un sistem de informare a posibilității de poluare a apelor râului Prut;	1 expert - Σ19 zile	5	Inginer șef Inginer SSM	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef Laborator Electrician Șef Mecanic Auto
		Manual de proceduri operaționale: ” Organizarea procesului de tratare a apei în cazuri excepționale: cutremur, incendiu, inundații”	Se vor concretiza și simula situațiile în cazurile necesităților de tratare a apei în condițiile producerii unui cutremur, incendiu sau inundație;	1 expert - Σ19 zile	5	Inginer șef Inginer SSM	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef Laborator Electrician Șef Mecanic Auto
<b>3.4. Organizarea procesului de colectare, transportare, epurare și deversare a apei uzate</b>							
Dezvoltarea sistemelor de	Activități de modernizare a	Manual de proceduri operaționale: ”Întreținerea sistemului de	Descrie procesul de inspectare, întreținere	1 expert - Σ27 zile	3	Inginer șef.	Director general, Contabil șef

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
colectare, transportare, epurare, deversare a apelor uzate	sistemului de colectare, transportare, epurare și deversare a apelor uzate Instruire conform modului 2.5.f	colectare a apelor uzate"	preventivă și desfundare a conductelor și colectoarelor gravitaționale de canalizare, stocarea datelor în baza de date, analizează cauzele; Definește obligațiunile și responsabilitățile; Concretizează modul de avizare și raportare privind lucrările executate Estimează costurile cu materialele, manopera utilaje și mecanisme				Șef departament
		Manual de proceduri operaționale: " Acțiunile personalului în caz de situații excepționale privind calitatea apelor uzate deversate în sistemul de canalizare a orașului Cahul"	Definește substanțele și concentrațiile maximal admisibile ale apelor uzate permise spre deversare în rețeaua de canalizare urbană în conformitate cu prevederile HG 950/2013 și acțiunile personalului privind protejarea cedării instalațiilor cu respectarea în același timp al procesului tehnologic și contribuind la minimizarea impactului asupra mediului și sănătății populației	1 expert - Σ19 zile	1	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef Laborator Electrician Șef Mecanic Auto
		Manual de proceduri operaționale: " Organizarea procesului de epurare a apelor uzate"	Descrierea procesului de epurare a apelor uzate, conducându-se de indicatorii de performanță, instrucțiunile de manevrare tehnologică, manualul de proceduri operaționale, impactul asupra mediului și respectare normativelor în vigoare	1 expert - Σ19 zile	5	Inginer șef.	Director general Contabil șef Șef departament
		Manual de proceduri operaționale: " Organizarea procesului de epurare a apei uzate în cazuri excepționale: cutremur, incendiu, inundații"	Descrierea operării procesului tehnologic de epurare a apelor uzate în cazuri de cutremur, incendiu, inundații în contextul continuității, evitării accidentelor de muncă	1 expert - Σ19 zile	5	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament Inginer tehnolog Șef Laborator Electrician Șef

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
			și optimizarea costurilor de producție în cazuri excepționale				Mecanic Auto
<b>3.5. Sistem de reducere a pierderilor de apă și management energetic</b>							
Îmbunătățire Management energetic	Modernizarea proceselor de operare cu efecte în consumul de energie electrică	Manual de proceduri operaționale: "Monitorizarea consumului de energie electrică pe trepte tehnologice"	Va permite executarea unei monitorizări eficiente a consumului de energie electrică Va stabili pentru o perioadă mai lungă a consumului specific relevant producției 1 m3	1 expert - Σ14 zile	2	Electrician șef	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament
	Instruire conform modulului 2.2.g						
	Optimizarea consumului de energie electrică, pieselor de schimb, combustibil și lubrifianți	Manual de proceduri operaționale: "Organizarea procesului de întreținere, reparație a utilajului electric"	Va îmbunătăți procesul de organizare a întreținerii și reparațiilor utilajului electric va optimiza costurile de O&M	1 expert - Σ14 zile	2	Electrician șef	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament
	Instruire conform modulului 2.2.g	Manual de proceduri operaționale: "Organizarea procedurilor de economie a combustibilului, lubrifianți și pieselor de rezervă necesare funcționării mecanismelor, utilajelor în construcții și mijloacelor de transport"	Va permite economii de materiale, piese de schimb, combustibil și lubrifianți, contribuind la reducerea costurilor de operare și întreținere Va prelungi durata de exploatare a mecanismelor și utilajelor, mijloacelor de transport	1 expert - Σ14 zile	2	Mecanic auto	Directorul general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Electrician șef
Reducerea pierderilor de apă și a apei care nu aduce venituri	Reducerea pierderilor de apă prin dezvoltarea unui sistem de control a scurgerilor de apă și presiunilor în conducte  Instruire conform modulului 2.2.f	Manual de proceduri operaționale: "Întocmirea balanței apei în corespundere cu propunerile metodologice IWA"	Se va obține: controlul pierderilor, identificarea și clasificarea pierderilor, se vor stabili factorii care influențează pierderile; aprobarea unor metode de control	1 expert - Σ23 zile	1	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament Electrician șef
		Manual de proceduri operaționale: "Metode de depistare și monitorizare a pierderilor"	Se vor obține reducerea pierderilor prin sondări de rutină sau regulate, supraveghere prin deplasare de-a lungul conductelor, măsurare de district, organizarea controlului pasiv care constă din	1 expert - Σ19 zile	1	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament Electrician șef

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
			informarea dispeceratului de către populație în anumite cazuri				
		Manual de proceduri operaționale: "Metode și tehnici de localizare a pierderilor"	Va contribui la minimizarea pierderilor, reducerea costurilor operaționale prin economia de energie și de chimicale, scad infiltrările în canalizare, percepția clienților operatorului este îmbunătățită.	1 expert - Σ19 zile	1	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament Electrician șef
		Manual de proceduri operaționale: "Metodologia de evaluare a stării fizice rețelelor de aducțiune și distribuție"	Va face legătură dintre indicatorii pentru pierderi și gradul de uzură a activelor, contribuind esențial la formarea programelor de reabilitare	1 expert - Σ19 zile	1	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament
		Elaborarea Strategiei privind controlul și reducerea "Apei care nu Aduce Venituri" (NRW)	Ajută la informarea Fondatorilor și Consiliul societății privind respectarea a obligațiilor de către companie a controlului și reducerii NRW în sistemele din aria de delegare	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament Electrician șef
<b>3.6. Tehnologii IT aferente Managementului Operațional și tehnic</b>							
Dezvoltarea unui concept informațional de aplicații cartografice SIG/GIS	Îmbunătățirea și actualizarea sistemului GIS deja existent la întreprindere  Utilizarea bazelor de date spațiale pentru managementul sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare	Manual de proceduri operaționale: "Procesul de proiectare, dezvoltare și implementare a aplicației informatice GIS	Asigurarea introducerii, gestionarea și interogarea datelor de tip grafic și de tip descriptiv cuprinse în hărți digitale inteligente; Furnizarea informațiilor specifice e identificare a rețelei într-un format care să permită luarea unor decizii rapide; Realizarea unor compoziții informaționale cu structură complexă și în format hârtie, necesar la realizarea diverselor documentații	2 experți – 57 zile	1	Inginer șef Inginer IT	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic
		Manual de proceduri operaționale: "Instrumente și metode de	Identificarea și asigurarea informațiilor privind	2 experți – 68 zile	1	Inginer șef Inginer IT	Director General Șef departament

Obiectiv de dezvoltare	Ațiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Priorizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
		identificare, prelucrare și exploatare a informațiilor necesare dezvoltării unui sistem SIG/GIS	poziționarea conductelor, altor elemente ale sistemului de alimentare cu apă și canalizare; Metode de transmitere a informațiilor dintre echipele de teren către personalul IT; Aprobarea unor standarde de utilizare a simbolurilor în procesul de elaborare a hărților digitale;				Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic
Creșterea performanței de monitorizare și control în timp real al sistemului de alimentare cu apă și canalizare	Îmbunătățirea și actualizarea sistemului SCADA deja existent la întreprindere Extinderea sistemului asupra altor procese tehnologice ne acoperite la moment	Gestionarea datelor din STA; SEAU; stațiile de pompare apă; stațiile de pompare apă uzată; puncte de monitorizare presiune; debit; camere deversoare; rezervoare de înmagazinare apă potabilă; puncte monitorizare clor remanent;	Asigurarea unei interfețe cu toate sistemele de automatizare, măsurare și control; Creșterea randamentului de funcționare a sistemului de alimentare cu apă și canalizare, reducerea cheltuielilor operaționale; Creșterea calității serviciului furnizat către cetățeni;	2 experți – 76 zile	1	Inginer șef Inginer IT	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic
Modelarea hidraulică a sistemului de alimentare cu apă	Executarea unei calibrări a modelelor hidraulice	Achiziția unui software dedicat modelării rețelelor de distribuție apă potabilă (Info Works WS) și respectiv a rețelelor de canalizare (Info Works CS)	Oferă o monitorizare precisă a performanțelor rețelei și asistență în vederea atingerii de operare; Va ajuta la identificarea punctelor slabe din infrastructură, a incidentelor legate de calitatea apei și a altor elemente relevante;	2 experți – 58zile	2	Inginer șef Inginer IT	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic
<b>3.7. Managementul depozitului</b>							
Organizarea activităților depozitelor de materiale	Elaborarea conceptului, activităților specifice, clasificarea depozitelor de materiale	Manual de proceduri operaționale: ” Calculul necesarului anual de materiale și consumabile, evaluarea stocului trimestrial și lunar”	Va permite estimarea corectă a necesarului de procurare a materialelor și altor necesități pentru funcționarea sistemului ACC, lichidarea stocurilor neutilizate, planificarea eficientă a cheltuielilor pentru achiziții de materiale	1 expert – 22 zile	2	Contabil șef Inginer șef	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic Contabil materiale

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
		Manual de proceduri operaționale: "Primirea, recepția și eliberarea materialelor și consumabililor "	Va ajuta la eficientizarea procesului de primire, recepție, eliberare și evidență a materialelor	1 expert – 20 zile	2	Contabil șef Inginer șef	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic Contabil materiale
		Manual de proceduri operaționale: "Organizarea internă a depozitelor: evidența stocurilor și amplasarea eficientă a materialelor , pieselor, consumabililor, etc."	Organizare eficientă a procesului de logistică și de lucru a depozitelor de materiale	1 expert – 17 zile	2	Contabil șef Inginer șef	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic Contabil materiale
<b>3.8. Sănătatea și siguranța ocupațională</b>							
Politica în domeniul sănătate și securitate ocupațională	Elaborarea conceptului politicii de sănătatea și securitate ocupațională	Plan de acțiuni privind implementarea bazelor cerințelor standardului ONSAS 18001-2007	Prevenirea accidentelor de muncă, a îmbolnăvirilor profesionale, identificarea preventivă și controlul pericolelor și riscurilor care pot afecta sănătatea și securitatea ocupațională a salariaților și părților interesate	1 expert – 27 zile	1	inginer șef	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic Ingineri
	Elaborarea standardelor ocupaționale	Manual de proceduri operaționale: " Norme de securitate a muncii pentru evacuarea apelor uzate de la populație si din procese tehnologice"	Prevenirea accidentelor de muncă, a îmbolnăvirilor profesionale, identificarea preventivă și controlul pericolelor și riscurilor care pot afecta sănătatea și securitatea ocupațională a salariaților și părților interesate în procesul de evacuare a apelor uzate	1 expert – 21 zile	1	inginer șef	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic Ingineri

Obiectiv de dezvoltare	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți /persoane implicate
		Manual de proceduri operaționale:  "Norme de securitate a muncii pentru alimentari cu apa a localităților si pentru nevoi tehnologice (captare, transportare și distribuție)"	Prevenirea accidentelor de muncă, a îmbolnăvirilor profesionale, identificarea preventivă și controlul pericolelor și riscurilor care pot afecta sănătatea și securitatea ocupațională a salariaților și părților interesate în procesul de alimentare cu apă	1 expert – 21 zile	1	inginer șef	Director General Șef departament Șef echipe de intervenție Inginer biroul tehnic Ingineri



## 1.4. MARKETING RELAȚII CU CLIENȚII

Tabelul 4 Activități de dezvoltarea capacităților privind marketing și relații cu clienții

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți/ persoane implicate
<b>4.1 Studiul de piață pentru serviciile prestate de ACC</b>							
Analiza capacităților de consum pe grupe de abonați	Elaborarea unui Îndrumar de petrecere a inventarului dotărilor sanitare și a analizei consumului în corespundere cu nivelul de dotări	Îndrumar de petrecere a inventarului dotărilor sanitare și a analizei consumului în corespundere cu nivelul de dotări	Regulament intern privind procedurile de petrecere a inventarului, înregistrarea datelor, verificare a corectitudinii datelor, procesarea datelor, analiza rezultatelor obținute	1 expert - Σ19 zile	1	Șef DRC	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament
	Organizarea unui Inventar a clienților privind dotarea sanitară a locuinței/gospodăriei	Inventar a clienților privind dotarea sanitară a locuinței/gospodăriei	Îmbunătățire facturării serviciilor prestate clienților – persoane fizice, controlul corectitudinii instalării contorului, integritatea sigiliilor, respectarea termenului de verificare metrologică, existența documentației de proiect și a actelor de instalare și sigilare.	1 expert - Σ19 zile	1	Șef DRC	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament
	Organizarea unui inventar al clienților – agenți economici cu privire la tehnologiile utilizate, consumul de apă și apă uzată, verificarea normelor de consum pentru producția care în procesul de fabricație folosește apa (de exemplu – panificație)	Inventar al clienților – agenți economici. Analiza situației privind procesele tehnologice utilizate, corectitudinea normelor de consum aplicate, riscurile deversării în sistemul orășenesc de canalizare a unor concentrații sporite al apelor uzate	Îmbunătățirea rezultatelor de facturare a serviciilor pentru agenții economici, transparentă în procesul decizional și contractare, evitarea riscurilor de deversare accidentală a apelor uzate cu concentrații sporite sau cu conținut de materie explozibilă.	1 expert - Σ19 zile	1	Șef DRC	Directorul general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament
Studiul consumatorilor potențiali	Elaborarea unui Studiu Sociologic în cartierele care dispun de sistem centralizat de alimentare cu apă și de canalizare, dar cu un procent foarte mic de conectări	Studiu Sociologic în cartierele care dispun de sistem centralizat de alimentare cu apă și de canalizare, dar cu un procent foarte mic de conectări, realizat	Estimarea necesităților de solicitare a serviciilor de alimentare cu apă și/sau de canalizare; identificarea principalelor motive de constrângere a populației privind accesul la sistemul AAC, estimarea nivelului de trai al	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef.	Director general, Contabil șef Șef departament Șef DRC Economist

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Priorizare	Persoană responsabilă	Părți/ persoane implicate
			gospodăriilor amplasate în zona rezidențială și a cererii de apă previzionată				
	Elaborarea unui Studiu Sociologic în zonele care nu dispun de sistem centralizat de alimentare cu apă și de canalizare cu scopul determinării de către populație a gradului de solicitare și la care condiții sunt acceptate	Studiu Sociologic în zonele care nu dispun de sistem centralizat de alimentare cu apă și de canalizare cu scopul determinării de către populație a gradului de solicitare și la care condiții sunt acceptate, realizat	Estimarea necesităților de solicitare a serviciilor de alimentare cu apă și/sau de canalizare; identificarea principalelor motive de constrângere a populației privind accesul la sistemul AAC, estimarea nivelului de trai al gospodăriilor amplasate în zona rezidențială și a cererii de apă previzionată	1 expert - Σ19 zile	2	Inginer șef	Director general, Contabil șef Șef departament Șef DRC Economist
<b>4.2 Standarde și politici în relații cu clienții</b>							
Îmbunătățirea relațiilor cu clienții	Elaborarea unei Politici de relații cu clienții Instruire conform modulului 2.5.d	Manual de proceduri operaționale: Politica de relații cu clienții	Vor fi determinate: valorile asigurate de angajați în relațiile cu clienții, metodele de creștere a credibilității și satisfacției din partea clienților, proceduri de monitorizare a solicitărilor și neconformităților în activitățile întreprinse.	1 expert - Σ19 zile	2	Responsabil Relații cu Publicul	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Șef DRC
	Elaborarea Standardelor serviciilor furnizate și a serviciului de relații cu clienții  Instruire conform modulului 2.4.b	Manual de proceduri operaționale: Standardelor serviciilor furnizate și a serviciului de relații cu clienții	Vor avea ca scop: asigurarea standardelor de calitate a serviciilor prestate, de răspuns la sesizări, de urmărire a neconformităților și a perioadei de suspendare a alimentării cu apă, prestarea serviciilor de facturare, citire a contoarelor, extragere contoare, instalare contoare, alte procese atribuite lucrului cu clienții	1 expert - Σ19 zile	3	Responsabil Relații cu Publicul	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Șef DRC
	Îmbunătățirea procesului de lucru cu clienții  Instruire conform modulului 2.4.c	Manual de proceduri operaționale: "Standard ocupațional privind selectarea recrutare, instruirea și controlul activității lucrătorilor din	Vor avea ca scop: stabilirea unor indicatori specifici pentru domeniul de relații cu clienții. Va contribui la procesul de recrutare, selectare și stabilire a unor cerințe de aptitudini și atitudini a personalului implicat	1 expert - Σ19 zile	3	Responsabil Relații cu Publicul	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Șef DRC

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Priorizare	Persoană responsabilă	Părți/ persoane implicate
		departamentul relații cu clienții	În lucrul cu clienții. Va stipula procesele de evaluare sistematică a personalului, indicarea responsabilităților.				
<b>4.3 Tehnologii IT aferente relațiilor cu clienții</b>							
Aplicarea tehnologiilor IT în relații cu clienții	Declanșarea unei companii de informare și conștientizare a clienților prin intermediul pagini web a companiei	pagină web actualizată, dezvoltarea secțiunii de informare a clienților,	Postarea chestionarului electronic privind satisfacerea clienților de serviciile prestate; informarea privind stopările planificate și a celor accidentale	1 expert - Σ19 zile	1	Responsabil Relații cu Publicul Inginer IT	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Șef DRC
	Realizarea unei rețele de comunicații dintre sediul companiei și obiectele tehnologice amplasate răzleț în aria de prestare a serviciilor	Rețea de comunicare electronică dintre sediul companiei și obiectele tehnologice amplasate răzleț, realizată și pusă în aplicație	Legătură operativă dintre departamentele companiei, transmiterea documentelor electronice la distanță (rapoarte, cereri, informații statistice ș.a.)	1 expert - Σ19 zile	3	Responsabil Relații cu Publicul Inginer IT	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Șef DRC
	Elaborare program de înregistrare a petițiilor	<b>Achiziție Program (software) de înregistrare a petițiilor</b> , realizat și pus în aplicație	Va permite o recepție mai corectă a adresărilor populației, petițiilor și a eficienței satisfacerii nevoilor clienților	1 expert - Σ19 zile	1	Responsabil Relații cu Publicul Inginer IT	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Șef DRC
Dotarea departamentului cu echipamente	Necesitatea dotării Centrului de relații cu Clienții cu un copiator pentru realizarea de copii după diferite documente necesare clienților	<b>Achiziție Copiator</b> pentru necesitățile clienților procurat și instalat	Permite o îmbunătățire a imaginii companiei în perceperea clientului; Operativitate în procesul de formare a documentelor solicitate de clienți	1 expert - Σ9 zile	3	Șef DRC Inginer IT	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament
	Necesitate de dotare cu un scanner performant, ce ar permite arhivarea electronică documentelor și organizarea transmiterii lor pe căi electronice	<b>Achiziție Scanner</b> performant procurat și instalat	Permite îmbunătățirea procesului de scanare și arhivare electronică a documentelor din circuitul informațional al întreprinderii și transmiterea lor la distanță	1 expert - Σ9 zile	2	Șef DRC Inginer IT	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament
<b>4.4. Reglementări a activităților relații cu clienții</b>							
Studiul actorilor interesați în activitățile companiei ACC	Elaborarea Codului de conduită a angajatului S.A Apă Canal Cahul  Instruire conform modulului 2.5.d	Cod de conduită a angajatului S.A Apă Canal Cahul, elaborat și aprobat de către Managementul și Consiliul societății	Îmbunătățirea relațiilor cu clienții; Stabilirea unor criterii de comportare a angajaților pe interior și în relațiile cu clienții stabilirea unor reguli de	1 expert - Σ12 zile	2	Responsabil RP	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef departament Șef DRC Inspector RU

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	Buget, expert zile	Priorizare	Persoană responsabilă	Părți/ persoane implicate
	Analiza grupurilor de interese din jurul companiei de apă	Raport de analiză a grupurilor de interese din jurul companiei ACC	comportarea în relațiile cu instanțele ierarhic superioare Identificarea grupurilor de interese din jurul ACC; Rolul și scopurile fiecărui grup de interese; Stabilirea unor rapoarte de comunicare cu grupele de interes; Analiza sistematică a rezultatelor activităților de comunicare cu grupele de interese; Aprobarea unui plan de înlăturare a neconformităților în comunicarea cu grupele de interese;	1 expert - Σ15 zile	1	Responsabil RP	Director general, Inginer șef. Contabil șef
Executarea biroului (ghișeului unic) de relații cu publicul	Elaborarea unui Ghid privind conceptul biroului (ghișeului) unic de relații cu clienții S.A Apă Canal Cahul.	Ghid privind conceptul biroului (ghișeul) unic de relații cu clienții S.A Apă Canal Cahul, elaborat și aprobat de Consiliul societății	Îmbunătățirea sistemului de audiență a clienților, reducerea timpului efectiv de lucru a specialiștilor în procesul de rezolvare a petițiilor prin utilizarea unui sistem informațional local cu bază de date Utilizarea metodei de conferință video în procesul de rezolvare a petiției, solicitării clientului pentru implicarea specialiștilor de profil aflați la distanță față de ghișeul unic.	1 expert - Σ21 zile	2	Responsabil RP	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef DRC
	Organizarea unui birou (ghișeu) unic de relații cu publicul	Birou (ghișeu) unic organizat și dotat cu: • program (software), • echipamente și tehnică de birou, • mobilier <b>Achiziție:</b> • <b>Program (software)</b>	Îmbunătățirea sistemului de audiență a clienților, reducerea timpului efectiv de lucru a specialiștilor în procesul de rezolvare a petițiilor prin utilizarea unui sistem informațional local cu bază de date Utilizarea metodei de conferință video în procesul de rezolvare a	1 expert - Σ13 zile	2	Responsabil RP	Director general, Inginer șef. Contabil șef Șef DRC

Obiectiv de dezvoltare a capacităților	Acțiuni necesare	Livrabil	Efecte așteptate	<i>Buget, expert zile</i>	Prioritizare	Persoană responsabilă	Părți/ persoane implicate
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>echipamente și tehnică de birou,</i></li> <li>• <i>mobilier</i></li> </ul>	petiției, solicitării clientului pentru implicarea specialiștilor de profil aflați la distanță față de ghișeul unic.				

## 2.PLANUL TEMATIC AL MODULELOR PROPUSE PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

### 2.1. Management Strategic și Organizațional

Tabelul 5 Teme propuse pentru module cu instruire în grup și la locul de muncă privind Managementul Strategic și Organizațional

Nr	Denumirea modului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
2.1.a	<b>Strategii, obiective și necesități privind Managementul Strategic și Organizațional</b>	Director general, Inginer-șef; Contabil-șef Șef secție/ departament Inginer SSM Economist Inspector RU  Manageri STA, SEAU; Maiștrii Șefi echipă Președinte Comitet Sindical	- a lucra împreună pentru a identifica necesitățile, interesele, așteptările, obiectivele strategice ale companiei și conținutul și măsurile potrivite de instruire; - a prioritiza și planifica măsurile de consolidare a capacităților conform strategiei de creștere a capacităților manageriale	Atelier intern de lucru cu moderare externă, Măsuri de identificare și consolidare a echipei de lucru; Preselecția candidaților în calitate de formator local	1,5 zile (1 x 6 + 1 x 4 ore)	Doi (2) formatori;  Recomandat : 15  Maxim: 20	- o imagine clară a situației curente; - o viziune privind ceea ce vrem să obținem și până când ; - capacități identificate pentru redresarea situației actuale (catalogul necesităților); - o agendă prioritizată și aprobată de consolidare a capacităților cu sub-obiective specifice pentru consolidarea capacităților, sarcini clare, puncte de reper și responsabilități ;
2.1.b	<b>Dezvoltarea administrării și ameliorarea proceselor de lucru</b>	Director general; Inginer-șef; Șef secție / departament,  Manageri STA, SEAU; Maiștrii/ Șefi echipă Președinte Comitet Sindical	- a obține cunoștințe privind elaborarea, cu mijloacele proprii: sisteme, instrumente și procese în organizarea companiei; - a implementa și menține cu succes, a unor acțiuni de redresare a situației create în activitatea companiei prin dezvoltarea proceselor creșterii capacităților de operare	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator:  Recomandat : 15  Maxim: 20	- o imagine clară a situației curente; - procese de lucru, sisteme de planificare multianuală, planificare a proiectelor și investițiilor[SB8], management al RU, management al calității și mediului sunt dezvoltate, aprobate de Consiliul societății, prezentate și susținute cu succes în cadrul companiei;
2.1.c	<b>Elaborarea manualelor operaționale pentru Managementul strategic și Organizațional</b>	Director general; Inginer șef, Contabil șef Șefi secție /departament Inginer SSM; Economist; Inspector RU; Manageri STA, SEAU; Maiștri/ șefi echipă;	- a acumula cunoștințe despre descrierea tuturor procedurilor necesare, cerințelor, pașilor de lucru, cunoștințelor necesare și recomandărilor într-un set de documente ce pot fi folosite pentru managementul intern al calității, sănătății și securității muncii; - a acumula cunoștințe despre organizarea și implementarea	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	4 zile (câte 6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 2 zile fiecare	Un (1) formator:  Recomandat : 12-15 Maxim: 18	- o imagine clară a situației curente; - siguranță sporită a procesului și reducerea riscurilor; - management îmbunătățit al cunoștințelor și experienței interne; - calitate și performanță optimizată a serviciilor; - dependență redusă de "experți locali" unici în rândul angajaților;

Nr	Denumirea modului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
		Președinte comitet Sindical	manualelor necesare;				
2.1.d	<b>Elaborarea Strategiei de lucru cu clienții și relații cu publicul</b>	Director general; Inginer șef, Contabil șef; Șefi secții/ departamente; Șef Secție Relații cu Clienții; Echipa de dispeceri; Manager responsabil de relații cu publicul și comunicare; Inspector RU; Jurist; Președintele Comitetului Sindical;	- cunoștințe despre abordările potrivite și experiența formată cu privire: a) concepte strategice de lucru cu clienții; b) comportament în situațiile dificile; c) atingere a obiectivelor aprobate; d) codul de etică a angajatului; e) dezvoltarea imaginii companiei prin îmbunătățirea relațiilor cu publicul;	Instruire în paralel cu serviciul, jocuri de rol, instruirii video, observarea situațiilor reale	2 zile (câte 4-6 ore) + 2 vizite de consolidar e câte 1 zi fiecare	Un (1) formator:  Recomandat : 18 - 20  Maxim: 25	- o imagine clară a situației curente; - mai puține conflicte cu clienții; - imagine mai bună în rândul publicului general / clienților; - rate mai înalte de remunerare și venituri mai mari; - respectarea de către angajați a prevederilor unui Cod de etică a angajatului aprobat în cadrul Contractului colectiv de muncă - imagine îmbunătățită a companiei în relații cu publicul;
2.1.e	<b>Elaborarea regulamentelor și procedurilor interne de lucru specifice pentru ACC privind Managementul Strategic și Organizațional</b>	Director general; Inginer-șef; Contabil-șef;  Șef secție / departament;  Economist; Inspector RU; Jurist; Responsabil Relații cu Publicul și Comunicare; Președintele Comitetului Sindical;	- modalitatea de elaborare, schițare și implementare a regulamentelor interne (RI) - modalitatea de menținere și consolidare a utilizării și evaluării sistematice a RI; - modul în care RI contribuie la stabilirea sistemelor de management al calității, securității mediului și a muncii	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidar e câte 1 zi fiecare	Un (1) formator;  Recomandat : 6-8  Maxim: 10	- o imagine clară a situației curente; - instrumente și metode de elaborare a regulamentelor interne sunt clare, dezvoltate și optimizate;  - reguli aprobate de întocmire a unui plan de implementare pentru sisteme de management al calității, securității mediului și muncii

Nr	Denumirea modulului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
2.1.f	<b>Comunicarea corporativă și informarea opiniei publice</b>	Membrii Consiliu Societate; Director general;  Inginer-șef, Contabil șef, Șefi secție/ departament; Managerul responsabil relații cu publicul și comunicare, Inspector RU  Jurist	- modalitate de elaborare, implementare și evaluare a unei strategii de comunicare corporativă și informare a opiniei publice; - modalitate de conectare a tuturor activităților de relații cu publicul și comunicare corporativă cu strategia de management a ACC - modalitatea de elaborare și implementare a unei campanii de imagine / comunicare pentru ACC;	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	2 zile (câte 4-6 ore) + 2 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator; Recomandat : 12-13  Maxim: 15	- activități de comunicare corporativă și informare a opiniei publice sunt planificate și implementate ; - managementul comunicării corporative și informarea opiniei publice influențează pozitiv percepția publică și politică privind activitățile companiei ; - imaginea publică a prestatorului de servicii de alimentare cu apă și canalizare începe să se îmbunătățească și să se schimbe spre cea dorită;



## 2.2. Managementului Operațional și Tehnic

Tabelul 6 Teme propuse pentru module cu instruiți în grup și la locul de muncă privind Managementul Operațional și Tehnic

Nr.	Denumirea modulului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
2.2.a	<b>Strategii, obiective și necesități privind activitățile de operare și mentenanță</b>	Director general, Inginer șef;  Contabil șef; Șef secție /departament; Managerii STA și SEAU; Maiștrii / șef de echipă	- a lucra împreună pentru a identifica necesitățile, interesele, așteptările, obiectivele strategice ale Operatorului serviciilor de AAC; - a obține cunoștințe de a prioritiza și planifica măsurile de consolidare a capacităților conform strategiei proprii de O&M a sistemului de alimentare cu apă și canalizare; - a identifica direcțiile de dezvoltare și oportunitățile în procesul de regionalizare a serviciilor AAC;	Atelier intern de lucru cu moderare externă	2 zile (1 x 6 + 1 x 5 ore)	Doi (2) formatori;  Recomandat: 12  Maxim: 18	- o imagine clară a situației curente ; - o viziune de creștere a capacităților în calitate de prestator regional de SAAC (strategie și obiective); capacități identificate pentru redresarea situației actuale (catalogul necesităților); - o agendă prioritizată și aprobată de consolidare a capacităților cu sub-obiective specifice, sarcini clare, puncte de reper și responsabilități;
2.2.b	<b>Dezvoltarea administrării și ameliorarea proceselor de lucru privind Managementul tehnic și operațional</b>	Inginer șef; Șefi de departament, managerii STA și SEAU, Ingineri, maiștrii, șefi echipă; Inspector RU; Economist	- a elabora, cu mijloacele proprii, sisteme, instrumente și metode pentru fiecare proces tehnologic în parte; - a implementa și menține cu succes, prin mijloacele proprii a operării activelor materiale; - a implementa procedee și activități de O&M care să contribuie la redresarea situației actuale a companiei, care se află într-un declin financiar - dezvoltarea capacităților de elaborare și implementare a propriilor strategii de operare și mentenanță a activelor materiale;	Instruire în paralel cu serviciul/ implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator;  Recomandat: 12-13  Maxim: 15	- o imagine clară a situației curente; - procese de lucru, sisteme de planificare multianuală, management tehnic și operațional sunt dezvoltate și aprobate de Consiliul societății; - Managementul superior primesc sprijin substanțial de la conducerea de mijloc pentru managementul tehnic și operațional- Planificarea multianuală a proiectelor și investițiilor este elaborată și aprobată; - Planificarea multianuală a O&M a activelor materiale (conduce, instalații, echipamente) este elaborată și aprobată

Nr.	Denumirea modului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
2.2.c	<b>Organizarea locurilor de muncă, securitatea muncii și protecția mediului</b>	Inginer șef, Șef secție/ departament, managerul STA și SEAU, Inginer SSM Maistru Șef echipă Inspector RU; Economist;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizarea și menținerea în ordine locurile de muncă în conformitate cu regulile și regulamentele aprobate;</li> <li>- planificarea și implementarea tuturor activităților (proceselor) ține cont de securitatea și sănătatea în muncă;</li> <li>- planificarea și implementarea tuturor activităților (proceselor) conțin elemente de protecție a mediului;</li> <li>- acumulare de cunoștințe despre modul de elaborare și implementare a lecțiilor învățate în procesele de lucru, regulamentelor și planurilor</li> </ul>	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	2 zile (câte 4-6 ore) + 2 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator;  Recomandat:14-16  Maxim: 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o imagine clară a situației existente;</li> <li>- organizarea îmbunătățită a locului de muncă;</li> <li>- securitate a muncii mai bună</li> <li>- riscuri mai mici pentru personal și publicul larg,</li> <li>- imagine publică îmbunătățită</li> <li>- un număr mult mai mic de accidente și vătămări</li> <li>- stres și poluare ecologică cauzate de activitățile prestatorilor de SAAC reduse semnificativ</li> </ul>
2.2.d	<b>Elaborarea regulamentelor și procedurilor interne de lucru specifice pentru ACC privind Managementul tehnic și operațional</b>	Director general; Inginer șef, Șefi de secții / departament; Inginer birou tehnic; managerii STA și SEAU, Maiștrii și șefi de echipă; Inspector RU; Economist	<ul style="list-style-type: none"> <li>- metode și instrumente de elaborare, schițare și implementare a regulamentelor interne (RI) și procedurilor de lucru;</li> <li>- modalitatea de menținere și consolidare a utilizării și evaluării sistematice a RI și procedurilor de lucru;</li> <li>- modul în care RI și procedurile de lucru contribuie la stabilirea sistemelor de management al calității, securității mediului și a muncii;</li> </ul>	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator: Recomandat:14-16 Maxim: 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o imagine clară a situației existente;</li> <li>- regulamentele interne și procedurile de lucru sunt clare și în proces de dezvoltare / optimizare - un plan de implementare pentru sistemele de management al calității, securității mediului și muncii a fost aprobat</li> </ul>
2.2.e	<b>Gestionarea și mentenanța vehiculelor, mecanismelor și echipamentelor</b>	Mecanic auto, Operator vehicul, Personalul atelier de reparație, Maiștrii / șef echipă	<ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizarea vehiculelor și echipamentelor doar în conformitate cu regulile și regulamentele aprobate;</li> <li>- organizare de mentenanță obișnuită și preventivă luând în considerare funcționalitatea și siguranța vehiculelor</li> </ul>	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	2 zile (câte 4-6 ore) + 2 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator: Recomandat: 6-8 Maxim: 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o imagine clară a situației curente;</li> <li>- pregătire operațională optimă și funcționalitate mai îndelungată a vehiculelor;</li> <li>- securitate mai bună a muncii;</li> <li>- aspect exterior a vehiculelor mai bun pe termen mai mare</li> <li>- costuri de reparație și investiție mai mici pe termen mediu</li> </ul>

Nr.	Denumirea modulului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
2.2.f	<b>Depistarea și reducerea scurgerilor, mentenanță preventivă și reparația, organizarea intervențiilor rapide; depistarea și reducerea branșamentelor ilegale</b>	Inginer șef, Șef secție/ departament; Inginer birou tehnic; Maistru de O&M al rețelelor; Dispecer; Maistru din secția comercială; Șefi echipă;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planificarea întreținerii, reabilitării și reînnoirii activelor materiale;</li> <li>- modalitatea de optimizare și evaluare a performanței măsurilor de intervenție rapidă;</li> <li>- modalitatea de depistare și de optimizare a activităților privind reducerea scurgerilor;</li> <li>- modalitatea de utilizare și menținere a echipamentului potrivit pentru depistarea scurgerilor;</li> <li>- modalitatea de depistare și debranșare a branșamentelor ilegale;</li> <li>- zonarea consumului de apă și controlul presiunii;</li> <li>- elaborarea Bilanțului apei;</li> <li>Cuantificarea apei nefacturate;</li> </ul>	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	4 zile (câte 6 ore) + 3 vizite de consolidare câte cel puțin 1 zi fiecare	Un (1) formator: Recomandat: 12-14 Maxim:16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o imagine clară a situației curente;</li> <li>- cunoștințele angajaților actualizate și îmbunătățite privind Regulamentul ANRE Nr. 180/2016 cu privire la consum tehnologic și pierderile de apă;</li> <li>- reducerea semnificativă de scurgeri, pierderi de apă și intervenții ilegale în rețele de alimentare cu apă;</li> <li>- rezultate optimizate a echipei de intervenție;</li> <li>- obținerea aptitudinilor de a elabora bilanțul apei în conformitate cu metodologia IWA;</li> <li>- cunoștințe de calcul a zonelor de consum și instrumente de menținere a presiunii în rețea;</li> </ul>
2.2.g	<b>Gestionare și mentenanță a pompelor și altor dispozitive electrice</b>	Inginer-șef; Electrician șef; Echipa de electromecanici; Operator stație de tratare/epurare; Maistru/Șef echipă stații de pompare apă și apă uzată	<ul style="list-style-type: none"> <li>- a utiliza dispozitivele și echipamentul electric în conformitate cu regulile și regulamentele aprobate</li> <li>- organizare de mentenanță obișnuită și preventivă luând în considerație funcționalitatea și siguranța pompelor și dispozitivelor electrice;</li> </ul>	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	2 zile (câte 4-6 ore) + 2 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator: Recomandat: 12-14 Maxim: 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o imagine clară a situației curente;</li> <li>- pregătire operațională optimă și funcționalitate mai mare a dispozitivelor și echipamentelor electrice;</li> <li>- securitate a muncii mai bună;</li> <li>- costuri de reparație și investiționale mai mici pe termen mediu;</li> <li>- eficiență energetică a funcționării echipamentelor electrice;</li> </ul>

## 2.3. Managementul Financiar

Tabelul 7 Teme propuse pentru module de instruire în grup și la locul de muncă privind "Managementul financiar"

Nr	Denumirea modulului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. Total de zile /ore instruire	Nr. Recomandat de participanți	Rezultate așteptate în urma instruirilor
2.3.a	<b>Strategii, obiective și necesități privind Managementul financiar</b>	Director general; Contabil - șef Inginer șef; Economist; Șef secție/ departament; Maiștrii/șef de echipă; Contabili	- a lucra împreună pentru a identifica necesitățile, interesele, așteptările, obiectivele strategice ale companiei de servicii AAC; - a prioritiza și planifica măsurile de eficientizare a activităților conform strategiei proprii de consolidare a capacităților privind Managementul Financiar;	Atelier intern de lucru cu moderare externă;	1,5 zile (1 x 6 + 1 x 4 ore)	<b>Doi (2)</b> formatori:  Recomandat: 10  Maxim: 15	- o imagine clară a situației curente - o viziune privind ce vrem să obținem și până când (strategie și obiective) - capacități identificate pentru redresarea situației actuale (catalogul necesităților); - o agendă prioritizată și aprobată de consolidare a activităților cu sub-obiective specifice, sarcini clare, puncte de reper și responsabilități
2.3.b	<b>Dezvoltarea administrării și ameliorarea proceselor de lucru privind Managementul Financiar</b>	Contabil șef, Contabili, Economist, Șef secție/ departament,	- a elabora, cu mijloacele proprii, sisteme, instrumente și procese pentru Departamentul financiar -	Instruire în paralel cu serviciul/ implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator;Reco mandat: 6-8  Maxim: 10	- o imagine clară a situației curente; - procese de lucru, sisteme de planificare multianuală și management financiar sunt dezvoltate, aprobate de Consiliul societății;
2.3.c	<b>Managementul bunurilor: clădiri, stații, conducte, utilaje, instalații și echipamente</b>	Contabil-șef; Contabil; Șef secție/ departament, Maistru/șef echipa;	- mentenanță obișnuită și preventivă care contribuie la păstrarea valorii, funcționalitatea și siguranța activelor materiale - gestionarea clădirilor, stațiilor, conductelor, utilajelor, instalațiilor și echipamentelor doar în conformitate cu regulile și regulamentele aprobate - evaluarea anuală a uzurii morale și fizice a activelor materiale;	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	1 zi (6 ore) + 2 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator; Recomandat: 6-8  Maxim: 10	- o imagine clară a situației curente; - pregătire operațională optimă și funcționalitate mai mare a activelor materiale; - aspect exterior mai bun și durată de viață mai mare; - obținerea pe termen mediu de costuri de reparație și investiționale mai mici ; - evaluare morală și fizică anuală a activelor materiale efectuată;  - inventar și expertiză tehnică mai realistă a activelor materiale;
2.3.d	<b>Elaborarea regulamentelor și procedurilor interne de lucru specifice pentru ACC privind Managementul financiar</b>	Director general Inginer șef; Contabil șef; Economist; Șef secție/ departament; Maiștrii/șef de echipă	- modalitatea de elaborare, schițare și implementare a regulamentelor interne (RI) și procedurilor de lucru; - modalitatea de menținere și consolidare a procedurilor interne de control și evaluare sistematică a costurilor de operare, în	Instruire în paralel cu serviciul/ implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator;  Recomandat: 6-8;  Maximum: 10	- regulamentele interne și procedurile de lucru sunt clare și în proces de dezvoltare / optimizare; - Metode și instrumente de eficientizare a activității de rambursare a creditului - Proceduri interne de control și evaluare sistematică a costurilor de operare, în

Nr	Denumirea modulului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. Total de zile /ore instruire	Nr. Recomandat de participanți	Rezultate așteptate în urma instruirilor
			concordanță cu oferta pieței; - modul în care RI și procedurile de lucru contribuie la stabilirea sistemelor de evidență contabilă, analiză financiară și creșterea capacităților financiare ale companiei				concordanță cu oferta pieței;
2.3.e	<b>Practici de utilizare a rețelei informaționale locale (LAN), privind Sistemul Financiar și de Management</b>	Director general Inginer șef; Contabil șef; Economist; Șef secție / departament; Maistru /șef de echipă	- metode și instrumente de utilizare a rețelei informaționale locale (LAN) privind Sistemul Financiar și de Management - modalități de optimizare a fluxului de documente financiare - tehnici și metode de eficientizare a sistemului de raportare	Instruire în paralel cu serviciul/ implementare	2 zile (câte 4 ore) + 3 Vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un 1 formator; Recomandat – 10 -12; Maxim – 15;	- personal perfecționat și rețea informațională locală realizată și funcțională; - sistem de raportare financiar implementat; - flux de documente optimizat și implementat;
2.3.f	<b>Instrumente și metode de aplicare a Ghidului de utilizare Model financiar și a Ghidului de elaborare a Planului Financiar Multianual</b>	Director general Inginer șef; Contabil șef; Economist; Șef secție / departament; Maistru /șef de echipă	- reguli și metode de aplicare a ghidului de utilizare Model financiar; - reguli și instrumente de aplicare a Ghidului de elaborare a Planului Financiar	Instruire în paralel cu serviciul/ implementare	2 zile (câte 4 ore) + 2 Vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un 1 formator; Recomandat – 10 -12; Maxim – 15;	- personal instruit și documentat cu proceduri de elaborare a documentelor; - contribuire la o mai ușoară implementare a Planului Financiar Multianual;
2.3.g	<b>Dezvoltarea procesului de bugetare pe centre de costuri în operarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare</b>	Director general Inginer șef; Contabil șef; Economist; Șef secție / departament; Maistru/șef de echipă	- metode și instrumente de bugetare pe centre de costuri; - metodologia de identificare și definire a centrelor de costuri; - forme de raportare pe centre de costuri; - reguli de formare a unui sistem de evaluare a rezultatelor procesului de bugetare pe centre de costuri;	Instruire în paralel cu serviciul/ implementare	2 zile (câte 4 ore) +3 Vizite de consolidare	Un 1 formator; Recomandat – 10 -12; Maxim – 15;	- sistem de bugetare pe centre de costuri implementat; - personal capabil de a realiza oportunitățile bugetării pe centre de costuri pentru creșterea capacităților financiare;
2.3.h	<b>Identificarea cerințelor impuse de către ANRE pentru elaborarea proiectului de tarife, procedurile de colectare a informațiilor necesare și modul de prezentare</b>	Director general; Inginer șef; Contabil șef; Economist; Șef secție /departament; Maistru/șef de echipă	Mod de calcul și de prezentare a: - Indicatori economici a serviciului; - Indicatori de operare a serviciului; - Indicatori financiari a serviciului; - Indicatori manageriali a serviciului;	Instruire în paralel cu serviciul/ implementare	2 zile (câte 4 ore)	Un 1 formator; Recomandat – 10 -12; Maxim – 15;	- personal perfecționat în calculul și modul de prezentare a indicatorilor solicitați - Îndrumar de identificare, colectare, stocare și completare a datelor solicitate de ANRE pentru justificarea proiectului de tarife;

## 2.4. Marketing și Relații cu Publicul

Tabelul 8 Teme propuse pentru module de instruire în grup și la locul de muncă privind Marketing și Relații cu Publicul

Nr	Denumirea modulului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
2.4.a	<b>Strategii, obiective și necesități privind Marketing și Relațiile cu Publicul</b>	Director general Inginer șef; Contabil șef; Manager responsabil de relațiile cu publicul și comunicare Economist; Șef secție / departament; Maistru/șef de echipă	- a lucra împreună pentru a identifica necesitățile, interesele, așteptările, obiectivele strategice ale ACC privind relațiile cu publicul; - a prioritiza și planifica măsurile de consolidare a capacităților DRC privind relațiile cu clienții conform strategiei proprii ACC	Atelier intern de lucru cu moderare externă;	1,5 zile (1 x 6 + 1 x 4 ore)	Doi (2) formatori:  Recomandat: 20  Maxim: 30	- o imagine clară a situației curente; - o viziune privind ce vrem să obținem și până când (strategie și obiective) ; - capacități identificate pentru redresarea situației actuale (catalogul necesităților); - o agendă prioritizată și aprobată de consolidare a capacităților cu sub-obiective specifice, sarcini clare, puncte de reper și responsabilități
2.4.b	<b>Dezvoltarea administrării și ameliorarea proceselor de lucru privind relațiile cu clienții</b>	Director general; Inginer șef; Contabil șef; Șef DRC; Economist; Șef secție/ departament; Maistru/șef de echipă	- a elabora, cu mijloacele proprii, sisteme, instrumente și procese pentru DRC;  - metode de inventar al clienților prin chestionare și estimarea consumului de apă în dependență de dotările sanitare; - construcția, clasa de precizie a contorului, metode de a influența mecanic asupra indicațiilor contorului;	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator:  Recomandat: 12-13  Maxim: 15	- o imagine clară a situației curente; - procese de lucru, sisteme de marketing și inventar - previziuni estimative a consumului de apă în conformitate cu dotările sanitare ale clientului sunt dezvoltate, aprobate , utilizate și menținute cu succes;  - citire contoare, facturare și colectarea veniturilor îmbunătățite - dezvoltarea funcției comerciale

Nr	Denumirea modului	Grupul țintă	Obiectivele de învățare	Formatul recomandat	Nr. total de zile /ore instruire	Nr. recomandat de participanți	Rezultate așteptate
2.4.c	<b>Instrumente și metode de succes în lucrul cu clienții</b>	Șef DRC; Jurist; Controlor, Echipa de dispeceri, Managerul responsabil de relațiile cu publicul și comunicare;	- cunoștințe despre cele mai bune practici privind: a) lucru cu clienții b) comportament al personalului în situațiile dificile; c) atingere a obiectivelor aprobate de performanță; d) proceduri de gestionare a reclamațiilor; e) elaborarea programelor de educare și informare a clienților;	Instruire în paralel cu serviciul, jocuri de rol, instruire video, observarea situațiilor reale	2 zile (câte 4-6 ore) + 2 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator;  Recomandat: 12 – 13;  Maxim: 15	- mai puține conflicte cu clienții; - imagine mai bună în rândul publicului și clienților; - completarea capitolului INFO Consumator de pe pagina web a companiei; - sondaje regulate privind satisfacția clienților de nivelul serviciilor prestate de companie, petrecute și evaluate. - programe de educare și informare a clienților dezvoltate; - proceduri de gestionare a reclamațiilor și sugestii îmbunătățite;
2.4.d	<b>Elaborarea regulamentelor și procedurilor interne de lucru specifice pentru ACC, privind Marketing și relații cu publicul</b>	Director general; Inginer șef; Contabil șef; Manager responsabil de relațiile cu publicul și comunicare Economist; Jurist; Șef secție / departament; Maistru/șef de echipă	- modalitatea de elaborare, schițare și implementare a regulamentelor interne și procedurilor de lucru - modalitatea de menținere și consolidare a utilizării și evaluării sistematice a RI și procedurilor de lucru - modul în care RI și procedurile de lucru contribuie la stabilirea sistemelor de management a marketingului și relații cu publicul;	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	3 zile (câte 4-6 ore) + 3 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator;  Recomandat: 6-8  Maxim: 10	- regulamentele interne și procedurile de lucru sunt clare și în proces de dezvoltare / optimizare metode și instrumente a activităților de îmbunătățire a procesului de Marketing al pieței serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare; - proceduri interne de evaluare sistematică a activităților privind relațiile cu publicul;
2.4.e	<b>Comunicarea corporativă și relațiile cu publicul</b>	Director general Inginer șef; Contabil șef; Manager responsabil de relațiile cu publicul și comunicare Economist; Jurist; Șef secție / departament;	- modalitatea de elaborare, implementare și evaluare a unei strategii de management al relațiilor cu publicul și comunicării - modalitatea de conectare a tuturor activităților de relații cu publicul și comunicare cu strategia de management a ACC - modalitatea de elaborare și implementare a unei campanii de imagine / comunicare pentru ACC	Instruire în paralel cu serviciul / implementare	2 zile (câte 4-6 ore) + 2 vizite de consolidare câte 1 zi fiecare	Un (1) formator; Recomandat: 9-10  Maxim: 12	- activități de comunicare și relații cu publicul sunt planificate și implementate - managementul comunicării și relațiilor cu publicul este folosit pentru a monitoriza și influența percepția publică și politică în privința activității companiei - imaginea publică începe să se îmbunătățească și să se schimbe spre cea dorită

## 2.5. Program de instruire privind formarea profesională continuă a IFC AAC

Tabelul 10. Teme propuse pentru modulele de instruire în grup și la locul de muncă privind creșterea capacităților ACC prestate de IFC AAC

Nr	Denumirea modulului	Grup țintă	Obiective de învățare	Formatul recomandat	Număr total de zile/ ore de instruire	Număr recomandat de participanți	Rezultate așteptate în urma instruirii
2.5.a	<b>Planificarea strategică, indicatori de calitate a serviciului public</b>	Membrii Consiliului societății, Director, Șef departament, Șef secție, Economist	Înțelegerea importanței planificării strategice. Acumularea cunoștințelor despre aplicarea instrumentelor cheie și indicatorilor de calitate	Prezentări Exemple practice Lucru în grup (exerciții, tema de casă,) Discuții în grup, feedback	2 z (6h) Total: 12h	12-15 participanți, 1 formator	Consolidarea capacităților interne ale întreprinderii în identificarea punctelor forte și slabe ale întreprinderii, elaborarea strategiilor și obiectivelor strategice, elaborarea indicatorilor de calitate
2.5.b	<b>Managementul calității serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Indicatori de calitate ai serviciului</b>	Inginer șef, Șef departament, Șef laborator, Inginer chimist, Inginer tehnolog,	Acumularea cunoștințelor despre instrumentele și metodele de asigurare a indicatorilor de calitate a apei potabile și a apei uzate epurate.	Prezentări Lucru în grup (exerciții, temă de casă) Discuții în grup, feedback	3 z (6h) Total: 18h	10-12 participanți, 2 formatori	Consolidarea capacităților interne ale întreprinderii în identificarea punctelor forte și slabe ale întreprinderii privind indicatorii de calitate
2.5.c	<b>Managementul resurselor umane din cadrul operatorilor serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare</b>	Director, Șef departament, Șef secție, Inspector RU, Jurișt	Înțelegerea principiilor de gestiune a resurselor umane. Cunoașterea metodelor de transfer de experiență, și metodelor de evaluare a personalului.	Prezentări Lucru în grup (exerciții, tema de casă) Discuții în grup, feedback	3 z (6h) Total: 18h	10-15 participanți, 2 formatori	Ajustarea necesităților de RU la procesele interne. Creșterea cunoștințelor în elaborarea documentației. Metode aplicate de împărtășire a cunoștințelor.
2.5.d	<b>Gestiunea clienților, relațiile cu publicul</b>	Șef departament comercial Manageri comunicare; Șef responsabil de lucrul cu publicul; Dispecer, Jurișt	Înțelegerea principiilor de gestiune a clienților	Prezentări Discuții în grup, feedback	2 z (6h) Total: 12h	10-12 participanți, 1 formator	Creșterea capacităților de evidență a clienților. Utilizarea instrumentelor avansate de comunicare. Elaborarea politicilor de lucru cu clienții.
2.5.e	<b>Managementul financiar și determinarea, aprobarea și aplicarea tarifelor la serviciul public de alimentare cu apă</b>	Director, Contabil șef, Economist Inginer-șef,	A înțelege importanța analizei și planificării financiare. Acumularea cunoștințelor privind luarea corectă a deciziilor financiare. Înțelegerea calculului prețurilor și tarifelor.	Prezentări Lucru în grup (exerciții, tema de casă) Discuții în grup, feedback	3 z (6h) Total: 18h	10-12 participanți, 1 formator	Consolidarea capacităților interne ale întreprinderii în planificarea financiară Creșterea acurateții în calculul costurilor și tarifelor. Creșterea capacităților de lobby.



Nr	Denumirea modului	Grup țintă	Obiective de învățare	Formatul recomandat	Număr total de zile/ ore de instruire	Număr recomandat de participanți	Rezultate așteptate în urma instruirii
2.5.f	<b>Managementul rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare</b>	Inginer șef Șef secție tehnică, Maistru, Inginer	Aplicarea planificării activităților de reparație și întreținere. Înțelegerea importanței gestiunii și prevenirii avariilor Acumularea cunoștințelor referitor la managementul pierderilor și la elaborarea bilanțului apei. Stabilirea rolului managementului presiunii în managementul operațional.	Prezentări, Lucru în grup (exerciții, rezolvarea studiilor de caz)	4 z (6h) Total: 24h	8-10 participanți, 2 formatori	Capacitate mai bună de gestiune a pierderilor. Utilizarea bilanțului apei, ca instrument de identificare a domeniilor ce necesită intervenții. Conștientizarea utilității de aplicare a calculului hidraulic pentru optimizarea presiunii în sisteme reparate.
2.5.g	<b>Gestiunea proiectelor investiționale</b>	Director Inginer șefi, Șef secție tehnică Șef departament Maistru Economist	Acumularea cunoștințelor pentru gestiunea proiectelor. Aplicarea instrumentelor de planificare și monitorizare.	Prezentări Exemple practice (lucru în grup) Discuții în grup, feedback	3 z (6h) Total: 18h	12-15 participanți, 2 formatori	Consolidarea capacităților interne ale întreprinderii în implementare de proiecte investiționale. Previziunea riscurilor de neîndeplinire.
2.5.h	<b>Contractul privind furnizarea / prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare</b>	Șef secție relații cu clienții, Controlor	Înțelegerea specificului activităților de contractare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare	Prezentări Lucru în grup (exerciții, temă de casă) Discuții în grup, feedback	1 z (6h) Total: 6h	9-11 participanți, 1 formator	Îmbunătățirea procesului de contractare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare
2.5.i	<b>Verificarea și evidența contoarelor</b>	Șef secție relații cu clienții, Controlor, Maistru instalare contoare, Inginer birou tehnic	Dezvoltarea procesului de elaborare a condițiilor tehnice, proiectare, instalare, evidență și verificare metrologică a contoarelor	Prezentări Lucru în grup (exerciții, temă de casă) Discuții în grup, feedback	2 z (6h) Total: 12h	8-14 participanți, 1 formator	Îmbunătățirea procesului de elaborare a condițiilor tehnice, proiectare, instalare, evidență și verificare metrologică a contoarelor
2.5.j	<b>Aspecte legislative și normative în apă și canalizare</b>	Director, Inginer șef, Jurist Șef secție tehnică	Înțelegerea și talmăcirea cadrului legislativ și normativ specific serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare	Prezentări Lucru în grup (exerciții, temă de casă) Discuții în grup, feedback	1 z (6h) Total: 6h	11-15 participanți, 1 formator	Îmbunătățirea cunoașterii legislației și normativelor naționale privind serviciul de alimentare cu apă și canalizare
2.5.k	<b>Accesarea investițiilor și acțiunile elaborării și implementării unui proiect de execuție</b>	Director, Inginer șef, Inginer birou tehnic, Șef departament	Instrumente și metode de atragere a investițiilor. Reguli și normative privind implementarea unui proiect de execuție	Prezentări Lucru în grup (exerciții, temă de casă) Discuții în grup, feedback	3 z (6h) Total: 18h	7-9 participanți, 2 formatori	Dezvoltarea capacităților privind atragerea investițiilor. Îmbunătățirea procesului de implementare a proiectelor de execuție

Nr	Denumirea modului	Grup țintă	Obiective de învățare	Formatul recomandat	Număr total de zile/ ore de instruire	Număr recomandat de participanți	Rezultate așteptate în urma instruirii
2.5.1	<b>Proceduri de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea titularilor de licență din sectorul apă și canalizare</b>	Director, Inginer șef, Inginer birou tehnic, Șef departament, Inginer logistică	Cerințe privind regulile și procedurile de achiziție a bunurilor și lucrărilor	Prezentări Lucru în grup (exerciții, temă de casă) Discuții în grup, feedback	2 z (6h) Total: 12h	6-8 participanți, 2 formatori	Îmbunătățirea cunoașterii regulilor și procedurilor de achiziție a bunurilor și lucrărilor