

# MĂ IMPLIC

Proiect de implicare civică  
în guvernarea locală

## Plan de Îmbunătățire a Serviciului Public de Salubritate (model)

(a.2022)



**skat** Swiss Resource Centre and  
Consultancies for Development

Proiectul „MĂ IMPLIC” este finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC) și implementat de Skat Consulting Ltd.

## CUPRINS:

Prefață.....	3
OBIECTIVE, MĂSURI și ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A SERVICIULUI .....	4
I MANAGEMENTUL INSTITUTIONAL .....	5
II MANAGEMENT OPERATIONAL și TEHNIC .....	7
III MANAGEMENT ORGANIZATIONAL .....	12
IV MANAGEMENT FINANCIAR .....	16

## PREFAȚĂ

Planul de Îmbunătățire a Serviciului reprezintă documentul care încearcă să ofere APL-urile partenere și Prestatorului/Operatorului de Servicii soluții reale, adaptate în funcție de infrastructura de care dispun și problemele de mediu din zonă, în scopul implementării treptate a unui program viabil de management a deșeurilor.

Planul de Îmbunătățire a Serviciului (PIS) este un plan de lucru strategic cuprinzător, elaborat pentru a aborda varietatea de probleme de management și gestiune a serviciilor, cu scopul de a îmbunătăți calitatea serviciului și care să permită gestionarului/furnizorului (APL/Operator) să-și realizeze obiectivele pe termen scurt, mediu și/sau lung. PIS oferă recomandări pentru soluționarea problemelor identificate în domeniul financiar, instituțional și operațional al gestionarului/furnizorului de servicii, pentru a îmbunătăți calitatea acestora.

Planul de Îmbunătățire a Serviciilor se organizează și funcționează în baza următoarelor principii:

- a) Protecția sănătății publice
- b) Conservarea și protecția mediului înconjurător
- c) Responsabilitatea față de cetățeni
- d) Autonomia locală și descentralizarea
- e) Calitatea și continuitatea serviciilor
- f) Tarife echitabile și accesibile tuturor beneficiarilor
- g) Ne-discriminarea și egalitatea tuturor beneficiarilor
- h) Administrare corectă și eficientă a bunurilor din proprietatea publică și a bunurilor publice
- i) Dezvoltarea durabilă a localității

Condiții de gestionare a serviciului de salubritate:

- I) Colaborare instituțională eficientă
- II) Condiții tehnice
- III) Condiții de exploatare și mentenanță
- IV) Condiții de ordin economic
- V) Condiții de mediu

## OBIECTIVE, MĂSURI ȘI ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A SERVICIULUI

Pentru crearea și/sau îmbunătățirea unui serviciu calitativ, Autoritatea Publică Locală în parteneriat cu Operatorul/Prestatorul de servicii trebuie să parcurgă implementarea unor obiective și măsuri descrise mai jos. Menționăm, că obiectivele și acțiunile propuse au un caracter de recomandare, se doresc a fi utile în realizarea unui sistem viabil de gestionare a deșeurilor la nivel local și pot fi adaptate la specificul local al fiecărui partener de proiect.

DIRECȚII	OBIECTIVE
<b>Management Instituțional</b>	Obiectiv 1.1 Adaptarea și dezvoltarea cadrului legal secundar și organizatoric în vederea îndeplinirii politicilor naționale privind organizarea unui serviciu
	Obiectiv 1.2: Crearea bazei legale pentru delegarea gestiunii serviciului de salubritate
	Obiectiv 1.3: Adaptarea actelor instituționale corespunzător legislației și specificului activității
	Obiectiv 1.4. Consolidarea capacităților instituționale în domeniul gestionării serviciului
<b>Management tehnic și operațional</b>	Obiectiv 2.1 Dezvoltarea unui serviciu viabil de colectare și transportare a deșeurilor conform legislației în vigoare
	Obiectiv 2.2 Reducerea etapizată a cantității de deșuri biodegradabile depozitate
	Obiectiv 2.3. Valorificarea potențialului economic din selectarea deșeurilor
	Obiectiv 2.4 Evacuarea și stocarea deșeurilor în condiții de siguranță pentru mediu și sănătatea populației
	Obiectiv 2.5 Promovarea unor sisteme de informare, conștientizare și motivare pentru toți factorii implicați în gestionarea deșeurilor
	Obiectiv 2.6. Dezvoltarea unui sistem informațional complet și corect privind gestionarea deșeurilor
<b>Management organizațional</b>	Obiectiv 3.1. Asigurarea cu personal suficient și bine pregătit profesional
	Obiectiv 3.2 Perfecționarea procesului de management operațional
	Obiectiv 3.3 Asigurarea unui grad cât mai mare de contractare a serviciului de către beneficiari și colectarea tarifului prin măsuri comune cu APL
	Obiectiv 3.4 Diversificarea canalelor și mijloacelor de comunicare cu beneficiarii (clienții) și publicul larg
	Obiectiv 3.5 Perfecționarea procesului de contractare
<b>Management financiar</b>	Obiectiv 4.1 Perfecționarea sistemului de colectare a tarifelor (încasări)
	Obiectiv 4.2 Îmbunătățirea sistemului de evidență contabilă
	Obiectiv 4.3 Îmbunătățirea sistemului de planificare, bugetare și control
	Obiectiv 4.4 Calcularea, aplicarea și monitorizarea tarifului

## I MANAGEMENTUL INSTITUȚIONAL

Masuri/Acțiuni	Rezultat	Efecte așteptate	Durata implementării	Precondiții
<b>Obiectiv 1.1: Adaptarea și dezvoltarea cadrului legal secundar și organizatoric în vederea îndeplinirii politicilor naționale privind organizarea unui serviciu</b>				
Elaborarea Regulamentului de salubritate a localității (model Anexa)	Regulament elaborat, aprobat, publicat și implementat	Stabilirea modului de gestionare a deșeurilor, a responsabilităților beneficiarilor serviciului  Consolidarea capacităților administrative și a responsabilității în aplicarea legislației în domeniul MGD la nivel local	6-12 luni	Reglementarea condițiilor de acces la serviciul de salubritate  Reglementarea drepturilor și obligațiilor operatorului de serviciu și ale beneficiarilor, inclusiv penalități în caz neconfirmare sau neplata a serviciului  Stabilirea de pârghii pentru constrângerea beneficiarilor serviciului de a încheia contracte de prestări servicii cu operatorul
<b>Obiectiv 1.2: Crearea bazei legale pentru delegarea gestiunii serviciului de salubritate</b>				
Revizuirea actelor în baza cărora au fost transmise în gestiune bunurile APL, inclusiv verificarea natura înregistrării contabile aferente acestor transferuri	Acte de transmitere în gestiune a bunurilor	Gestionarea corectă a activelor primite în folosință		Confirmarea drepturilor și obligațiilor Întreprinderii asupra bunurilor transmise  Stabilirea condițiilor de exploatare și modului de restituire, etc.
Semnarea unui contract de gestiune între APL și Operator privind serviciile de utilitate publică prestate	Contract de gestiune încheiat între APL și Întreprindere	Definirea condițiilor de desfășurare a activităților specifice serviciului de salubritate, stabilind nivelurile de calitate și condițiile tehnice necesare		Stabilirea condițiilor de prestare a serviciului

		funcționarii acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță Monitorizarea îndeplinirii sarcinilor		Stabilirea de indicatori de monitorizare pentru activitatea operatorului de salubritate.  Stabilirea unei structuri a taxei/tarifului pentru serviciul de salubritate și condiții de aprobare a acestuia și a unei formule de ajustare.
<b>Obiectiv 1.3: Adaptarea actelor instituționale corespunzător legislației și specificului activității</b>				
Revizuirea statutului Operatorului în vederea includerii reglementarilor referitoare la autonomia patrimonială, financiară și managerială	Statut redactat aprobat	Corespunderea conținutului Statutului exigentelor unui act constitutiv al entității juridice		Stabilirea unui model cadru care asigura îndeplinirea condiționalităților
Revizuirea conținutului contractului de prestare a serviciilor încheiate între Operator și beneficiar	Contract model aplicat	Asigurarea unei baze legale pentru gestionarea relațiilor cu clienții, inclusiv pentru clarificarea relațiilor în instanța de judecată		Modele cadru elaborate pe categorii de servicii și de clienți  Stabilirea condițiilor de prestare a serviciului  Stabilirea condițiilor de plată a serviciului
<b>Obiectiv 1.4. Consolidarea capacităților instituționale în domeniul gestionării serviciului</b>				
Constituirea unui parteneriat comunitar la nivelul mai multor localități pentru gestionarea deșeurilor	Forma juridică identificată	Implementarea procesului de regionalizare  Promovare proiecte în vederea atragerii de fonduri comunitare și implementarea unor sisteme de gestionare a deșeurilor la standarde europene		Stabilirea modalităților de asociere dintre unitățile administrative teritoriale  Stabilirea limitelor de delegare a competențelor către organismele/

				enitatiile de cooperare (asociatiile de dezvoltare intercomunitara)
Accesare de fonduri destinate gestionarii deșeurilor	Memorandum de finanțare semnat / Acorduri de cooperare bilaterala semnate	Promovarea celor mai bune practici in domeniul managementului de deșeuri și soluții sustenabile financiar (proiecte de infrastructura in domeniul gestionarii deșeurilor complete și eligibile pentru finanțare)  Optimizarea accesării tuturor fondurilor disponibile la nivel național și internațional pentru investiții		Negocierea cu donatorii externi pentru dezvoltarea unor proiecte investiționale in domeniul gestionarii deșeurilor (asistenta tehnica pentru suport in pregătirea studiilor de fezabilitate, documentației EIA si/sau proiectelor tehnice)  Identificarea de surse financiare necesare implementării proiectelor

## II MANAGEMENT OPERATIONAL ȘI TEHNIC

### Obiectiv 2.1 Dezvoltarea unui serviciu viabil de colectare și transportare a deșeurilor conform legislației in vigoare

Crearea și extinderea sistemelor de colectare a deșeurilor la nivelul întregii localități/grupuri de localități	Atingerea unei arii de acoperire de <b>80%- 100%</b> a serviciului de salubritate la nivelul localității	Asigurarea de capacități de colectare și de transport adaptate numărului de locuitori și cantităților de deșeuri generate.  Minimizarea impactului asupra mediului și sănătății umane a deșeurilor municipale		Alocarea si/sau accesarea de resurse financiare pentru extinderea și implementarea colectării la nivelul întregii localități  Identificarea de spatii și amenajarea punctelor de colectare deșeuri;  Dotarea punctelor de colectare și a gospodăriilor individual cu recipiente standardizați
Îmbunătățirea infrastructurii de colectare și transport a deșeurilor	Eficientizarea serviciului de salubritate	Îmbunătățirea modului de utilizare a mijloacelor de transport pentru activitatea de întreținere		Achiziționarea de autospeciale compatibile cu sistemul de colectare a deșeurilor

		Prevenirea riscurilor și a situațiilor de urgență ce pot apărea în urma deteriorării echipamentelor și a infrastructurii		<p>Revizuirea modului de planificare și programare a activității de întreținere a echipamentelor la nivelul Întreprinderii</p> <p>Revizuirea practicilor curente de întreținere a echipamentelor</p> <p>Asigurarea de fonduri necesare dotărilor specifice activităților de mentenanță/ reparații mijloace de transport și utilajelor din dotare</p>
<b>Obiectiv 2.2 Reducerea etapizată a cantității de deșuri biodegradabile depozitate</b>				
Implementarea și extinderea etapizată a colectării selective a deșeurilor biodegradabile	Implementarea unui sistem de compostare a deșeurilor biodegradabile	<p>Reducerea cantității de deșuri biodegradabile ce se depozitează</p> <p>Asigurarea compostării deșeurilor biodegradabile rezultate din parcuri, grădini (inclusiv deșeurile din cimitire) și piețe</p> <p>Minimizării impactului asupra mediului și sănătății umane a deșeurilor biodegradabile</p>		<p>Asigurarea infrastructurii specifice compostării în situația deșeurilor verzi (din parcuri, grădini, piețe);</p> <p>Promovarea și stimularea compostării deșeurilor biodegradabile în gospodăriile individuale prin implementarea unor proiecte pilot, inclusiv campanii de informare și conștientizare a publicului;</p> <p>Asigurarea de fonduri necesare infrastructurii specifice compostării deșeurilor biodegradabile.</p>
<b>Obiectiv 2.3. Valorificarea potențialului economic din selectarea deșeurilor</b>				
Implementarea și extinderea etapizată a colectării selective a deșeurilor reciclabile	Crearea de condiții necesare pentru colectarea	Extinderea ariei de colectare selectivă a deșeurilor reciclabile		Organizarea de puncte de colectare selectivă a deșeurilor reciclabile în paralel cu conștientizarea populației



	deșeurilor reciclabile in vederea valorificării	<p>Reducerea cantității de deșeuri reciclabile depozitate</p> <p>Minimizarea impactului asupra mediului și sănătății umane a deșeurilor de reciclabile</p>		<p>Dotarea populației in zonele cu gospodarii individuale cu saci si/sau recipient standardizați inscripționați pe tip de deșeu</p> <p>Asigurarea de capacități de colectare, transport și balotare a deșeurilor reciclabile adaptate cantităților de deșeuri colectate</p> <p>Identificarea și încheierea de parteneriate cu agenți reciclatori pe tipuri de materiale in regiunile vecine sau chiar in tarile vecine in vederea implementării sistemelor de colectare separata pentru anumite</p>
<b>Obiectiv 2.4 Evacuarea și stocarea deșeurilor in condiții de siguranța pentru mediu și sănătatea populației</b>				
Evacuarea in condiții ecologice a deșeurilor	Gestionarea corespunzătoare a depozitului de deșeuri	<p>Minimizarea impactului asupra mediului și sănătății umane in ceea ce privește depozitarea deșeurilor</p> <p>Limitarea cazurilor de depozitare neautorizata a deșeurilor</p> <p>Desființarea depozitelor neautorizate de deșeuri din localitate și din zona</p>		<p>Elaborarea și aplicarea unui plan de operare a gunoiște actuale</p> <p>Asigurarea de fonduri necesare îmbunătățirii infrastructurii de eliminare a deșeurilor (ex. Achiziționarea de utilaje pentru compactare, cantar bascula, organizare punct de control, reabilitare drumuri de acces, alte lucrări)</p> <p>Asigurarea de personal specializat la depozit</p>

				<p>Planificarea și organizarea unor campanii sistematice de eradicare a fenomenului de depozitare neautorizată a deșeurilor</p> <p>Perfecționarea sistemului de procesare a comenzilor individuale pentru colectarea și transportarea deșeurilor. Motivarea cetățenilor de a încheia contracte cu operatorul local de servicii de colectare și depozitare a deșeurilor</p>
Asigurarea capacităților de depozitare care să corespundă standardelor MD și UE	Asigurarea capacităților necesare pentru depunerea deșeurilor în depozite conforme			<p>Inițierea și derularea de proiecte din fonduri externe pentru asigurarea capacităților de depozitare și reciclare la nivel de microregiuni și închiderea depozitului neconform</p> <p>Conștientizarea factorilor de decizie și a publicului asupra impactului negativ al depozitării necontrolate a deșeurilor asupra sănătății populației și a mediului</p>
Închiderea etapizată a gunoiștii	Închiderea gunoiștii			
Eliminarea în depozite a deșeurilor de construcții și demolări și a celor ce nu pot fi valorificate	Asigurarea capacităților necesare pentru depunerea deșeurilor			<p>Studierea oportunității construirii unui depozit de deșeuri inerte provenite din construcții și demolări (pentru deșeurile ce nu pot fi valorificate) și de deșeuri periculoase</p>
<b>Obiectiv 2.5 Promovarea unor sisteme de informare, conștientizare și motivare pentru toți factorii implicați în gestionarea deșeurilor</b>				

<p>Organizarea și susținerea de campanii de informare și conștientizare în domeniul gestionării deșeurilor și protecției mediului</p>	<p>Conștientizarea factorilor de decizie și a populației ca un management calificat al deșeurilor este de cea mai mare importanță pentru sănătate și protecția mediului</p>	<p>Creșterea comunicării între toți factorii implicați</p> <p>Promovarea, încurajarea și implementarea principiului prevenirii la producători.</p> <p>Minimizarea impactului asupra mediului și sănătății umane în ceea ce privește evacuarea deșeurilor</p> <p>Sporirea vizibilității Întreprinderii și a încrederii populației în activitatea desfășurată de către aceasta</p>	<p>Proces continuu</p>	<p>Elaborarea unui plan de comunicare și educare având ca grupuri țintă: populația, colectivități locale, agenți economici, mediu asociativ etc.</p> <p>Organizarea și supervizarea programelor de educație și conștientizare la toate nivelurile</p> <p>Organizarea de sondaje de opinie</p> <p>Utilizarea tuturor canalelor de comunicare pentru informarea publicului și pentru conștientizarea anumitor grupuri țintă ale populației, inclusiv vulnerabili</p> <p>Realizarea de ghiduri practice privind colectarea selectivă a deșeurilor menajere, compostarea individuală a deșeurilor biodegradabile, deșeurilor electrice și electronice, deșeurile periculoase din deșeurile menajere, deșeurile voluminoase</p>
---	---	--	------------------------	--

**Obiectiv 2.6. Dezvoltarea unui sistem informațional complet și corect privind gestionarea deșeurilor**

<p>Implementarea unui sistem de evidență a cantității de deșeurii gestionate, pe tipuri de deșeurii</p>	<p>Obținerea de date și informații corecte și complete, adecvate</p>	<p>Îmbunătățirea sistemului local/regional de colectare, prelucrare, analiză și validare a datelor și informațiilor referitoare la generarea și gestionarea deșeurilor</p>		<p>Asigurarea infrastructurii de monitorizare a cantității de deșeurii colectate, transportate și depozitate, inclusiv dotarea depozitului de deșeurii cu cîntar</p>
---	--	--	--	--

	cerințelor de raportare			
<b>III MANAGEMENT ORGANIZAȚIONAL</b>				
Masuri/Acțiuni	Rezultat	Efecte așteptate	Durata implementării	Precondiții
<b>Obiectiv 3.1. Asigurarea cu personal suficient și bine pregătit profesional</b>				
Elaborarea Politicii de personal a Operatorului	Politica de personal elaborata și aprobata	<p>Sporirea eficacității muncii prin îmbunătățirea condițiilor de munca și odihna ale salariaților</p> <p>Asigurarea transparenței procesului de recrutare și selecție</p> <p>Creșterea nivelului de integritate, toleranta, corectitudine, angajament și devotament fata de Întreprindere</p>		<p>Principii de lucru pentru angajați bine definite</p> <p>Cunoașterea valorilor, normelor corporative, drepturilor și obligațiilor personale de către angajați</p> <p>Elaborarea Codului de conduita a angajatului Întreprinderii</p> <p>Achiziționarea unui program software pentru evidenta personalului</p> <p>Asigurarea logisticii și echipamentelor necesare la toate nivelele și in toate sectoarele de activitate ale operatorului</p>
Elaborarea Planului anual de instruire și dezvoltare a angajaților și implementarea acestuia	Plan anual de instruire elaborat, aprobat și implementat	Personal suficient și calificat pentru operarea și controlul sistemului de gestionare a deșeurilor		Mărirea numărului de personal responsabil cu problemele de gestionare a deșeurilor la nivelul APL și operatorului

				<p>Participarea periodica la sesiuni de instruire și schimb de experiența cu alte comunități.</p> <p>Dotării adecvate pentru personal in vederea desfășurării activității in condiții de eficienta</p>
Înnoirea echipamentelor de protecție pentru lucrătorii din salubritate	Echipamente procurate	Personal dotat cu echipament corespunzător, conform cerințelor legale de sănătate și protecția muncii		Asigurare de fonduri necesare îndeplinirii cerințelor legale in domeniul sănătății și protecție muncii
<b>Obiectiv 3.2. Perfecționarea procesului de management operațional</b>				
Dezvoltarea sistemelor de management certificate la nivelul Operatorului	Dezvoltarea și introducerea sistemelor de management certificate	<p>Creșterea nivelului calitativ al serviciilor prestate</p> <p>Funcționarea in conformitate cu legislația in domeniu și angajamentul managementului pentru protejarea factorilor de mediu, sănătate și securitatea muncii</p>		
Organizarea serviciului de dispecerat	Serviciu de dispecerat organizat	Îmbunătățirea evidentei lucrărilor de mentenanță		<p>Asigurare de fonduri</p> <p>Dotări adecvate pentru in vederea desfășurării activității in condiții de eficienta</p> <p>Revizuirea graficelor de colectare și transport deșeuri</p>
<b>Obiectiv 3.3: Asigurarea unui grad cat mai mare de încheiere a contractelor cu utilizatorii serviciului și de colectare a tarifului prin masuri comune cu APL</b>				

Înființarea unei subdiviziuni de lucru cu clienții și relații cu publicul la nivelul întreprinderii	Subdiviziuni de lucru cu clienții și relații cu publicul stabilite și funcționale	Îmbunătățirea relațiilor cu clienții și publicul larg Canalizarea proceselor legate de clienți	Crearea unui departament pentru procesarea și soluționarea tuturor solicitărilor și procedurilor legate de clienți  Modificările în organigrama Întreprinderii. Stabilirea responsabilităților subdiviziunii  Desemnarea angajaților subdiviziunii  Datele de contact ale subdiviziunii publicate și comunicate clienților și publicului larg
Crearea unui centru de asistență clienți	Ghișeu amenajat	Facilitarea contactului dintre Întreprindere și clienți Accesibilitate și comoditate în soluționarea problemelor pentru clienți Excluderea necesității deplasării clientului la diferiți funcționari/departamente din cadrul IM	Integrarea contactelor directe și telefonice cu clienții printr-un singur punct  Responsabilitate sporită la nivelul angajatului, care se va ocupa integral de client.  Angajat desemnat și instruit  Sistem informatic instalat și adaptat necesităților  Date de contact făcute publice
Implementarea unui sistem informatic de evidență a clienților	Soft achiziționat și implementat	Automatizarea proceselor legate de clienți	Personal instruit  Asigurare resurse financiare

<b>Obiectiv 3.4: Diversificarea canalelor și mijloacelor de relaționare cu clienții și publicul larg</b>				
Crearea unei pagini web a Întreprinderii	Pagina web funcțională	Facilitarea procesului de comunicare cu mediul extern		<p>Conținutul paginii stabilit și aprobat</p> <p>Pagina elaborata și data in exploatare</p> <p>Adresa de e-mail creata</p> <p>Link pe adresa paginii APL</p>
Desfășurarea periodica a unor sondaje de satisfacție a clienților	Chestionar elaborat și aprobat, aplicat și interpretat	Evaluarea nivelului de satisfacție a clienților și a evoluției acestuia in timp		<p>Periodicitatea și metodele de administrare stabilite și aprobate</p> <p>Evaluarea periodica a nivelului de satisfacție a clientului</p> <p>Echipe instruite și stabilite pentru derularea anchetelor/sondajelor</p> <p>Follow up al sondajelor de opinie</p>
<b>Obiectiv 3.5: Perfecționarea sistemului de contractare</b>				
Elaborarea unui set complet de formulare necesare încheierii contractului de prestare a serviciilor	Set complet de documente necesare încheierii contractului elaborat și aprobat	<p>Facilitarea procedurii de contractare a serviciilor.</p> <p>Flexibilitate și accesibilitate in redactare și utilizare.</p> <p>Comoditate in completare pentru client</p> <p>Optimizarea resurselor de timp necesare pentru procesarea solicitării de încheiere a contractului de prestare a serviciilor</p>		Stabilirea conținutului pachetului de documente justificative necesar a fi prezentat pentru încheierea contractului de prestări servicii
Inventarierea contractelor de prestare a serviciilor încheiate cu clienții	Liste complete cu situația	Documentarea și optimizarea procesului de încheiere a contractelor		Identificarea clienților cu care nu sunt încheiate contracte si/sau ai termenul de valabilitate expirat

	contractării serviciului			
Organizarea unei campanii de (re)încheiere a contractelor de prestare a serviciilor cu clienții	Creșterea gradului de contractare servicii de salubritate	Îmbunătățirea gradului de contractare		<p>Stabilirea unui grafic de (re)încheiere a contractelor, cu divizare teritorială, elaborat și aprobat</p> <p>Stabilirea responsabililor pentru organizarea, desfășurarea și monitorizarea campaniei</p> <p>Realizarea unei acțiuni comune cu APL și alți factori responsabili cu GDS</p> <p>Contracte pregătite și semnate</p>

#### IV MANAGEMENT FINANCIAR

Instalarea unui soft special pentru efectuarea automată a calculelor, integrat cu softul de evidență contabilă instalat	Model soft selectat	Automatizarea procesului de efectuare a calculelor		<p>Integrarea softului pentru efectuarea automată a calculelor cu softul de evidență contabilă</p> <p>Specialist IT</p> <p>Soft achiziționat și instalat</p>
Trecerea de la sistemul de achitare actual la sistemul de achitare în baza de documente de plată (Factura detaliată)	Soft de generare automatizată a documentelor de plată achiziționat și instalat	<p>Nivel înalt de încredere a clienților în sistemul de plată al I.M.</p> <p>Forma tipizată a documentului de plată elaborată și aprobată</p> <p>Grafic de distribuire a documentelor de plată stabilit și aprobat</p>		<p>Factura detaliată ar putea servi ca:</p> <p>instrument de informare referitor la modificările de tarife, graficul de colectare a deșeurilor</p> <p>instrument de informare referitor la termenul spre achitare, penalitățile percepute pentru întârzieri, datoriile</p>



				<p>pentru serviciile prestate, termenul de achitare a datoriilor</p> <p>instrument de justificare a plăților încasate</p> <p>instrument de certificare a achitărilor efectuate de către client</p>
Stabilirea condițiilor de încasare a plăților în cazuri speciale	Condiții de încasare a plăților în cazuri speciale stabilite și aprobate	Optimizarea și eficientizarea procedurii de încasare a contravalorii serviciilor prestate		<p>Informații detaliate despre cazuri speciale (ex. amânare plată și alte tipuri de deșeuri de evacuat) incluse în conținutul contractului și/sau regulamentului de salubritate</p> <p>Stabilirea tarifelor pentru deșeuri speciale și a mecanismului de facturare</p> <p>Stabilirea mecanismului de eșalonare și recuperare a datoriilor în cazuri speciale</p>
Tinerea unui registru electronic al datornicilor	Șablon și conținut al registrului electronic datornicilor elaborat și aprobat	Urmărirea permanentă a datoriilor  Scăderea creanțelor		Acest registru electronic poate fi corelat cu soft-ul de facturare, iar pe facturile trimise să fie indicată și datoria cumulată a clientului
Publicarea listei rău-platnicilor și datornicilor	Lista rău-platnicilor și datornicilor publicată	Motivarea clienților de a-și onora la timp obligațiunile de plată față de Întreprindere		Susținerea autorităților locale în această inițiativă prin aprobarea publicării și afișării acestora în locații pre-stabilite

		Eficientizarea și urgentarea procesului de colectare a datoriilor		
Planificarea și organizarea unor campanii de colectare a datoriilor	Campanii de colectare a datoriilor organizate și derulate periodic in colaborare cu APL	Eficientizarea și urgentarea procesului de colectare a datoriilor  Stingerea creanțelor din partea clienților Întreprinderii		Colaborarea cu instituții locale pentru colectarea datoriilor de la clienții  Grafic anual de colectare a datoriilor, prin divizarea sumei datoriei in transe lunare ce urmează a fi colectate, corelata cu softul de facturare;  Ordin de organizare a campaniei de colectare a datoriilor semnat. Componenta comisiilor mixte (I.M, APL și alți factori responsabili cu gestionarea deșeurilor) de colectare a datoriilor stabilita și aprobată  Sectoarele de lucru pentru fiecare comisie repartizate. Sumele datoriei totale pe sectoare stabilite și aprobate  Periodicitatea raportării activității comisiei stabilita și aprobată. Vizite in teren.
Elaborarea unui model al avertizării scrise privind datoria acumulata (in format electronic)	Model avertizare scrisa privind datoria acumulata elaborat (in format	Asigurarea unei baze documentate pentru eficientizarea procesului de colectare a datoriilor		Suținerea APL in aceasta inițiativa prin aprobarea distribuirii către fiecare client rău platnic a unei astfel de informări standardizate

	electronic) și aprobat			
Prevederea in cadrul contractului-tip de prestare a serviciilor a perioadei si/sau sumei concrete (x luni/ x lei) după expirarea/depășirea căreia, operatorul își rezerva dreptul de a acționa in judecata clientul in vederea recuperării datoriilor	Clauze incluse in contractul tip de prestare a serviciilor	Motivarea clienților de a-și onora obligațiunile financiare fata de operator Crearea unei baze legale pentru actionarea rau-platnicilor și datornicilor in instanta de judecata		Aceste aspecte trebuie reglementate in contractul încheiat cu utilizatorii
Instituirea de penalități pentru întârzierea plăților pentru serviciile prestate	Aplicarea penalității pentru fiecare zi de întârziere a plăților	De-motivarea populației de a încălca regulile de utilizare a sistemului public de salubritate		Aceste aspecte trebuie reglementate in contractul încheiat cu utilizatorii  Crearea cadrului legal care sa permită aplicarea de penalități tuturor clienților
<b>Obiectiv 4.2: Îmbunătățirea sistemului de evidenta contabila</b>				
Inventarierea Mijloacelor Fixe  Evaluarea Mijloacelor Fixe  Documentarea Mijloacelor Fixe	Mijloace Fixe documentate  Documentarea aprobata de către Consiliul Local	Evidenta și gestiunea financiara corecta și eficienta a Mijloacelor Fixe		Lămurirea asupra aspectelor referitoare la transferul activelor și înregistrările contabile aferente conform contractelor de delegare propuse  Instruirea personalului din cadrul departamentului financiar in utilizarea sistemelor contabile integrate

<b>Obiectiv 4.3: Îmbunătățirea sistemului de planificare, bugetare și control</b>				
Formarea procedurilor interne scrise de planificare, bugetare și control	Procedurile elaborate	Crearea unui suport pentru funcția de planificare și control  Asigurarea unei baze complexe de date obiective pentru planificarea activității  Asigurarea capacității de a urmări execuția bugetara și de a compara cu planificarea pentru a identifica depășirile și de a lua măsurile necesare		Colaborarea cu autoritățile centrale și locale în vederea identificării în timp util a surselor de finanțare pentru activitatea curentă
Planificarea activităților operaționale și investiționale pe diferite perioade (lunar, trimestrial, anual) și cu elaborare unui plan de acțiuni pe activitate în parte	Activități planificate	Asigurarea capacității de a urmări execuția bugetara și de a compara cu planificarea pentru a identifica depășirile și de a lua măsurile necesare		Colaborarea cu autoritățile centrale și locale în vederea identificării în timp util a surselor de finanțare pentru activitatea investițională și operațională
Implementarea unui sistem de contabilitate de gestiune	Sistem de contabilitate de gestiune electronic implementat	Urmărirea evoluției principalelor categorii de costuri și evoluția lor în timp pentru eficientizarea activității  Optimizarea costurilor companiei prin monitorizare și intervenție în cazul depășirilor		Centralizarea datelor operaționale și financiare, pentru a putea dispune și analiza toate cifrele companiei într-un format relevant pentru activitatea de monitorizare și analiză  Instruirea personalului din cadrul departamentului financiar în utilizarea sistemelor contabile integrate
<b>Obiectiv 4.4: Elaborarea, aplicarea și monitorizarea tarifului</b>				
Elaborarea politicii tarifare pornind de la un tarif	Politica tarifara elaborata și	Planificare sustenabila a activității Întreprinderii pe perioada medie		Calcularea unui tarif actual în condițiile curente, considerând un

<p>curent fundamentat economic</p>	<p>aprobata de Consiliul orășenesc</p>	<p>Evitarea creșterilor bruște a facturilor la momentul de actualizare a tarifelor</p> <p>Reducerea nemulțumirilor utilizatorilor privind creșterile importante a valorii facturilor</p> <p>Constituirea resurselor financiare viitoare pentru asigurarea sustenabilității sistemului</p>	<p>grad de contractare și colectare adecvat</p> <p>Proiectarea tarifelor pe o perioada de 3-5 ani conform unei formule incluse in contractul de delegare</p> <p>Verificarea indicelui de suportabilitate in elaborarea tarifelor, pentru a asigura capacitatea de plata a clienților</p> <p>Actualizarea periodica a tarifului cu respectarea strategiei de tarificare</p> <p>Verificarea anuală a acoperirii costurilor în condiții reale fata de cele prognozate in cadrul strategiei tarificare</p>
------------------------------------	--	---	--