

CUPRINS

Capitolul 1: Descentralizare/deconcentrare existentă, caracteristici și tendințe	3
1.1. Contextul descentralizării/deconcentrării în România	3
1.1.1. Prezentare generală	3
1.1.2. Obiective și priorități	3
1.1.3. Acțiuni imediate	4
1.1.4. Indicatori de performanță pentru procesul de descentralizare/deconcentrare în România	5
1.2. Stadiul descentralizării/deconcentrării serviciilor de alimentare cu apă în România	5
1.2.1. Aspecte instituționale și legale	5
1.2.2. Compatibilitatea serviciilor descentralizate/deconcentrate cu strategia națională de descentralizare (obiective și priorități)	6
1.2.3. Indicatori de performanță existenți utilizați în cadrul prestării serviciilor	6
Capitolul 2: Analiza prestării serviciului de alimentare cu apă în municipiul Suceava	7
2.1. Aspecte generale ale serviciului	7
2.1.1. Definiția și sfera de acțiune a serviciului	7
2.1.2. Consumatorii țintă	7
2.1.3. Principalele aspecte ale prestării serviciului în România	7
2.1.4. Principalele aspecte ale prestării serviciului în municipiul Suceava	8
2.2. Analiza instituțională a prestării serviciului	8
2.2.1. Cadrul legal	8
2.2.2. Analiza părților implicate	8
2.2.3. Luarea deciziilor în cadrul prestării serviciului	10
2.2.4. Comunicarea cu consumatorii	10
2.3. Analiza financiară – surse de finanțare	10
2.4. Analiza operațională	10
2.5. Analiza resurselor umane	11
2.5.1. Resurse umane existente pentru operare și întreținere	11
2.5.2. Capacitate existentă de dezvoltare a serviciului	11
2.5.3. Programe de instruire în aria serviciului	11
Capitolul 3: Probleme și aspecte	12
3.1. Probleme și aspecte întâlnite în cadrul procesului de descentralizare	12
3.1.1. Puncte tari și oportunități la nivel național	12
3.1.2. Puncte slabe și amenințări la nivel național	12
3.2. Probleme și aspecte ale serviciului	13
3.2.1. Puncte tari și oportunități la nivel local	13
3.2.2. Puncte slabe și amenințări la nivel local	13
3.3. Principalele categorii de probleme	14
3.3.1. Probleme de luare a deciziilor	14
3.3.2. Probleme manageriale	14
3.3.3. Probleme financiare	14
3.3.4. Probleme tehnice	15
3.3.5. Probleme ale resurselor umane	15
3.4. Probleme specifice ce trebuie analizate	15
3.4.1. Lista de probleme	15
3.4.2. Lista organizațiilor responsabile să acționeze	15

Capitolul 4: Formularea strategiei	16
4.1. Obiectivele strategiei	16
4.1.1. Obiectivul general	16
4.1.2. Obiective specifice	16
4.1.3. Beneficiari ai strategiei	17
4.1.4. Rezultate așteptate în concordanță cu obiectivele anunțate	17
Capitolul 5: Implementarea strategiei	19
5.1. Aspecte instituționale și financiare	19
5.1.1. Organizații implicate și împărțirea responsabilităților	19
5.1.2. Resurse necesare	19
5.2. Indicatori de performanță	19
5.2.1. Abordarea și utilizarea indicatorilor	19
5.2.2. Sistemul de evaluare	20
5.2.3. Indicatori de performanță pentru instituții	20
5.3. Dezbateră publică a strategiei	21
Capitolul 6: Plan de acțiune	24
Anexa nr.1: Indicatori de performanță stabiliți prin Hotărârea de Guvern nr.1591/18.12.2002 privind aprobarea Regulamentului-Cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare	30
Anexa nr.2: Indicatori de performanță ai S.C. ACET S.A. prezențați anual către Primărie în raportul tehnic	32
Anexa nr.3: Cadrul legal	33
Anexa nr.4: Autorități și instituții	35
Anexa nr.5: Descrierea tehnică a sistemului de alimentare cu apă potabilă în municipiul Suceava	41
Anexa nr.6: Propunere de sistem de indicatori de performanță	43

Capitolul 1. Descentralizare/deconcentrare existentă, caracteristici și tendințe

1.1. Contextul descentralizării/ deconcentrării în România

1.1.1. Prezentare generală

Unul dintre fundamentele unei administrații publice democratice și eficiente constă în consolidarea procesului de descentralizare administrativă și financiară. Acest fundament este consacrat de Guvernul României prin Programul de guvernare pentru perioada 2005-2008 și prin Strategia actualizată a Guvernului României pentru accelerarea reformei în administrația publică¹ în scopul atingerii de către administrația publică din România a standardelor europene și a valorilor referitoare la transparență, anticipare, responsabilitate, adaptabilitate și eficiență.

Documentele programatice sus-menționate stabilesc că procesul de descentralizare / deconcentrare are la bază principii² referitoare la transferul responsabilităților, la sistemul de finanțare a serviciilor descentralizate și la transferul competenței de decizie. Cele mai importante principii au în vedere:

- alocarea de drepturi și responsabilități clare;
- definirea clară a rezultatelor serviciilor și a standardelor;
- crearea de regulamente clare și stabile, care să încurajeze formularea și implementarea strategiilor locale;
- luarea în considerare a solicitărilor cetățenilor, ca beneficiari ai serviciilor publice;
- acceptarea competiției, ca mijloc de creștere a eficienței și a eficacității livrării serviciilor.
- alocarea de resurse financiare corespunzător responsabilităților descentralizate;
- existența unui mecanism de finanțare care să asigure fonduri pentru un standard minim al serviciului, stabilit de Guvern;
- autonomie locală privind managementul financiar.
- autonomie decizională asigurată prin resurse proprii și responsabilități;
- transparența procesului de decizie bazată pe accesul cetățenilor la informația publică și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor.

1.1.2. Obiective și priorități

În vederea stabilirii în mod realist a obiectivelor și priorităților pentru continuarea procesului de descentralizare / deconcentrare, a fost realizată o analiză diagnostic a sectorului administrației publice de către experți români, cu sprijinul unor specialiști străini pe cele trei domenii ale procesului de reformă a administrației publice: reforma funcției publice, continuarea procesului de descentralizare și formularea de politici publice³ pe baza cărora au fost propuse soluții pentru redresarea deficiențelor identificate în sistemul administrației publice locale din România.

Programul de guvernare pentru perioada 2005-2008 și Strategia actualizată a Guvernului României pentru accelerarea reformei în administrația publică pun accent pe

¹ H.G. nr. 699/ 2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006

² idem

³ H.G. nr. 699/ 2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006

descentralizarea serviciilor publice în vederea furnizării unor servicii de calitate și satisfacerii nevoilor cetățenilor. Astfel, au fost evidențiate următoarele priorități⁴:

- separarea utilităților publice de serviciile publice
- introducerea standardelor de calitate de către autoritatea publică competentă în baza cărora să se poată monitoriza și evalua un serviciu public;
- elaborarea și aplicarea Cartei serviciilor publice în care să se publice standardele de calitate pentru servicii și metodologiile de evaluare a acestora,
- liberalizarea pieței utilităților publice, precum și eliminarea din legislație a tuturor barierelor instituționale care împiedică investițiile în utilitățile publice și privatizarea acestora;
- limitarea sferei serviciilor publice deconcentrate.

Continuarea procesului de descentralizare / deconcentrare va asigura îmbunătățirea managementului serviciilor publice și a calității acestora. În acest scop, trebuie stabilite, în mod coerent, asumarea responsabilităților, alocarea resurselor financiare și respectarea drepturilor și obligațiilor ce decurg din furnizarea serviciilor.

Creșterea standardelor serviciilor prestate către cetățeni reprezintă un deziderat al politicii actuale a Guvernului României, cât și o obligație a acestuia, în sensul unei apropierii cât mai mari de nevoile reale ale cetățenilor. În acest sens, creșterea eficienței organizării serviciilor și utilităților publice trebuie să răspundă cât mai bine cerințelor populației.

Acest lucru s-a început deja prin proiectul Phare RO 01.05.01.01 „Sprijin pentru dezvoltarea și îmbunătățirea managementului serviciilor municipale” unde s-a urmărit îmbunătățirea standardelor serviciilor publice de gospodărie comunală, în special a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare și protejarea mediului prin respectarea directivelor UE din domeniul mediului. În cadrul acestui proiect au fost calculați 108 indicatori de performanță pentru operatorii de energie termică, apă și canalizare, salubritate, transport public și iluminat public.

1.1.3. Acțiuni imediate

În contextul procesului de descentralizare / deconcentrare în România, pot fi identificate următoarele categorii de acțiuni ce trebuie îndeplinite în viitorul apropiat:

- stabilirea mecanismului necesar pentru coordonarea implementării Strategiei de reformă⁵, cât și a noilor măsuri ce se regăsesc în Programul de Guvernare 2005-2008;
- stabilirea unui sistem de indicatori pentru măsurarea performanțelor procesului de descentralizare.
- constituirea și operaționalizarea Comitetului Tehnic Interministerial⁶ și a grupurilor de lucru specifice care vor elabora strategii sectoriale;
- atribuirea organismelor de implementare de la nivel național și local a unor responsabilități bine definite și relații de colaborare clare;
- stabilirea unui sistem standard de măsurare a performanțelor serviciilor descentralizate;
- întărirea capacității autorităților publice locale de a conduce serviciile descentralizate;

⁴ H.P. nr. 24 / 2004 Hotărâre pentru acordarea încrederii Guvernului, capitolul 12

⁵ H.G. nr. 699/ 2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006

⁶ H.G. nr. 2201 / 2004 privind funcționarea și atribuțiile Comitetului Tehnic Interministerial și a grupurilor de lucru organizate în conformitate cu dispozițiile Legii cadru privind descentralizarea nr. 339/2004

1.1.4. Indicatori de performanță pentru procesul de descentralizare/deconcentrare în România

Programul de Guvernare 2005-2008 statuează că descentralizarea serviciilor publice trebuie să aibă în vedere crearea unui sistem de evaluare și monitorizare a calității și performanțelor pe servicii publice, sistem care are la bază folosirea indicatorilor de performanță. Indicatorii de performanță sunt utili pentru aplicarea sistemului de benchmarking.

1.2. Stadiul descentralizării/deconcentrării serviciilor de alimentare cu apă în România

1.2.1. Aspecte instituționale și legale

În decursul ultimului deceniu, România a făcut pași importanți în planul descentralizării administrative și financiare, prin crearea și implementarea cadrului legislativ și instituțional. Începând cu anul 2004, au fost adoptate o serie de acte normative care au ca principal obiectiv consolidarea procesului de descentralizare / deconcentrare în România:

- HG nr. 699/2004 pentru aprobarea Strategiei actualizate a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006
- Legea cadru nr. 339/2004 privind descentralizarea;
- Legea nr. 340/2004 privind instituția prefectului;
- HG nr. 2201/2004 privind funcționarea și atribuțiile Comitetului Tehnic Interministerial și a grupurilor de lucru organizate în conformitate cu dispozițiile Legii cadru privind descentralizarea nr. 339/2004.

Aceste acte normative statuează principiile și regulile de bază care guvernează reforma administrației publice și continuarea procesului de descentralizare / deconcentrare în România și reglementează cadrul instituțional necesar derulării corespunzătoare a acestui proces:

- Comitetul tehnic inter-ministerial;
- Grupurile de lucru ministeriale implicate în procesul de descentralizare constituite la nivelul Ministerului Sănătății, Ministerului Muncii Solidarității Sociale și Familiei, Ministerului Administrației și Internelor, Ministerul Educației, Ministerului Transporturilor, Construcțiilor și Turismului, Ministerului Finanțelor Publice, Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor;
- Comitete tehnice județene pentru descentralizare.

Serviciul de alimentare cu apă a funcționat descentralizat și înainte de 1990, deoarece nu exista un minister care să coordoneze această activitate. La nivelul județelor existau companii care asigurau toate activitățile considerate de gospodărie locală, respectiv: încălzirea locuințelor în sistem centralizat, alimentarea cu apă și canalizarea în sistem centralizat, salubritatea și administrarea spațiilor locative care nu erau în proprietate privată ci în proprietatea statului. Proprietar al bunurilor aferente acestor activități erau companiile județene care erau companii de stat. Administratorii acestor companii erau numiți de factorii de decizie politică. Tarifele aveau componente pentru operare și întreținere. Investițiile se făceau cu fonduri primite de la stat.

După 1990, aceste servicii au continuat să funcționeze descentralizat, dar schimbările majore din societatea românească și tendința de aliniere la modul de organizare a societății occidentale și-au pus amprenta și asupra managementului acestor probleme de importanță majoră. Potrivit legislației actuale, infrastructura aferentă serviciului public de alimentare cu

apă aparține domeniului public al cărui proprietar este autoritatea publică locală. Responsabilitatea asupra funcționării serviciului public, precum și asupra efectuării de investiții, revine autorității publice locale. Administrarea serviciului poate fi “directă” (compartiment în cadrul primăriei localității) sau “indirectă”. În cazul administrării indirecte, bunurile care aparțin sistemului public de alimentare cu apă sunt încredințate spre administrare unei companii. Funcționarea serviciului de alimentare cu apă se face în baza unei legislații specifice sub monitorizarea:

- Autorității Naționale de Reglementare a Serviciilor de Gospodărie Comunală, care este un regulator național prin reprezentanțele teritoriale regionale deconcentrate;
- Ministerului Sănătății, prin Direcțiile de Sănătate Publică Județene.

1.2.2. Compatibilitatea serviciilor descentralizate/deconcentrate cu strategia națională de descentralizare (obiective și priorități)

Derularea procesului de descentralizare este guvernată de principiile eficacității, economicității, eficienței și cuantificării rezultatelor pe 3 direcții:

- întărirea autonomiei locale,
- descentralizare administrativă;
- descentralizare fiscală, în baza unui plan de acțiune aplicat în mai multe etape, pentru a permite evaluarea eficienței măsurilor de descentralizare astfel introduse.

Procesul de descentralizare / deconcentrare va asigura îmbunătățirea managementului serviciilor publice și a calității acestora. În acest scop, trebuie stabilite alocarea în mod coerent a responsabilităților, a resurselor financiare și a drepturilor ce decurg din oferirea serviciilor.

Ca și răspunsuri adecvate la punctele slabe identificate în sistemul administrației publice locale, în domeniul descentralizării și deconcentrării serviciilor publice pot fi identificate următoarele priorități:

- clarificarea competențelor la diferite nivele și unități de administrație publică;
- întărirea autonomiei financiare;
- îmbunătățirea sistemului descentralizat și deconcentrat al livrării serviciilor;
- crearea de instrumente, capacități și proceduri pentru implementare.

1.2.3. Indicatori de performanță existenți utilizați în cadrul prestării serviciilor

Hotărârea de Guvern nr.1591/18.12.2002 privind aprobarea regulamentului-cadru pentru organizarea și funcționarea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare stabilește indicatori de performanță pentru buna funcționare a serviciilor de alimentare cu apă. Acești indicatori asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciile de apă și de canalizare, avându-se în vedere: continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ, adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor, excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de apă și canalizare și respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor și protecției mediului. (**Anexa nr.1**)

Annual, operatorul serviciului public de alimentare cu apă prezintă Consiliului Local un raport ce conține rezultatele și indicatorii tehnici de performanță stabiliți prin contractul existent între Primărie și operatorul de apă (S.C. ACET S.A.). Acești indicatori dau o imagine asupra activității companiei și asupra rezultatelor sistemului de alimentare cu apă potabilă în municipiul Suceava. Acești indicatori, care sunt prezentați în **Anexa nr.2**, urmăresc atât satisfacția consumatorilor (calitatea apei potabile, continuitate în alimentarea cu apă, timpul mediu de rezolvare a unei avarii), cât și aspecte tehnice și economice relevante din cadrul activității operatorului.

Capitolul 2. Analiza prestării serviciului de alimentare cu apă în municipiul Suceava

2.1. Aspecte generale ale serviciului

2.1.1. Definiția și sfera de acțiune a serviciului

Ordonanța de Guvern nr.32/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare, aprobată prin Legea nr.634/2002, modificată și completată prin Ordonanța de Guvern nr.35/2003, definește serviciul de alimentare cu apă drept o activitate de utilitate publică și economică de interes general, ce funcționează sub administrarea autorităților publice locale și care are drept principal scop livrarea de apă potabilă tuturor cetățenilor.

Serviciul public de alimentare cu apă cuprinde, în principal, activitățile de captare, de tratare a apei brute, de transport și de distribuție a apei potabile și industriale la utilizatori.

2.1.2. Consumatorii țintă

În concordanță cu Ordonanța de Guvern nr.32/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare, aprobată prin Legea nr.634/2002, modificată și completată prin Ordonanța de Guvern nr.35/2003, principalele categorii de consumatori sunt:

- societăți comerciale;
- instituții publice;
- consumatori casnici (case particulare și asociații de proprietari).

2.1.3. Principale aspecte ale prestării serviciului în România

În România, 2910 localități dețin sisteme centralizate de alimentare cu apă: 263 localități urbane și 2647 localități rurale (17%).

Rețelele de distribuție a apei au o lungime totală de 38328 km, acoperind 70% din lungimea totală a străzilor din localitățile urbane.

Capacitatea actuală a sistemelor centralizate de alimentare cu apă potabilă în localități este de 120 m³/s, din care 48 m³/s din surse subterane și 72 m³/s din surse de suprafață, inclusiv Dunărea.

În ultimii 10 ani putem observa o scădere evidentă a cantității de apă livrate, datorită scăderii numărului de activități industriale și a scăderii consumului casnic de apă.

Răspândirea eterogenă a surselor de apă, nivelul insuficient de regularizare a debitelor pe principalele cursuri de apă, poluarea semnificativă a râurilor, pot duce la consecințe serioase, cum ar fi imposibilitatea alimentării cu apă a orașelor ce nu dețin suficiente surse de apă, mai ales pe timpul verii (când este secetă) sau pe timpul iernii (când apar temperaturile joase). În aceste orașe, alimentarea cu apă potabilă este întreruptă și debitele scad drastic.

Accesibilitatea la sistemul de alimentare cu apă potabilă: dintr-un total de 22,4 milioane de locuitori, 14,7 milioane de locuitori (65 %) beneficiază de un serviciu public de alimentare cu apă potabilă (11,3 milioane în mediul urban – 92% și 3,4 milioane în mediul rural – 33%).

2.1.4. Principale aspecte ale prestării serviciului în municipiul Suceava

Sistemul de alimentare cu apă potabilă din orașul Suceava are următoarele caracteristici:

- asigură apa potabilă pentru 86,7 % din populația municipiului;
- asigură apă potabilă 24 ore/zi;
- apa potabilă corespunde din punct de vedere fizico-chimic și bacteriologic legislației în vigoare;
- acoperă 93 % din lungimea totală a străzilor;
- nivelul contorizării este de 90 % pentru societăți comerciale și de 47 % pentru consumatori casnici.

2.2. Analiza instituțională a prestării serviciului

2.2.1. Cadrul legal

Activitatea de alimentare cu apă este prestată în conformitate cu prevederile legislației în vigoare stabilite la nivel central (**Anexa nr.3**), precum și a actelor emise de autoritatea publică locală:

- H.C.L. nr.45/11.06.1998 de înființare a S.C. ACET S.A. Suceava;
- H.C.L. nr.379/17.12.2004 de aprobare a Regulamentului de Funcționare a Serviciului Public de Alimentare cu Apă în Municipiul Suceava;
- H.C.L. nr.323/30.11.2004 privind aprobarea ultimului tarif;
- H.C.L. nr.179/30.07.2004 de numire a membrilor Adunării Generale a Acționarilor

Având în vedere prevederile Legii nr.207/1997 pentru aprobarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.30/1997 privind reorganizarea regiilor autonome, ale Legii nr.31/1990 privind societățile comerciale și în baza prevederilor H.C.L. nr.112/1997 privind reorganizarea RAUCL Suceava, s-a înființat începând cu data de 01.07.1998 societatea comercială ACET, persoană juridică română pe acțiuni, prin reorganizarea RAUCL Suceava (Regia Autonomă de Utilități Comunale și Locative), care s-a desființat cu aceeași dată.

Capitalul social inițial se constituie prin preluarea activului și pasivului RAUCL Suceava aferent obiectului de activitate și este în întregime subscris de municipiul Suceava, în calitate de acționar unic.

S.C. ACET S.A. Suceava este condusă de către Adunarea Generală a Acționarilor, constituită din reprezentanți mandatați ai acționarului unic și este administrată de către Consiliul de Administrație. Reprezentanții acționarului unic în Adunarea Generală a Acționarilor au fost numiți prin H.C.L. nr.179/2004, iar membrii Consiliul de Administrație au fost numiți de către Adunarea Generală a Acționarilor.

2.2.2. Analiza părților implicate

Luând în considerare faptul că alimentarea cu apă potabilă este un serviciu ce are ca și clienți cea mai mare parte a locuitorilor și a firmelor publice și private dintr-un oraș, precum și faptul că apa este un element cheie al vieții omenești, asigurarea acestui serviciu înseamnă respectarea multor reguli, regulamente și standarde, precum și verificarea acestei activități de către multe autorități.

Din acest motiv, atunci când vorbim despre un operator de apă potabilă, trebuie luate în considerare mai multe instituții ce joacă roluri diferite în planificarea, controlarea, informarea

consumatorilor și luarea deciziilor în zona în care operatorul serviciului de apă potabilă își desfășoară activitatea.

Analizând instituțiile ce colaborează cu operatorul de apă potabilă S.C. ACET S.A. Suceava, putem distinge două tipuri de instituții:

1. **Autorități centrale**, inclusiv serviciile deconcentrate și instituțiile subordonate sau de coordonare:

a). Ministerul Administrației și Internelor: asigură realizarea programului de guvernare, iar prin Direcția Generală Servicii de Gospodărie Comunală analizează situațiile legale ale serviciilor publice de gospodărie comunală și formulează propuneri de îmbunătățire.

b). Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală: are drept scop reglementarea, monitorizarea și controlul la nivel central a activităților din sfera serviciilor publice de gospodărie comunală și își exercită competențele și atribuțiile față de toți operatorii furnizori/prestatori de servicii publice de gospodărie comunală.

c). Ministerul Sănătății: aplică strategia și politica Guvernului în domeniul asigurării sănătății populației, răspunde de realizarea reformei în sectorul sanitar și are printre atribuțiile sale și monitorizarea calității apei potabile. La nivel județean, această atribuție este îndeplinită prin deconcentrarea serviciului unor instituții denumite Direcții Județene de Sănătate Publică.

c1). Direcția Județeană de Sănătate Publică: are atribuții de monitorizare a calității apei potabile și atribuții de informare, raportare și sancționare.

d). Ministerul Mediului și Gospodăririi Apelor: are competență în problemele de amenajare complexă a bazinelor hidrografice și de utilizare a resurselor de apă. Acest minister este reprezentat în teritoriu prin instituții aflate în subordinea sa, respectiv opt agenții regionale de protecție a mediului și 34 de agenții de protecție a mediului județene.

d1). Agențiile Regionale de Protecție a Mediului: realizează planificarea de mediu la nivelul fiecărei regiuni de dezvoltare, emit acte de reglementare în domeniul protecției mediului, furnizează asistența de specialitate și elaborează, revizuiesc și gestionează proiecte și programe pentru protecția mediului la nivel regional finanțate din fonduri interne sau externe.

d2). Agenția Județeană de Protecția Mediului: aplică legile privitoare la sistemul operativ de monitorizare integrată în domeniul mediului și dispune măsuri legale de protejare, ameliorare și reparare a calității mediului acolo unde acesta a fost distrus.

d3). Administrația Națională Apele Române: este operator unic pentru serviciile publice specifice în domeniul gospodăririi și valorificării resurselor de apă de suprafață și subterane. Rolul principal al acestei companii este de a aplica politica și strategia națională privind calitatea și cantitatea resurselor de apă, precum și programul național de implementare a regulamentelor din legislație aliniate la directivele Uniunii Europene.

d4). Sistemul de Gospodărire a Apelor Suceava: aprobă, autorizează și controlează folosințele de apă, construcțiile pe apă sau legate de apă.

e). Prefectul: este reprezentantul Guvernului pe plan local și conduce serviciile publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe ale administrației publice centrale din unitățile administrativ – teritoriale.

2. **Autorități locale:**

a). Consiliul Local: are competența exclusivă cu privire la înființarea, organizarea, coordonarea, monitorizarea și controlul funcționării serviciilor publice de gospodărie comunală.

b). Primarul: este șeful administrației publice locale și al aparatului propriu de specialitate al autorităților administrației publice locale, responsabilitatea sa principală fiind aceea de a pune în aplicare Hotărârile Consiliului Local și de conduce serviciile publice.

c). Consiliul Județean: este autoritatea administrației publice locale, constituită la nivel județean, pentru coordonarea activității consiliilor comunale și orașenești, în vederea realizării serviciilor publice de interes județean.

3. Utilizatori:

900 societăți comerciale și consumatori casnici:

- 77.800 persoane ce locuiesc în apartamente grupate în 101 asociații de proprietari;
- 9.600 persoane ce locuiesc în 3.600 case;

În **Anexa nr.4** sunt prezentate mai detaliat atribuțiile fiecărei categorii de mai sus.

2.2.3. Luarea deciziilor în cadrul prestării serviciului

- S.C. ACET S.A. – în concordanță cu Contractul de Concesionare semnat cu Primăria, ia decizii privind funcționarea operațională a serviciului, în scopul asigurării continuității și calității serviciului;

- Consiliul Local – în concordanță cu Legea nr.326/2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală, ia decizii privind programele de reabilitare, contractarea de împrumuturi și de garanții, aprobarea regulamentelor de funcționare a serviciului și aprobarea tarifului serviciului;

- Primarul – în calitate de coordonator de credite, urmărește ducerea la îndeplinire a prevederilor hotărârilor Consiliului Local Suceava.

2.2.4. Comunicarea cu consumatorii

În prezent, toate informațiile privind funcționarea serviciului public de alimentare cu apă, în ceea ce privește continuitatea și calitatea, sunt transmise către consumatori prin Dispeceratul S.C. ACET S.A., ce funcționează 24 ore/zi. Comunicarea se face:

- prin telefon și fax direct către Consiliul Local, Direcția Județeană de Sănătate Publică, instituții publice și societăți comerciale care au consum mare de apă;
- prin mijloace mass-media către populație.

2.3. Analiza financiară – surse de finanțare

Tariful actual al apei potabile în municipiul Suceava (aceiași pentru consumatori casnici și pentru societăți comerciale) este de 0,35 Euro/m³, inclusiv TVA (11.668 lei/m³).

Tariful actual al apei potabile în municipiul Suceava include componente ca: operare (57,82 %), întreținere (5%) și resurse umane (37,38%).

Finanțarea noilor investiții se face prin: resurse din bugetul Consiliului Local, fonduri guvernamentale de la Consiliul Județean, cofinanțări și tarif.

2.4. Analiza operațională

Județul Suceava se află în partea de nord-est a României, având o populație de 718.000 locuitori și o suprafață de 8.553 kmp. Rețeaua hidrografică este formată din râuri, pârâuri, lacuri, mlaștini și importante resurse subterane de apă. Toate râurile ce curg în județul Suceava se varsă în râul Siret.

Municipiul Suceava este cel mai important oraș al județului, având o populație de 105.000 locuitori.

Sistemul public de alimentare cu apă potabilă reprezintă toate construcțiile și terenurile aferente, instalațiile tehnologice, echipamente operaționale și dotări specifice, cu ajutorul

căroră este asigurat serviciul public de alimentare cu apă potabilă. Sistemul public de alimentare cu apă potabilă are, în general, următoarele componente:

- captări;
- aducțiuni;
- stații de tratare a apei brute;
- stații de pompare;
- rezervoare de înmagazinare a apei potabile;
- rețele de distribuție;
- bransamente.

Sistemul de alimentare cu apă potabilă a municipiului Suceava are următoarele caracteristici tehnice:

- asigură apa potabilă pentru 86,7 % din populația municipiului;
- acoperă 93 % din lungimea totală a străzilor;
- deoarece municipiul Suceava se întinde pe mai multe dealuri și văi, diferențele de nivel între zonele inferioare și zonele superioare ale orașului sunt de 110 metri;
- stațiile de pompare și rețelele sunt îmbătrânite (multe componente au timpul de viață expirat), sunt supradimensionate în comparație cu consumul actual și sunt ineficiente din punct de vedere energetic;
- digul de protecție de la Stația de tratare a apei Berchișești este avariata, creând astfel riscuri semnificative de inundare;
- starea de degradare a rețelei de distribuție (ce conține elemente cu vârsta cuprinsă între 18 și 90 ani) conduce la pierderi estimate de 47%;
- pierderile de apă din conducte și țevi duc la creșterea riscului de alunecare a terenurilor în zonele locuite;
- nivelul contorizării este de 90 % pentru societăți comerciale și de 47 % pentru consumatori casnici.

Descrierea tehnică a sistemului public de alimentare cu apă potabilă este prezentată în **Anexa nr.5**.

2.5. Analiza resurselor umane

2.5.1. Resurse umane existente pentru operare și întreținere

Numărul total de personal ce lucrează la S.C. ACET S.A. este de 524 persoane, după cum urmează:

- personal de conducere = 19;
- personal de operare = 245;
- personal de întreținere = 247.

Un total de 505 angajați au peste 10 ani vechime în muncă la S.C. ACET S.A.

2.5.2. Capacitate existentă de dezvoltare a serviciului

Resursele umane existente necesită o instruire adecvată în scopul cunoașterii modului de operare cu sisteme moderne automatizate

2.5.3. Programe de instruire în aria serviciului

Planul de măsuri privind instruirea personalului se va face concomitent cu introducerea noilor tehnologii.

Capitolul 3: Probleme și aspecte

3.1. Probleme și aspecte întâlnite în cadrul procesului de descentralizare

3.1.1. Puncte tari și oportunități la nivel național

Conform Constituției revizuite adoptată în 2003, “Administrația publică locală se bazează pe principiile descentralizării, autonomiei locale și a deconcentrării serviciilor publice”(art.122/1).

În ultimul deceniu, România a făcut pași importanți în domeniul descentralizării financiare, dar, în lipsa unei strategii naționale de descentralizare, nu a putut fi creat un cadru de lucru coerent. În cadrul acestui proces pot fi identificate trei etape.

În prima etapă (1991-1994)⁷ au fost inițiate schimbări importante în structura serviciilor locale și în finanțarea autorităților locale.

În a doua etapă (1998-2000), au fost făcuți pași mai departe, în direcția descentralizării administrative și financiare. Legea Finanțelor Publice Locale⁸ a dus la creșterea considerabilă nu numai a bugetelor locale, dar și a cheltuielilor locale din bani publici.

În cea de-a treia etapă (2001-prezent), prin noi legi s-au stabilit noi reguli pentru câteva dintre autoritățile locale⁹, în special privind serviciile de utilitate publică. În iulie 2003, o nouă lege privind finanțele publice locale o abrogă pe cea dinainte. Acest nou act normativ este deja în concordanță cu Legea nr.500/2002 privind finanțele publice și este armonizată cu Regulamentul nr.1605/2002 al Comisiei Europene.

În iulie 2004 a fost adoptată Legea cadru privind descentralizarea nr.339/2004 prin care sunt stabilite principiile și liniile directoare pe baza cărora se desfășoară procesul de descentralizare în România. Prin actul normativ care reglementează funcționarea și atribuțiile Comitetului Tehnic Interministerial și a grupurilor de lucru organizate în conformitate cu dispozițiile Legii cadru privind descentralizarea nr. 339/2004 (HG nr. 2201/2004) este prevăzut și un grup de lucru pe utilități, ai căror membrii vor aborda problema transferului de competențe de la nivel central la nivel local.

3.1.2. Puncte slabe și amenințări la nivel național

În derularea procesului de descentralizare/deconcentrare au fost identificate următoarele puncte slabe și amenințări¹⁰:

- lipsa unui consens privind scopurile descentralizării, rezultând un proces de implementare inconsistent;
- procesul de descentralizare și deconcentrare a serviciilor publice este incomplet: competențele la diferite niveluri de conducere nu au fost clarificate adecvat și nu au fost puse de acord cu transferul corespondent al proprietății și al resurselor fiscale;
- autonomia locală este limitată de constrângerile locale asupra capacității de luare a deciziilor privind aprobarea și controlul activităților;
- capacitate scăzută a personalului de a îndeplini competențele transferate (personal insuficient, insuficiente resurse financiare, personal insuficient instruit)

⁷ Legea nr. 69/ 1991 privind administrația publică locală, O.G. nr. 15 / 1992 cu privire la impozitele și taxele locale, Legea nr. 27 / 1994 privind impozitele și taxele locale

⁸ Amendamente la Legea nr. 69 / 1991 și la Legea nr. 189 / 1998 privind finanțele publice locale

⁹ Legea nr. 215 / 2001 a administrației publice locale

¹⁰ H.G. nr. 699/ 2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006

- implicarea cu intensitate scăzută a factorilor de decizie din administrația publică în procesul de descentralizare/deconcentrare.

3.2. Probleme și aspecte ale serviciului

3.2.1. Puncte tari și oportunități la nivel local

Puncte tari:

- suficiente rezerve de apă, debite mari la sursele existente de apă (capacitatea de a transporta cantități foarte mari de apă);
- stațiile de tratare a apei sunt la o distanță relativ mică de centrul orașului;
- alimentarea cu apă potabilă este continuă (24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână);
- contorizarea consumatorilor este de peste 70 %;
- personal calificat pentru serviciul de alimentare cu apă potabilă;
- deschiderea autorităților de administrație publică locală și județeană pentru atragerea de fonduri necesare modernizării infrastructurii sectorului de apă;
- localizarea orașului Suceava într-o arie geografică favorabilă (mai puține perioade de secetă în timpul anului);
- sistemul public de alimentare cu apă a municipiului Suceava asigură apa potabilă la parametri de calitate prevăzuți de actele normative în vigoare;
- creșterea încrederii populației în serviciul prestat de operatorul serviciului de apă;
- sprijin al guvernului, prin măsuri economice și legislative, pentru dezvoltarea serviciului de alimentare cu apă (atât din punct de vedere cantitativ, cât și calitativ);
- folosirea pe scară redusă a substanțelor chimice în agricultură și deci mai puțină poluare a surselor subterane de apă;
- existența organizațiilor non-guvernamentale interesate în domeniul serviciilor prestate către cetățeni.

Oportunități:

- posibilitatea de a obține granturi/cofinanțări de la Uniunea Europeană pentru reabilitarea sistemului de alimentare cu apă potabilă;
- armonizarea legislației privind apa și mediul cu directivele Uniunii Europene (folositoare în pregătirea bazei pentru posibili investitori străini);
- creșterea economică a zonei cu implicații directe asupra creșterii numărului de consumatori;
- dezvoltarea societății informatizate prin convergența tuturor canalelor de comunicații într-un sistem integrat (cu impact puternic asupra transferului de date necesar indicatorilor de performanță);
- interes crescut din partea autorităților locale de a promova parteneriate publice/private pentru protecția mediului.

3.2.2. Puncte slabe și amenințări la nivel local

Puncte slabe:

- operarea cu rețele și instalații învechite;
- instalații supradimensionate ce duc la creșterea costurilor specifice;
- lipsa unui sistem de evaluare și comparare a calității (cu servicii similare din alte zone ale țării);

- lipsa unor instrumente de măsură la nivelul consumatorilor finali existenți (restul de 30% care nu sunt contorizați) și a echipamentelor de automatizare pentru monitorizare și control în timp real a proceselor tehnologice;
- costul ridicat al materialelor necesare pentru reparațiile curente și capitale;
- dificultăți în reducerea consumurilor tehnologice și a pierderilor de apă;
- promovarea scăzută a investițiilor în infrastructură;
- diferențe de nivel între zonele inferioare și zonele superioare ale orașului de până la 110 metri, acest lucru creând dificultăți în alimentarea tuturor consumatorilor;
- finanțare redusă în domeniul cercetării și dezvoltării;
- o foarte scăzută cooperare între sectorul academic, instituțiile de cercetare și dezvoltare și operatorii de apă, ceea ce conduce la un transfer redus de tehnologie și inovații în sectorul de apă.

Amenințări:

- întârzierea plății serviciului prestat;
- scăderea consumului de apă potabilă;
- în sezonul de iarnă, marile cantități de zăpadă sunt un obstacol important în cazul intervențiilor programate/neprogramate la sistemul de alimentare cu apă;
- poluarea mediului prin exfiltrații;
- slaba securizare a instalațiilor;
- interferențe externe negative, cum ar fi întreruperile de curent electric;
- migrația tineretului din orașul Suceava către alte orașe din țară și străinătate, unde pot găsi mai ușor de lucru.

3.3. Principalele categorii de probleme

3.3.1. Probleme de luare a deciziilor

- lipsa unui sistem de indicatori de performanță pentru analiza serviciului de alimentare cu apă potabilă;
- lipsa unei prognoze a evoluției economice și demografice a ariei locale;
- lipsa unor planuri pe termen scurt și lipsa unor strategii privind evoluția sistemului de alimentare cu apă potabilă.

3.3.2. Probleme manageriale

- lipsa mijloacelor de evaluare a satisfacției consumatorului;
- măsurarea parțială a cantității de apă vândută;
- lipsa echipamentelor de detectare a pierderilor de apă.

3.3.3. Probleme financiare

- capacitate financiară limitată a Consiliului Local de a investi în infrastructură;
- lipsa de fonduri pentru dezvoltarea unor sisteme de control a calității serviciului de apă (comunicarea între departamente, comunicarea cu alte instituții și autorități implicate în serviciul de alimentare cu apă potabilă).

3.3.4. Probleme tehnice

- pierderi de apă ce duc la costuri specifice ridicate;
- componente ale serviciului de alimentare cu apă potabilă cu grad avansat de uzură;
- consum energetic mare;
- număr excesiv de avarii în serviciul de alimentare cu apă potabilă și un timp foarte îndelungat necesar pentru reparații curente și capitale.

3.3.5. Probleme ale resurselor umane

- operarea cu rețele și instalații învechite;
- lipsa echipamentelor moderne ce reduc volumul de muncă fizică și intelectuală;
- lipsa unor planuri pe termen scurt sau lung privind instruirea personalului, datorită lipsei unor strategii privind evoluția sistemului de alimentare cu apă potabilă.

3.4. Probleme specifice ce trebuie analizate

3.4.1. Lista de probleme

- lipsa unui sistem adecvat de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță, pentru a asigura un proces de luare a deciziilor realist;
- lipsa experienței manageriale de a lucra cu asemenea sisteme;
- lipsa unei permanente și organizate comunicări cu consumatorii.

3.4.2. Lista organizațiilor responsabile să acționeze

Probleme	Organizații responsabile	Măsuri luate pentru rezolvarea problemei
- lipsa unui sistem adecvat de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță, pentru a asigura un proces de luare a deciziilor realist	- Operatorul serviciului de alimentare cu apă	- analiza impactului sistemului de indicatori de performanță
	- Consiliul Local	- aprobarea listei de indicatori de performanță
	- Ministerul Administrației și Internelor	- inițiativă legislativă
- lipsa experienței manageriale de a lucra cu asemenea sisteme	- Operatorul serviciului de alimentare cu apă	- programe de instruire în domeniul evaluării indicatorilor de performanță
	- Organizații profesionale	- schimburi de experiență cu alți operatori ai serviciului de apă din Uniunea Europeană
	- Instituții de instruire	- programe de instruire în domeniul evaluării indicatorilor de performanță
- lipsa unei permanente și organizate comunicări cu consumatorii	- Operatorul serviciului de alimentare cu apă	- programe de evaluare a satisfacției consumatorului
	- Consiliul Local	- campanie de conștientizare a consumatorilor privind valorificarea resurselor de apă

Capitolul 4. Formularea strategiei

4.1. Obiectivele strategiei

4.1.1. Obiectivul general

Prestarea eficientă a serviciului de alimentare cu apă se înscrie între prioritățile asumate prin Programul de Guvernare 2004 – 2008 „reforma serviciilor publice de bază și a utilităților publice de interes local”. ”Scopul este de a atinge standardele europene și valori precum transparența, anticiparea, responsabilitatea, adaptabilitatea și eficiența. România consideră că acest scop constituie o mare provocare”¹¹.

Aliniat la acest scop, obiectivul general al proiectului este următorul: Primăria Suceava, în calitate de proprietar al sistemului, și S.C. ACET S.A. Suceava, în calitate de operator al acestui sistem, trebuie să colaboreze în scopul livrării apei potabile către consumatori în concordanță cu indicatorii de performanță ai Uniunii Europene.

4.1.2. Obiective specifice

Obiectivele generale și specifice, dezvoltate în cadrul planului de acțiune prezentat în capitolul 5 al strategiei, acoperă trei arii:

1. Monitorizarea și evaluarea indicatorilor de performanță,
2. Dezvoltarea resurselor umane,
3. Comunicarea cu consumatorii.

Aceste arii sunt dezvoltate specific, în concordanță cu următoarele tabele:

Tabelul 1

Obiectiv general 1	Livrarea apei potabile în concordanță cu indicatorii de performanță ai Uniunii Europene
Obiectiv specific 1.1	Începerea folosirii indicatorilor de performanță ai serviciului propuși de către proiect la sfârșitul anului 2005
Obiectiv specific 1.2	Inițierea procesului de implementare a sistemului de monitorizare, și pregătirea măsurării progresului, evaluării succesului și investiții pentru viitoare îmbunătățiri

Tabelul 2

Obiectiv general 2	Dezvoltarea capacității operatorului serviciului de alimentare cu apă de a lucra cu noii indicatori de performanță aprobați
Obiectiv specific 2.1	Dezvoltarea abilităților profesionale privind problemele de management întâlnite în organizarea eficientă a prestării serviciului
Obiectiv specific 2.2	Modernizarea operatorului serviciului de alimentare cu apă drept rezultat al impactului generat de noul sistem de indicatori de performanță și de evaluare a acestora

Tabelul 3

Obiectiv general 3	Îmbunătățirea comunicării dintre operatorul serviciului de alimentare cu apă și consumatorii locali
Obiectiv specific 3.1	Elaborarea unui plan de lucru care să răspundă cerințelor consumatorilor locali

¹¹ H.G. nr. 699 / 2004 pentru aprobarea Strategiei Actualizate a Guvernului privind accelerarea Reformei în Administrația Publică 2004-2006, pagina nr.3

4.1.3. Beneficiari ai strategiei

Aceștia sunt următorii:

1. Consumatorii:

- 77.800 persoane ce locuiesc în apartamente grupate în 101 asociații de proprietari;
- 9.600 persoane ce locuiesc în 3.600 case;
- 900 societăți comerciale.

După implementarea strategiei, consumatorii vor obține beneficii prin îmbunătățirea serviciului și prin transparență.

2. Operatorul serviciului de alimentare cu apă:

Implementarea strategiei va aduce următoarele beneficii operatorului:

- cunoașterea și analiza situației actuale a serviciului;
- orientarea serviciului către cerințele consumatorilor;
- posibilitatea de adoptare a modelelor de bună practică prin introducerea și folosirea sistemului de evaluare;
- îmbunătățirea calității serviciului prin folosirea indicatorilor de performanță.

3. Autoritățile:

Autoritatea administrației locale (Consiliul Local și Primarul) poate evalua serviciul, în scopul îmbunătățirii procesului de luare a deciziilor. De asemenea, poate evalua eficiența operatorului serviciului de alimentare cu apă.

Consiliul Județean, Prefectura, , Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală și ministerele, prin instituțiile deconcentrate, pot strânge informații despre funcționarea serviciului public de alimentare cu apă în municipiul Suceava.

4.1.4. Rezultate așteptate în concordanță cu obiectivele anunțate

Rezultatele așteptate sunt următoarele:

Obiectiv general 1		Obiectiv general 2		Obiectiv general 3
Obiectiv specific 1.1	Obiectiv specific 1.2	Obiectiv specific 2.1	Obiectiv specific 2.2	Obiectiv specific 3.1
Rezultate				
Rapoarte privind capacitatea tehnică/ tehnologică, financiară și a resurselor umane de a implementa lista indicatorilor de performanță	Proceduri clare de operare a sistemului de evaluare la nivel local	Instruirea personalului de conducere la cursuri pe termen scurt Achiziționarea unei bibliografii relevante pentru personalul de conducere în acest sector specific	Stabilirea unui plan de lucru de 12 luni bazat pe rezultatele obiectivului specific 1.1 Dezvoltarea unui sistem de management informațional la nivelul operatorului serviciului de apă, achiziția de componente hard/soft și de personal instruit	Răspunsul consumatorilor inclus în planul anual de operare și întreținere
Lista indicatorilor de performanță aplicabilă la nivel local	Sistemul de evaluare este operațional	Proiecte de cercetare implementate în parteneriat cu organizații de educare/ instruire pentru întărirea competenței operatorului serviciului de apă de a opera în situații neprevăzute	Stabilirea unui program de schimb de experiență între operatorul local al serviciului de apă și alți operatori similari din țările Uniunii Europene.	“Ziua consumatorului” pentru comunicarea cu asociațiile de proprietari și cu societățile comerciale
Consiliul Local aprobă lista indicatorilor de performanță și împuternicește primarul să acționeze ca și autoritate executivă	Stabilirea unei metode de colectare a datelor			Organizarea de cursuri de instruire a reprezentanților asociațiilor de proprietari, pentru creșterea cunoștințelor/ abilităților lor de a menține operațional sistemul de alimentare cu apă potabilă.
Proiect de Hotărâre de Guvern pentru utilizarea sistemului de indicatori de performanță				Funcționarea unui canal “on-line” pentru toate părțile interesate în sistemul de alimentare cu apă potabilă.

Capitolul 5. Implementarea strategiei

5.1. Aspecte instituționale și financiare

5.1.1. Organizații implicate și împărțirea responsabilităților

- Consiliul Local și Primăria vor sprijini S.C. ACET S.A. asigurându-i resursele financiare în implementarea sistemului aprobat de indicatori de performanță și de evaluare;
- Unitatea Centrală pentru Reformă în Administrația Publică, din cadrul Ministerului Administrației și Internelor, va sprijini propunerea legislativă privind introducerea la nivel național a indicatorilor de performanță aprobați și va asigura monitorizarea implementării strategiei în cadrul procesului de descentralizare/deconcentrare.

5.1.2. Resurse necesare

Resursele necesare pot fi împărțite în:

- resurse legislative: propunere de Hotărâre de Guvern pentru aplicarea sistemului de indicatori de performanță;
- resurse umane: personal instruit;
- resurse instituționale: o instituție eligibilă pentru operarea cu sistemul de evaluare;
- resurse financiare: pentru logistică, pentru o bază de date, pentru personal instruit.

5.2. Indicatori de performanță

5.2.1. Abordarea și utilizarea indicatorilor

Indicatorii de performanță sunt folosiți în toată lumea în multe sectoare industriale ca și instrumente de lucru, potențialul acestora în industria apei fiind indiscutabil. Pentru a-și atinge scopurile, operatorul serviciului de apă trebuie să atingă grade înalte de eficiență și eficacitate. Eficiență înseamnă situația în care resursele operatorului sunt utilizate optim pentru prestarea serviciului. Eficacitate înseamnă situația în care obiectivele declarate (definite în mod specific și realist) sunt îndeplinite.

Un indicator de performanță este o măsură cantitativă a unui aspect particular al performanței operatorului sau al standardului serviciului. Indicatorul de performanță asistă la monitorizarea și evaluarea eficienței și a eficacității operatorului, simplificând astfel o evaluare de altfel complexă.

Indicatorii de performanță sunt împărțiți în șase categorii (după clasificarea dată de International Water Association), în concordanță cu structura organizațională a operatorului: indicatori ai apei, indicatori de personal, indicatori fizici, indicatori operaționali, indicatori de calitate a serviciului și indicatori financiari.

Interpretarea performanței unui operator nu poate fi evaluată fără a fi luat în considerare propriul context, precum și cele mai relevante caracteristici ale sistemului și ale regiunii. Contextul informațional este organizat după cum urmează: profilul operatorului, profilul sistemului și profilul regiunii.

Profilul operatorului depășește cadrul organizațiilor. Profilul sistemului se axează în principal pe volumele de apă, pe bunuri fizice, pe mijloacele tehnologice folosite și pe consumatori. Profilul regiunii va fi relevant pentru o comparare între operatori, deoarece acesta permite o mai bună înțelegere a contextului demografic, economic, geografic și de mediu.

Pentru serviciul de alimentare cu apă, indicatorii propuși a face parte din acest sistem sunt prezentați în **Anexa nr. 6**.

5.2.2. Sistemul de evaluare

Serviciile publice trebuie evaluate de către factorii de decizie și de către consumatori.

Pentru o evaluare realistă a activității operatorului serviciului de apă este necesară o comparare cu alți operatori similari.

Evaluarea este un instrument de măsurare și comparare a performanțelor unui produs. Serviciul furnizat este un instrument de întărire a eficienței și eficacității dintr-o organizație.

Această măsură este esențială, înseamnă că primul pas este de a identifica un sistem al indicatorilor de performanță aplicabil și altor organizații. Următorul pas este de a aborda unități cu același profil de activitate, spre comparare și evaluare.

Procesul de evaluare include studiul performanțelor altor organizații și învățarea după modelul de bună practică. Rezultatele sunt noi ținte pentru fiecare operator. Implementarea unui sistem de evaluare crește posibilitățile de îmbunătățire, dar un pas foarte important este valorificarea feedback-ului.

Pentru serviciile publice, evaluarea trebuie să fie transparentă, trebuie asigurat accesul consumatorilor la informație.

După implementare, procesul de evaluare devine un proces ciclic, caracterizat prin următoarele faze:

- colectarea datelor;
- analiză și rapoarte;
- definirea îmbunătățirilor;
- implementarea îmbunătățirilor;
- feedback

Beneficiile procesului de evaluare sunt:

- transparență;
- sprijin pentru punctele slabe;
- introducerea de îmbunătățiri;
- învățarea de la alții;
- cunoștințe despre organizații;
- îmbunătățirea informațiilor.

Sistemul de evaluare prezintă de asemenea și câteva pericole:

- lipsa unui sprijin;
- posibilități limitate;
- are nevoie de lucru intensiv;
- are nevoie de continuitate;
- are nevoie de un volum mare de date și informații

Pentru a crea și susține un sistem de evaluare, cel mai important rol aparține sistemului de indicatori de performanță stabiliți.

5.2.3. Indicatori de performanță pentru instituții

Pentru operatorii serviciului de alimentare cu apă:

- facilitează o mai bună calitate și răspunsuri în timp util din partea managerilor;
- permite o monitorizare mai ușoară a efectelor deciziilor de management;
- asigură informații cheie ce susțin o abordare activă a managementului;

- subliniază punctele tari și punctele slabe ale departamentelor, identificând măsurile de corectare necesare pentru îmbunătățirea productivității, a procedurilor și a rutinelor;
- asistă la implementarea unui regim de management de calitate, ca mijloc de a scoate în evidență calitatea în toate activitățile și eficiența în întreaga organizație;
- facilitează implementarea rutinelor de evaluare, atât interne, de comparare a performanțelor în diferite locații sau sisteme, cât și externe, de comparare cu alți operatori, promovând astfel îmbunătățirile performanței;
- asigură bazele tehnice de auditare a activității organizației și prezice efectele oricărei recomandări făcute ca rezultat al auditului.

Pentru instituțiile naționale sau regionale:

- asigură o bază comună de comparare a performanțelor operatorului serviciului de apă și identifică posibilele măsuri corectoare;
- sprijină formularea politicii în sectorul de apă, în cadrul managementului integrat al resurselor de apă, inclusiv alocarea resurselor, a investițiilor și dezvoltarea unor noi instrumente de reglementare.

Pentru instituțiile de reglementare:

- asigură instrumente cheie de monitorizare pentru siguranța consumatorilor în cazul unui serviciu de monopol a alimentării și monitorizează conformarea la prevederile contractuale.

Pentru instituțiile de finanțare:

- asistență în impunerea priorităților investiției și a selectării proiectului.

Pentru consumatori:

- asigură mijloacele de a transforma procesele complexe în procese ușor de înțeles și de a transmite evaluarea serviciului de calitate prestat.

5.3. Dezbateră publică a strategiei

Unul dintre cele mai importante scopuri ale autorităților locale este creșterea calității serviciului de alimentare cu apă potabilă. În acest sens, un sistem de indicatori de performanță nou și îmbunătățit, împreună cu sistemul de evaluare aferent, reprezintă noi instrumente în cadrul unui management modern al serviciului public de apă.

Instituțiile și organizațiile ce vor lucra împreună pentru obținerea unui sistem de indicatori de performanță sunt S.C. ACET S.A., Primăria, Consiliul Local, asociațiile de proprietari și societățile comerciale.

S.C. ACET S.A. este operatorul serviciului de alimentare cu apă potabilă în municipiul Suceava.

Bunurile sistemului de alimentare cu apă potabilă sunt proprietatea municipiului Suceava reprezentat de Consiliul Local și Primărie. De asemenea, municipalitatea este proprietarul companiei.

Consiliul Local are competențe în stabilirea, organizarea, coordonarea și controlarea serviciilor publice și în crearea, conducerea și exploatarea bunurilor aflate în proprietatea publică a municipalității Suceava. Consiliul Local își păstrează prerogativele privind adoptarea politicilor și a strategiilor de dezvoltare a serviciului.

Primăria este o instituție condusă de către **Primar**; acesta este șeful administrației publice locale și a executivului, responsabilitatea sa principală fiind aceea de a duce la îndeplinire Hotărârile Consiliului Local și de a conduce serviciile publice.

Echipa proiectului Matra va face primul pas. În concordanță cu indicatorii de performanță ai Asociației Internaționale a Apei, echipa va stabili o listă de indicatori de performanță aplicabili la nivel local în orașul pilot.

În continuare, echipa se va întâlni cu conducerea S.C. ACET S.A. în cadrul unei ședințe în care se vor prezenta beneficiile acestei noi liste cu indicatori de performanță.

S.C. ACET S.A. va analiza această propunere în cadrul unor ședințe ținute cu șefii de birouri, va cere informații suplimentare dacă este cazul și va modifica/completa sistemul de indicatori de performanță.

În același timp, echipa proiectului Matra se va adresa Consiliului Local cu aceeași propunere. În cadrul unei ședințe ținute cu reprezentanții Consiliului Local, echipa va prezenta beneficiile acestei noi liste cu indicatori de performanță.

Primarul va organiza o ședință împreună cu reprezentanții Consiliului Local pentru a discuta propunerea. Împreună, ei vor analiza lista cu indicatori de performanță și va cere informații suplimentare dacă va fi necesar.

Mai departe, Consiliul Local prin Primar va trebui să ceară acceptul consumatorilor. Acest lucru va fi făcut într-o primă etapă cu ajutorul unor chestionare ce vor fi completate cu responsabilitate de către cetățenii ce vor veni la Primărie. O altă etapă va consta în organizarea unei întruniri largi cu reprezentanții societăților comerciale, mai ales a celor mari consumatoare. De asemenea, o etapă importantă este aceea de a organiza o întrunire între reprezentanții Consiliului Local și reprezentanții asociațiilor de proprietari. Nu în ultimul rând, vor fi consultate și asociații non-guvernamentale locale.

De asemenea, cetățenilor li se pot furniza informații și li se poate cere părerea personală folosind și alte mijloace, precum ziarele, radio-ul, televiziunea, Internetul.

Dezbaterile publice sunt organizate pentru:

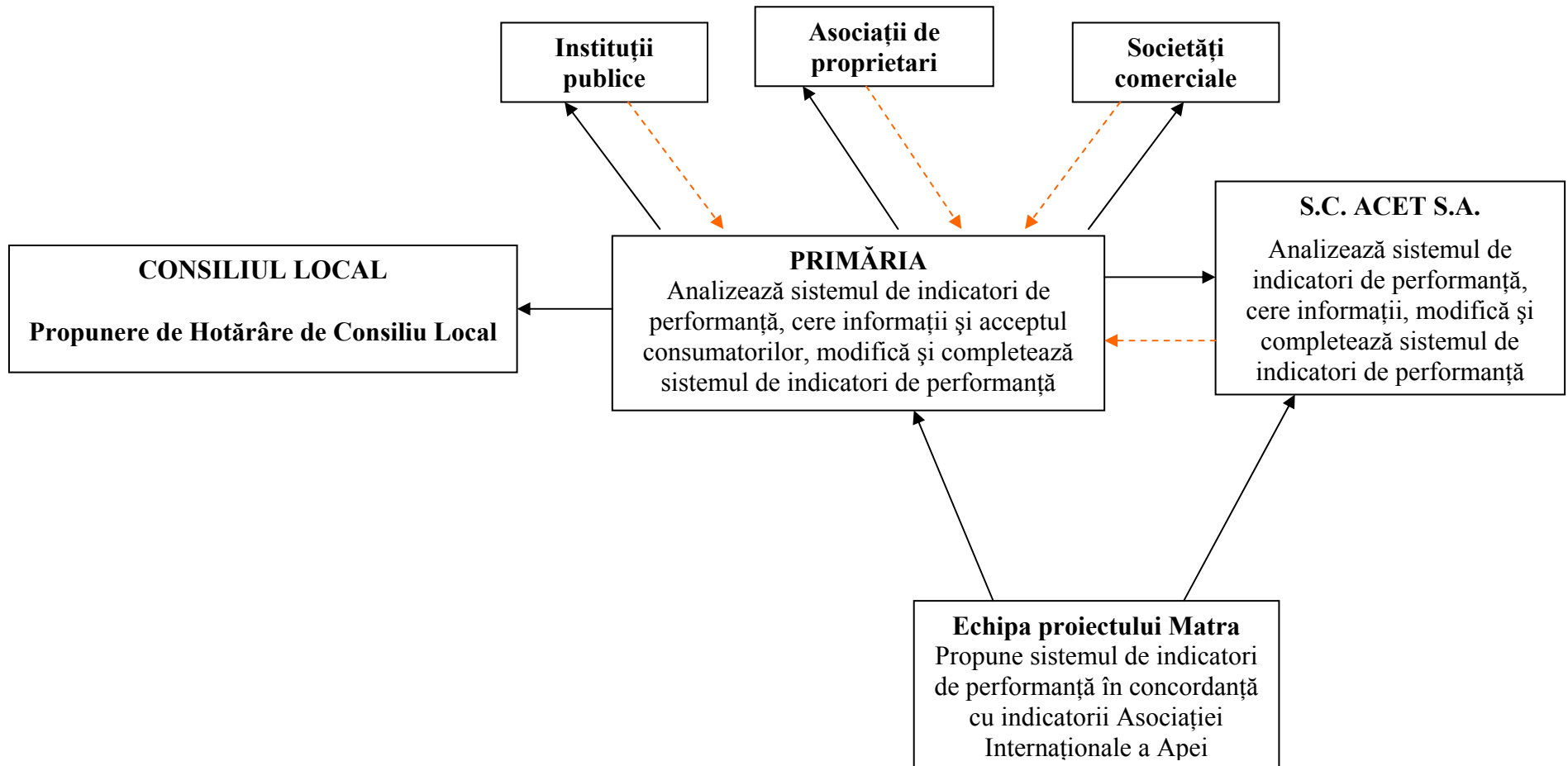
- a asigura o largă informare la nivel local;
- a asigura o comunicare permanentă cu părțile implicate și pentru a lua în considerare toate opiniile referitoare la aspectele serviciului de apă;
- a asigura un caracter participativ în elaborarea și implementarea strategiei;
- a asigura o mai mare implicare în implementarea strategiei, pentru a avea sprijinul principalilor beneficiari de-a lungul procesului.

După aceste dezbateri publice, Consiliul Local va avea un punct de vedere clar asupra dorințelor cetățenilor privind un serviciu modern de apă potabilă.

Primarul va organiza o ședință cu reprezentanții S.C. ACET S.A. și împreună vor finaliza sistemul de indicatori de performanță. Această listă finală va fi înaintată la Consiliul Local și, în final, va fi emisă o proiect de Hotărâre a Consiliului Local.

Acesta este cel mai important lucru ce poate fi obținut pe plan local.

Schema instituțiilor și organizațiilor implicate în dezbaterile publice este prezentată mai jos:



Schema instituțiilor și organizațiilor implicate în dezbaterea publică

Capitolul 6. Plan de acțiune

Obiectiv general 1	Livrarea apei potabile în concordanță cu indicatorii de performanță ai Uniunii Europene				
Obiectiv specific 1.1	Începerea folosirii indicatorilor de performanță ai serviciului propuși de către proiect la sfârșitul anului 2005				
Activitate	Rezultate	Indicator de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen limită
<u>Activitatea 1:</u> Operatorul serviciului de apă analizează impactul implementării indicatorilor de performanță asupra managementului intern și a personalului de conducere	Rapoarte privind capacitatea tehnică/ tehnologică, financiară și a resurselor umane de a implementa lista indicatorilor de performanță	Consiliul de Administrație și A.G.A. al operatorului serviciului de apă decide ca lista de indicatori de performanță să fie utilizată în 2006-2010, și să introducă în planul de lucru îmbunătățirea capacității operatorului de apă de a utiliza sistemul de indicatori	Nu sunt implicate riscuri	ACET	09.2004-03.2005
<u>Activitatea 2:</u> Comisia de Servicii din cadrul Consiliului Local analizează propunerea de sistem de indicatori de performanță	Lista indicatorilor de performanță aplicabilă la nivel local	Raport al Comisiei de Servicii	Nu sunt implicate riscuri	Comisia de Servicii	05.2005

<p><u>Activitatea 3:</u> Consiliul Local dezbate, prin comisii, lista de indicatori de performanță de aprobat</p>	<p>Consiliul Local aprobă lista indicatorilor de performanță și împuternicește primarul să acționeze ca și autoritate executivă</p>	<p>Emiterea și semnarea Hotărârii de Consiliu Local</p>	<p>Nu sunt implicate riscuri</p>	<p>Consiliul Local</p>	<p>06.2005</p>
<p><u>Activitatea 4:</u> Ministerul Administrației și Internelor propune o inițiativă legislativă bazată pe deciziile luate de autoritățile locale</p>	<p>Proiectul de Hotărâre de Guvern pentru utilizarea sistemului de indicatori de performanță</p>	<p>Apariția în Monitorul Oficial</p>	<p>Posibile întârzieri în finalizarea Hotărârii de Guvern, datorită numeroaselor instituții implicate în aprobarea hotărârii</p>	<p>Ministerul Administrației și Internelor, Ministerul Justiției, Ministerul Industriei, Ministerul Finanțelor</p>	<p>12.2005</p>

Obiectiv general 1	Livrarea apei potabile în concordanță cu indicatorii de performanță ai Uniunii Europene				
Obiectiv specific 1.2	Inițierea procesului de implementare a sistemului de monitorizare și pregătirea măsurării progresului, evaluării succesului și investiții pentru viitoare îmbunătățiri				
Activitate	Rezultate	Indicator de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen limită
<u>Activitatea 1:</u> Evaluarea din punct de vedere tehnic și instituțional a unor posibilități viabile de implementare a sistemului la nivelul Prefecturii	Proceduri clare de operare a sistemului de evaluare la nivel local	Prefectura este pregătită să implementeze sistemul și este stabilită o procedură clară de operare a sistemului	Întârzieri datorate preluării de noi responsabilități de către Prefectură	Ministerul Administrației și Internelor, Prefectura Suceava	06. 2005
<u>Activitatea 2:</u> Stabilirea resurselor tehnice și financiare de preluare a responsabilităților de operare cu sistemul de evaluare	Sistemul de evaluare este operațional	Propunerile proiectului sunt pregătite de a fi finanțate de proiectul PHARE pentru dezvoltarea capacității existente în domeniul informatizării și a resurselor umane	Capacitatea de a dezvolta o propunere clară a proiectului	Primăriile din județul Suceava	11.2004
<u>Activitatea 3:</u> Începerea evaluării rezultatelor	Stabilirea unei metode de colectare a datelor	Sistemul de evaluare este operațional în orașele pilot	Insuficiente resurse financiare pentru implementarea sistemului de evaluare	Orașele pilot, Prefectura, Ministerul Administrației și Internelor, Federația Autorităților Locale din România	09. 2005

Obiectiv general 2	Dezvoltarea capacității operatorului serviciului de alimentare cu apă de a lucra cu noii indicatori de performanță aprobați				
Obiectiv specific 2.1	Dezvoltarea abilităților profesionale privind problemele de management întâlnite în organizarea eficientă a prestării serviciului				
Activitate	Rezultate	Indicator de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen de desfășurare
<u>Activitatea 1:</u> Construirea capacității structurilor organizatorice de subcontractare, de procurare a materialelor, de tarificare a serviciilor, de satisfacere a consumatorilor	Instruirea personalului de conducere la cursuri pe termen scurt Achiziționarea unei bibliografii relevante pentru personalul de conducere în acest sector specific	Număr de participanți instruiți	Capacitatea organizațiilor de instruire de a implementa programe de instruire în domeniul cerut	Organizații publice de instruire în administrație	09.2004 - 11.2005
<u>Activitatea 2:</u> Construirea capacității pe baza modelului de bună practică operațional în statele Uniunii Europene	Proiecte de cercetare implementate în parteneriat cu organizații de educare/instruire pentru întărirea competenței operatorului serviciului de apă de a opera în situații neprevăzute	Număr de programe implementate în colaborare cu alte organizații de educare/instruire	Capacitatea organizațiilor de educare/instruire de a implementa programe de instruire în domeniul cerut	Organizații publice de educare/instruire în administrație	09.2004 - 11.2005

Obiectiv general 2	Dezvoltarea capacității operatorului serviciului de alimentare cu apă de a lucra cu noii indicatori de performanță aprobați				
Obiectiv specific 2.2	Modernizarea operatorului serviciului de alimentare cu apă drept rezultat al impactului generat de noul sistem de indicatori de performanță și de evaluare a acestora				
Activitate	Rezultate	Indicator de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen de desfășurare
<u>Activitatea 1:</u> Întocmirea unui program de îmbunătățire eficientă și a unui program de finanțare pe termen mediu, sprijinite de un sistem de management a informației	Stabilirea unui plan de lucru de 12 luni bazat pe rezultatele obiectivului specific 1.1 Dezvoltarea unui sistem de management informațional la nivelul operatorului serviciului de apă, achiziția de componente hard/soft și de personal instruit	Plan de lucru aprobat de Consiliul de Administrație al operatorului serviciului de apă	Coordonarea cu obiectivul specific 2.1	Institutul Național al Administrației, Primăria, ACET	05.2005 – 10.2005
<u>Activitatea 2:</u> Modernizarea operațiunilor comerciale ale operatorului de apă necesare pentru susținerea operării, a întreținerii, a adaptării la noi tehnologii și a creșterii calității	Stabilirea unui program de schimb de experiență între operatorul local al serviciului de apă și alți operatori similari din țările Uniunii Europene.	Numărul de programe de schimb de experiență stabilite	Insuficiente informații disponibile transmise de la Primărie către operatorul de apă	Primăria, ACET	05.2005 – proces continuu

Obiectiv general 3	Îmbunătățirea comunicării dintre operatorul serviciului de alimentare cu apă și consumatorii locali				
Obiectiv specific 3.1	Elaborarea unui plan de lucru care să răspundă cerințelor consumatorilor locali				
Activitate	Rezultate	Indicator de evaluare	Riscuri implicate	Organizații implicate	Termen de desfășurare
<u>Activitatea 1:</u> Întocmirea de chestionare de evaluare a gradului de satisfacție al clientului	Răspunsul consumatorilor inclus în planul anual de operare și întreținere	Număr de chestionare distribuite și primite înapoi de la consumatori	Nu sunt implicate riscuri	ACET	09.2004 – 12.2004
<u>Activitatea 2:</u> Identificarea modalităților de a fi în permanență în contact cu consumatorii	“Ziua consumatorului” pentru comunicarea cu asociațiile de proprietari și cu societățile comerciale	Numărul de întâlniri organizate	Nu sunt implicate riscuri	ACET, Primăria	09.2004 – proces continuu
<u>Activitatea 3:</u> Creșterea nivelului de conștientizare a consumatorilor în înțelegerea impactului economic și de mediu al unui sistem bine întreținut	Organizarea de cursuri de instruire a reprezentanților asociațiilor de proprietari, pentru creșterea cunoștințelor/abilităților lor de a menține operațional sistemul de alimentare cu apă potabilă.	Numărul de cursuri de instruire efectuate	Nu sunt implicate riscuri	ACET, Primăria	09.2004 – proces continuu
<u>Activitatea 4:</u> Operarea pe scară largă cu diferiți consumatori	Funcționarea unui canal “on-line” pentru toate părțile interesate în sistemul de alimentare cu apă potabilă.	Conexiuni on-line	Resurse financiare limitate	ACET	09.2005 – proces continuu

Anexa nr.1 – Indicatori de performanță stabiliți prin Hotărârea de Guvern nr.1591/18.12.2002 privind aprobarea Regulamentului-Cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare

1. Indicatori de performanță

1.1. Branșamente

- a. Numărul de branșamente diferențiat pe tipuri de servicii și pe categorii de consumatori
- b. Numărul de branșamente cu timp de avizare de 15/30/60 de zile

1.2. Contractare

- a. Numărul de contracte pe categorii de consumatori/numărul total de cereri înregistrate
- b. Numărul de contracte înregistrate în mai puțin de 15 zile
- c. Numărul de modificări ale contractului cerute de către operator/numărul de modificări ale contractului cerute de către consumator
- d. Numărul de modificări ale contractului rezolvate în 3-5 zile
- e. Numărul de solicitări de reducere a parametrilor tehnici/numărul de solicitări de creștere a parametrilor tehnici
- f. Numărul de solicitări de reducere a parametrilor de calitate ai apei prevăzuți în contract/numărul de solicitări de creștere a parametrilor de calitate ai apei prevăzuți în contract

1.3. Contorizare

- a. Numărul anual de contoare instalate/numărul de cereri de instalare, pe tipuri de apă livrată
- b. Numărul anual de contoare instalate/numărul de consumatori fără contoare
- c. Numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor, pe tipuri de apă livrată și pe categorii de consumatori
- d. Procentajul de reclamații justificate
- e. Procentajul de instalări de contoare în mai puțin de 10 zile
- f. Cantitatea de apă facturată/cantitatea de apă distribuită
- g. Numărul de reclamații privind parametrii apei distribuite
- h. Numărul anual de reclamații din partea Agenției de Protecția Mediului

1.4. Facturare și contabilitate

- a. Numărul de reclamații privind facturarea
- b. Numărul de reclamații rezolvate în 10 zile
- c. Numărul de reclamații justificate
- d. Valoarea totală a facturilor încasate/valoarea totală a facturilor emise

1.5. Avarii

1.5.1. Avarii accidentale

- a. Numărul de avarii neprogramate anunțate pe categorii de consumatori
- b. Numărul de consumatori afectați de avariile neprogramate anunțate pe categorii de consumatori
- c. Timpul mediu al avariilor accidentale pe categorii de consumatori
- d. Numărul de avarii accidentale pe categorii de consumatori
- e. Numărul de consumatori afectați de avariile accidentale pe categorii de consumatori

1.5.2. Avarii programate

- a. Numărul de avarii programate
 - b. Numărul de consumatori afectați de avariile programate pe categorii de consumatori
 - c. Timpul mediu al avariilor programate pe categorii de consumatori
 - d. Numărul de avarii programate cu durata programată depășită
- 1.5.3. Întreruperi datorate consumatorilor
- a. Numărul de consumatori cu întreruperi de apă datorită facturilor neplătite (pe categorii de consumatori și pe tipuri de servicii)
 - b. Numărul de contracte încălcate datorită neplătirii apei livrate (pe categorii de consumatori și pe tipuri de servicii)
 - c. Numărul de întreruperi de apă datorită nerespectării prevederilor contractuale (pe categorii de consumatori, pe tipuri de servicii și pe clauze contractuale)
 - d. Numărul de consumatori reconectați în mai puțin de 3 zile

1.6. Calitatea serviciilor prestate

- a. Numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei livrate (pe categorii de consumatori, pe tipuri de apă livrată și pe parametrii reclamați)
- b. Numărul de reclamații apărute din vina operatorului
- c. Valoarea totală a compensațiilor plătite de operator pentru nerespectări ale prevederilor contractuale/valoarea totală a facturilor (pe categorii de consumatori și pe tipuri de servicii)
- d. Numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare

1.7. Răspunsuri la solicitările scrise ale consumatorilor

- a. Numărul de reclamații scrise, altele decât cele de mai sus, la care operatorul trebuie să răspundă
- b. Procentajul de reclamații scrise ce primesc răspuns în mai puțin de 30 de zile

2. Indicatori de performanță garanți

2.1. Indicatori de performanță garanți prin licența de furnizare a serviciului

- a. Numărul de reclamații scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență
- b. Numărul de încălcări a prevederilor licenței de către operator rezultate din inspecțiile Autorității Naționale de Reglementare a Serviciilor Publice Comunale și modul de soluționare a fiecărei încălcări

2.2. Indicatori de performanță ce atrag penalități datorită încălcărilor prevederilor contractuale

- a. Numărul de consumatori ce primesc compensații de la operator datorită deteriorării instalațiilor consumatorului sau datorită îmbolnăvirilor cauzate de apa livrată impropriu consumului
- b. Valoarea totală a compensațiilor plătite de către operator datorită deteriorării instalațiilor consumatorului sau datorită îmbolnăvirilor cauzate de apa livrată impropriu consumului
- c. Numărul de cereri de reducere a valorii facturii
- d. Numărul de cereri rezolvate de reducere a valorii facturii
- e. Valoarea totală a facturilor cu reducere

**Anexa nr.2 – Indicatori de performanță ai S.C. ACET S.A. prezențați anual către
Consiliul Local în raportul tehnic**

1. Continuitate în alimentarea cu apă.
2. Timpul mediu de rezolvare a unei avarii.
3. Calitatea apei potabile.
4. Cantitatea de apă brută captată
5. Cantitatea de apă vândută (potabilă și industrială).
6. Consumul tehnologic de apă.
7. Număr de consumatori (case particulare, asociații de proprietari și societăți comerciale).
8. Contorizare (case particulare, blocuri și societăți comerciale)
9. Număr de avarii accidentale.
10. Costuri cu reparațiile și întreținerea.
11. Investiții.

Anexa nr.3 – Cadrul legal

- **Legea nr. 215/2001** privind administrația publică locală, publicată în M.O. nr. 204 din 23 aprilie 2001;
- **Legea nr. 326/2001** privind serviciile publice de gospodărie comunală, publicată în M.O. nr. 359 din 4 iulie 2001;
- **Legea nr. 213/1998** privind proprietatea publică și regimul juridic al acesteia, publicată în M.O. nr. 448 din 24 noiembrie;
- **Legea nr. 311/2004** pentru modificarea și completarea Legii nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile, publicată în M.O. nr. 582 din 30 iunie 2004;
- **Legea nr. 219/1998** privind regimul concesiunilor, publicată în M.O. nr. 459 din 30 noiembrie 1998;
- **Legea nr. 404/2003** pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 107/2002 privind înființarea Administrației Naționale "Apele Române", publicată în M.O. nr. 713 din 13 octombrie 2003;
- **Legea nr. 310/2004** pentru modificarea și completarea Legii apelor nr. 107/1996, publicată în M.O. nr. 584 din 30 iunie 2004;
- **Legea nr. 316/2004** pentru modificarea și completarea Legii nr. 98/1994 privind stabilirea și sancționarea contravențiilor la normele legale de igienă și sănătate publică, publicată în M.O. nr. 592 din 1 iulie 2004;
- **Ordonanța de Guvern nr. 32/2002** privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare, publicată în M.O. nr. 94 din 2 februarie 2002;
- **Ordonanța de Guvern nr. 34/2004** privind modificarea și completarea unor dispoziții legale privind serviciile publice de gospodărie comunală, publicată în M.O. nr. 91 din 31 ianuarie 2004;
- **Hotărârea de Guvern nr. 373/2002** privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală - A.N.R.S.C., publicată în M.O. nr. 272 din 23 aprilie 2002;
- **Hotărârea de Guvern nr. 1591/2002** pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, publicată în M.O. nr. 85 din 11 februarie 2003;
- **Hotărârea de Guvern nr. 2201/2004** privind funcționarea și atribuțiile Comitetului tehnic interministerial și a grupurilor de lucru organizate în conformitate cu dispozițiile Legii-cadru privind descentralizarea nr. 339/2004, publicată în M.O. nr. 1.277 din 30 decembrie 2004;
- **Ordinul nr. 140/2003** al Ministrului Administrației Publice pentru aprobarea Regulamentului privind acordarea licențelor și a autorizațiilor în sectorul serviciilor publice de gospodărie comunală, condițiile de suspendare, de retragere sau de modificare a acestora, publicată în M.O. nr. 119 din 25 februarie 2003;
- **Hotărârea de Guvern nr. 1353/2003** pentru aprobarea Regulamentului-cadru și a Contractului-cadru de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, publicată în M.O. nr. 903 din 17 decembrie 2003;
- **Ordonanța de Guvern nr. 71/2002** privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local, publicată în M.O. nr. 648 din 31 august 2002;
- **Hotărârea de Guvern nr. 974/2004** pentru aprobarea Normelor de supraveghere, inspecție sanitară și monitorizare a calității apei potabile și a Procedurii de autorizare sanitară a producției și distribuției apei potabile, publicată în M.O. nr. 669 din 26 iulie 2004;

- **Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 63/2003** privind organizarea și funcționarea Ministerului Administrației și Internelor, publicată în M.O. nr. 462 din 28 iunie 2003,
- **Ordinul nr. 1069/2003 Ministerului Agriculturii, Pădurilor, Apelor și Mediului** pentru aprobarea Metodologiei cu privire la desfășurarea activităților specifice de gospodărire a apelor, publicată în M.O. nr. 44 din 20 ianuarie 2004;
- **Ordinul nr.147/2004** al Autorității Naționale pentru Reglementarea Serviciilor de Gospodărire Comunală privind aprobarea Regulamentului de constatare, notificare și sancționare a abaterilor de la reglementările emise în domeniul de activitate al Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărire Comunală, publicată în M.O. nr. 549 din 21 iunie 2004;

- **Anexa nr.4 – Autorități și instituții**

1. Instituții și autorități centrale

a. Ministerul Administrației și Internelor este cel care asigură „realizarea Programului de guvernare și a strategiilor în domeniul administrației și ordinii publice și monitorizarea, în numele Guvernului, a elaborării și aplicării programelor de reforma instituțională de către ministere și celelalte autorități ale administrației publice centrale”.¹² M.A.I. este instituția care coordonează procesul de reformă în domeniul administrației publice și continuarea procesului de descentralizare.

“În colaborare cu autoritățile administrației publice locale, elaborează și monitorizează strategii, sprijină programe de dezvoltare a infrastructurii urbane și a serviciilor de gospodărie comunală și acordă sprijin pentru realizarea unor proiecte de parteneriat public-privat”¹³

Prin Direcția Generală Servicii de Gospodărie Comunală și Direcția de Investiții Locale din cadrul ministerului, sunt sprijinite autoritățile locale în acțiunea lor de atragere a investițiilor externe, sunt analizate situațiile legale ale serviciilor publice de gospodărie comunală și sunt formulate propuneri de îmbunătățire.

b. Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Publice de Gospodărie Comunală este o instituție publică de interes național cu personalitate juridică. Se organizează și funcționează sub coordonarea primului-ministru și are ca scop reglementarea, monitorizarea și controlul la nivel central a activităților din sfera serviciilor publice de gospodărie comunală aflate în sfera sa de reglementare, potrivit legii¹⁴. A.N.R.S.C. își exercită competențele și atribuțiile față de toți operatorii furnizori/prestatori de servicii publice de gospodărie comunală, precum și față de operatorii care prestează servicii de gospodărie comunală și care nu se află în subordinea autorităților administrației publice locale, potrivit legii, indiferent de forma de proprietate, de organizarea acestora și de modul în care este organizată și se desfășoară gestiunea serviciilor publice de gospodărie comunală. Această instituție publică elaborează și controlează implementarea și respectarea sistemului de reglementări la nivel național, privind organizarea, coordonarea și funcționarea serviciilor publice de gospodărie comunală, precum și a pieței acestor servicii în condiții de eficiență, liberă concurență și transparență pentru satisfacerea nevoilor utilizatorilor în conformitate cu standardele europene.

A.N.R.S.C. coordonează un număr de 8 agenții teritoriale organizate în teritoriu pentru a deservi fiecare dintre cele opt euroregiuni. Scopul acestor agenții deconcentrate este de a îndeplini la nivel regional misiunile Autorității Naționale.

Județul Suceava este inclus în Euroregiunea nr.1 nord-est, unde Agenția Botoșani reprezintă interesele Agenției Naționale și, referitor la operatorii de apă, efectuează următoarele activități¹⁵:

- monitorizează în teritoriu activitatea operatorilor de apă, precum și a programelor lor de modernizare, reorganizare și restructurare, a indicatorilor de performanță, a prețurilor și tarifelor, a investițiilor;
- controlează și verifică operatorii de apă;
- identifică și ține evidența operatorilor;

¹² Art. 1, alin. 2 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 63 / 2003 privind organizarea și funcționarea Ministerului Administrației și Internelor

¹³ Art. 14 alin. 1. a) 8.) din OUG nr. 63 / 2003

¹⁴ Art. 1, alin. 1 din Hotărârea de Guvern nr. 373 / 2002 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare a Serviciilor Publice Comunale, cu modificările și completările ulterioare

¹⁵ Art. 36 din Regulamentul de organizare și funcționare al Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală – A.N.R. S. C. – www.anrsc.ro/ROF_aprobat_2005.pdf

- oferă consultanță privind organizarea și funcționarea serviciilor publice, standardele, normativele și prescripțiile tehnice în vigoare;
- preia și verifică documentațiile de acordare a licențelor și autorizațiilor;
- supervizează modul de desfășurare a licitațiilor de delegare a gestiunii serviciilor publice de gospodărie comunală;
- culege, prelucrează și sintetizează date cu privire la serviciile publice de gospodărie comunală, la infrastructura tehnico-edilitară aferentă acestora, la activitatea operatorilor;
- elaborează propuneri de îmbunătățire a regulamentului-cadru a serviciilor publice.

c. Ministerul Sănătății, ca organ de specialitate al administrației publice centrale, aplică strategia și politica Guvernului în domeniul asigurării sănătății populației și răspunde de realizarea reformei în sectorul sanitar¹⁶ și are printre atribuțiile sale și monitorizarea calității apei potabile. La nivel județean, această atribuție este îndeplinită prin deconcentrarea serviciului unor instituții denumite Direcții Județene de Sănătate Publică.

În județul Suceava activează Direcția de Sănătate Publică Suceava, care are două principale atribuții în ceea ce privește apa potabilă:

- atribuții de monitorizare:
 - monitorizează calitatea apei potabile;
 - analizează când și de ce valorile parametrilor mășurați nu sunt adecvați.
- atribuții de raportare, sancționare și informare:
 - solicită instituțiilor corespunzătoare luarea de măsuri cât mai urgente pentru restabilirea calității apei potabile;
 - solicită instituțiilor corespunzătoare să interzică sau să restricționeze folosirea apei potabile, dacă aceasta reprezintă un pericol pentru sănătatea umană și informează consumatorii asupra situațiilor apărute;
 - asigură disponibilitatea informațiilor în ceea ce privește calitatea apei potabile, anunțând consumatorii dacă este cazul.

d. Ministerul Mediului și Gospodăririi Apelor are competență în problemele de amenajare complexă a bazinelor hidrografice, de utilizare a resurselor de apă, elaborând cercetări, studii, prognoze și strategii pentru domeniul gospodăririi cantitative și calitative a apelor¹⁷.

Acest minister este reprezentat în teritoriu prin instituții aflate în subordinea sa, respectiv opt agenții regionale de protecție a mediului și 34 de agenții de protecție a mediului județene.

Agențiile Regionale de Protecție a Mediului se înființează în scopul de a conduce și sprijini elaborarea și implementarea politicilor de dezvoltare regională din punct de vedere al protecției mediului, de a realiza planificarea de mediu la nivelul fiecărei regiuni de dezvoltare, de a emite acte de reglementare în domeniul protecției mediului, de a furniza asistența de specialitate și de a elabora, revizui și gestiona proiecte și programe pentru protecția mediului la nivel regional finanțate din fonduri interne sau externe.

A.R.P.M. se înființează în fiecare regiune de dezvoltare stabilită potrivit prevederilor Legii nr. 151/1998 privind dezvoltarea regională în România, cu modificările și completările ulterioare.

Agenția Județeană de Protecția Mediului aplică legile privitoare la sistemul operativ de monitorizare integrată în domeniul mediului și dispune măsuri legale de protejare, ameliorare și reparare a calității mediului acolo unde acesta a fost distrus. Organizează sistemul și controlează modul în care sunt aplicate și respectate legile și regulamentele privind

¹⁶ Art. 2, alin. 1 din Hotărârea Guvernului nr. 743 / 2003 privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății

¹⁷ Art. 4, pct. II din Hotărârea Guvernului nr. 408 / 2004 privind organizarea și funcționarea Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor

problemele de mediu în general și ale apelor și ecosistemelor acvatice în particular. De asemenea, Agenția de Protecția Mediului organizează și aplică dispoziții legale privind autorizarea activităților sociale și economice cu impact asupra mediului, și elaborează și publică rapoarte periodice privind starea mediului la nivel teritorial.

Această instituție interferă cu operatorul de apă prin aplicarea procedurilor de autorizare și se asigură că tehnologiile folosite de operatorul de apă și de alte companii au un impact negativ redus asupra mediului și asupra calității vieții.

Administrația Națională Apele Române este o instituție publică aflată sub autoritatea Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor. Este operator unic pentru serviciile publice specifice în domeniul gospodării și valorificării resurselor de apă de suprafață și subterane. Această autoritate facturează cantitatea de apă brută consumată de operator.

Rolul principal al acestei companii este de a aplica politica și strategia națională privind calitatea și cantitatea resurselor de apă, precum și programul național de implementare a regulamentelor din legislație aliniate la directivele Uniunii Europene de management a resurselor de apă pe termen lung.

Poate propune Ministerului Mediului și Apei regulamente speciale de management a apei.

În teritoriu, Administrația Națională Apele Române are 11 departamente, organizate pe bazine hidrografice, care se ocupă de problemele specifice apărute la nivelul fiecărui bazin hidrografic.

Județul Suceava se află sub jurisdicția Direcției Apelor Siret, ce organizează la nivel județean **Sistemul de Gospodărire a Apelor Suceava**.

Sistemul de Gospodărire a Apelor Suceava joacă un rol major în:

- cunoașterea, conservarea, utilizarea, raționalizarea, restabilirea și valorificarea resurselor de apă;
- aprobarea, autorizarea și controlul folosințelor de apă, a construcțiilor pe apă sau legate de apă;
- monitorizarea hidrologică, hidro-geologică și a calității a apei și în emiterea de prognoze.

f. Prefectul este „reprezentantul Guvernului pe plan local”¹⁸ și „conduce serviciile publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte organe ale administrației publice centrale din unitățile administrativ – teritoriale”¹⁹.

Această instituție supraveghează de asemenea felul cum autoritățile locale colaborează cu serviciile publice deconcentrate ale Guvernului pentru rezolvarea problemelor comunității. Participă la studii și analize de dezvoltare durabilă, și la planul de investiții din județ.

În calitate de reprezentat al Guvernului, prefectul stabilește împreună cu autoritățile administrației publice locale și județene, prioritățile de dezvoltare județeană²⁰. De asemenea, prefectul joacă un rol major în analizarea situației serviciilor dintr-un punct de vedere larg și de aceea el poate să propună ministerelor să acționeze pentru îmbunătățirea activității serviciilor publice deconcentrate²¹.

¹⁸ Art. 1, alin. 1 din Legea nr. 340 / 2004 privind instituția prefectului,

¹⁹ Art. 3 din Legea nr. 340 / 2004 privind instituția prefectului,

²⁰ Art. 24, alin. 1, lit. e din Legea nr. 340 / 2004 privind instituția prefectului,

²¹ Art. 137, alin. 3 din Legea nr. 215 / 2001 privind administrația publică locală

2. Autorități locale

a. Consiliul Local Municipal Suceava are inițiativă și hotărăște, în condițiile legii, în toate problemele de interes local, cu excepția celor care sunt date prin lege în competența altor autorități publice, locale sau centrale.

Această autoritate a administrației publice locale are competența exclusivă cu privire la înființarea, organizarea, coordonarea, monitorizarea și controlul funcționării serviciilor publice de gospodărie comunală, precum și la crearea, administrarea și exploatarea bunurilor proprietate publică din infrastructura edilitară a Municipiului Suceava²². Acesta a aprobat concesionarea serviciului public de interes local de alimentare cu apă potabilă către S.C. ACET S.A. Este unic acționar al societății, membrii A.G.A. fiind consilieri locali, iar infrastructura aparține domeniului public al municipiului, fiind administrată de către Consiliul Local. Consiliul Local trebuie să aprobe orice modificare a tarifelor practicate de către S.C. ACET S.A. și aprobă documentațiile tehnico-economice pentru lucrările de investiții de interes local.

Modalitatea de furnizare a serviciului public este sub forma gestiunii indirecte (sau gestiune delegată), Consiliul Local încredințând, pe baza unui contract, gestiunea propriu-zisă a serviciilor, precum și administrarea serviciului și exploatarea sistemelor publice. Consiliul Local își păstrează însă prerogativele privind adoptarea politicilor și a strategiilor de dezvoltare a serviciului. Controlează și supraveghează²³:

- modul de respectare și de îndeplinire a obligațiilor contractuale,
- calitatea serviciilor prestate,
- parametrii serviciilor prestate,
- modul de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și modernizare a infrastructurii sistemelor publice,
- modul de stabilire a tarifelor.

Deși operatorul își finanțează singur cheltuielile curente din bugetul propriu (prin încasarea de la utilizatori a sumelor reprezentând contravaloarea serviciilor prestate și prin instituirea unor taxe speciale), există situații în care acesta poate primi, în plus, alocații bugetare acordate de guvern sau chiar de la bugetul local. Consiliul Local poate contracta sau garanta împrumuturi pentru finanțarea programelor de investiții, cu scopul extinderii, dezvoltării, reabilitării, modernizării și îmbunătățirii tehnologice în infrastructura serviciului.

b. Primarul este „șeful administrației publice locale și al aparatului propriu de specialitate al autorităților administrației publice locale”²⁴, responsabilitatea sa principală fiind aceea de a pune în aplicare Hotărârile Consiliului Local și de conduce serviciile publice.

c. Consiliul Județean Suceava este autoritatea administrației publice locale, constituită la nivel județean, pentru coordonarea activității consiliilor comunale și orășenești, în vederea realizării serviciilor publice de interes județean²⁵. Luând în considerare faptul că serviciile de alimentare cu apă sunt considerate servicii publice de interes județean, Consiliul Județean Suceava are următoarele atribuții privind aceste servicii:

- adoptă strategii, prognoze și programe de dezvoltare economico-socială a județului sau a unor zone din cuprinsul acestuia pe baza propunerilor primite de la consiliile locale, comunale și orășenești interesate, măsurile necesare, inclusiv cele de ordin financiar, pentru realizarea acestora;

²² Art. 2, alin. 1 din Legea nr. 326 / 2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală

²³ Art. 18, alin. 3 din Legea nr. 326 / 2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală

²⁴ Art. 66, alin. 1 din Legea nr. 215 / 2001 a administrației publice locale

²⁵ Art. 101, alin. 1 din Legea nr. 215 / 2001 a administrației publice locale

- coordonează activitatea consiliilor locale ale comunelor și orașelor în vederea realizării serviciilor publice de interes județean;
- hotărăște, în condițiile legii, asocierea cu consiliile locale, pentru realizarea unor obiective de interes comun, scop în care poate înființa împreună cu acestea instituții publice, societăți comerciale și servicii publice.

Consiliul Județean Suceava este activ implicat în dezvoltarea serviciilor publice din județ, a celor de încălzire și furnizare de apă caldă menajeră, dar și a celor de furnizare a apei potabile.

Astfel, împreună cu alte consilii locale din județ, Consiliul Județean Suceava este implicat într-un program SAMTID prin care se dorește crearea unui operator unic pentru serviciul de apă potabilă pentru mai multe orașe și municipii din județ, în vederea reabilitării sistemului de colectare, transport și distribuție a apei potabile în localitățile respective.

3. Consumatori și alte părți implicate

Operatorul de apă asigură serviciul de apă potabilă aproape tuturor persoanelor fizice și juridice din municipiul Suceava.

În cifre, clienții S.C. ACET S.A. sunt după cum urmează:

- 77.800 persoane ce locuiesc în apartamente grupate în 101 asociații de proprietari,
- 9.600 persoane ce locuiesc în 3.600 case,
- 900 societăți comerciale.

Cei mai mulți dintre acești clienți sunt reprezentați în relațiile contractuale cu S.C. ACET S.A. de asociațiile de proprietari, constituite cu scopul de a se ocupa de problemele proprietarilor.

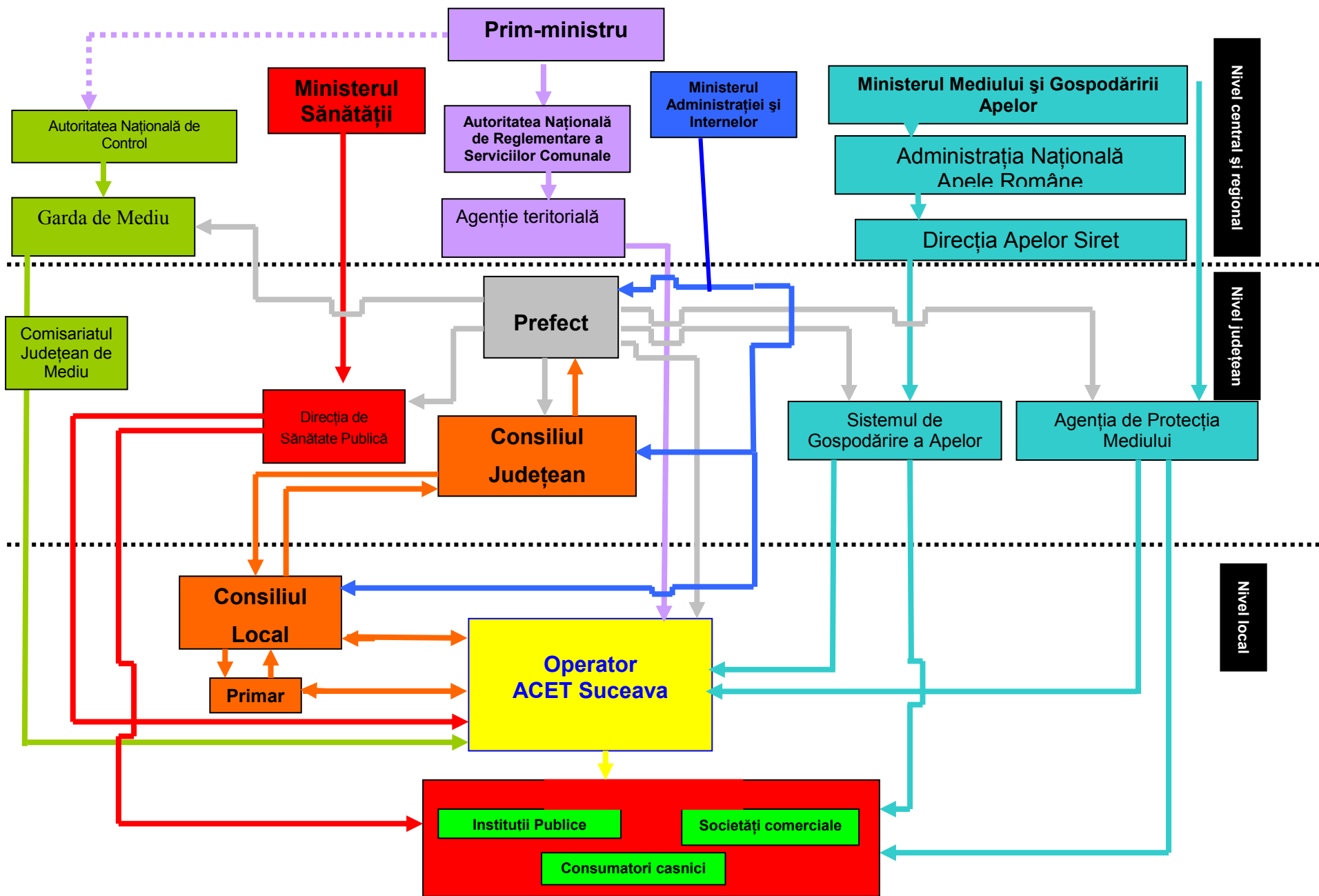
De asemenea, există câteva asociații ale autorităților administrației publice locale ce intervin în proces. Asociația Municipiilor din România, Uniunea Națională a Consiliilor Județene din România și Federația Autorităților Locale din România pot lua decizii pentru a îndeplini principiile de autonomie și descentralizare a serviciilor publice.

O altă asociație importantă este asociația non-guvernamentală numită Asociația Română a Apei, o organizație profesională a operatorilor de apă. Această asociație este membră a Asociației Internaționale a Apei. Scopul A.R.A.²⁶ este de a reprezenta, promova, apăra și susține: interesele patronale ale operatorilor de servicii publice de alimentare cu apă și canalizare și ale administratorilor resurselor de apă și a infrastructurii de gospodărire a resurselor de apă, în relațiile acestora cu autoritățile și sindicatele reprezentative; interesele profesionale ale membrilor săi; formarea și perfecționarea profesională în domeniul alimentării cu apă, canalizării și epurării apelor uzate; întărirea autorității și prestigiului social al membrilor săi; acțiunea pentru modernizarea și dezvoltarea acestui sector de activitate la nivelul normelor și standardelor Uniunii Europene și internaționale; ridicarea calității vieții, prin asigurarea apei de bună calitate și indirect prin apărarea calității mediului înconjurător.

În figura de mai jos sunt analizate toate instituțiile prezentate anterior, grupate pe trei nivele, pe criterii de competență la nivel: central și regional, județean și orașenesc.

Din cauza activității specifice a altor organizații non-guvernamentale implicate, acestea nu sunt incluse în această schemă, relația lor cu operatorii și cu alte părți implicate fiind mai mult formală.

²⁶ Art. 5 din Statutul Asociației Române a Apei publicat pe www.ara.ro



Anexa nr.5 - Descrierea tehnică a sistemului de alimentare cu apă potabilă în municipiul Suceava

Municipiul Suceava are trei surse de apă:

Berchișești – sursă de apă subterană, situată la o distanță de 26 km de oraș, cu o capacitate de 785 l/s. Această sursă de apă asigură aproximativ 60% din consumul de apă din Suceava. Calitatea apei este foarte bună.

Dragomirna – sursă de apă de suprafață din lac de acumulare, situată la o distanță de 8 km de oraș, cu o capacitate de 2390 l/s; apa este pompată de către furnizorul local de apă din râul Suceava în lacul de acumulare Dragomirna.

Mihoveni - sursă de apă de suprafață, situată la o distanță de 5 km de oraș, cu o capacitate instalată de 320 l/s.

Situația surselor de apă după tip, capacitate și tratare este prezentată în tabelul nr.1.

Tabelul nr. 1 Sursele de apă din municipiul Suceava

	DRAGOMIRNA	MIHOVENI	BERCHIȘEȘTI
Tip	sursă de suprafață	sursă de suprafață	sursă subterană
Capacitate	2390 l/sec	320 l/sec	785 l/sec
Tratare	Filtrare Dezinfectare	Sedimentare Filtrare	Dezinfectare

Conductele de aducțiune sunt construite în mare parte din beton și oțel, având diferite lungimi și diametre, după cum urmează:

Tabelul nr. 2 Conductele de aducțiune din municipiul Suceava

DN (mm)	Lungime (km)	Tip
600	26	Beton + Oțel
800	26	Beton + Oțel
600	5	Oțel
800	3,4	Beton + Oțel
500	1,5	Oțel
1200	5,5	Beton
1200	5,5	Beton + Oțel

Rezervoarele de înmagazinare sunt situate în Sfântu Ilie, Șcheia, Zamca, Burdujeni, zone care se află în apropierea orașului și au diferite capacități, după cum se observă în tabelul nr.3.

Tabelul nr. 3 Rezervoarele de înmagazinare a apei potabile în municipiul Suceava

Locație	Tip	Capacitate (mc)
Sfântu Ilie	Subteran	10.000
Sfântu Ilie	Subteran	10.000
Sfântu Ilie	Subteran	10.000
Sfântu Ilie	Turn	1.000
Șcheia	Subteran	1.000
Șcheia	Subteran	1.000
Zamca	Subteran	2.000
Zamca	Subteran	600

Zamca	Turn	500
Burdujeni	Subteran	1.000
Burdujeni	Subteran	1.000
Burdujeni	Subteran	5.000

Stațiile de pompare sunt situate în Mihoveni, Zamca, Dragomirna, Șcheia, Burdujeni, Sfântu Ilie și au următoarele caracteristici:

Tabelul nr. 4 Stațiile de pompare ale serviciului de alimentare cu apă din mun. Suceava

Denumire	Tip	Putere totală (kW)	Debit maxim (mc/h)	Presiune (mCA)
Mihoveni – SP1	Pompare	177	1695	18
Mihoveni – SP2	Pompare	1080	2592	75
Zamca 1	Repompare	320	872	86
Zamca 2	Repompare	148	800	40
Șcheia	Repompare	250	472	50
Dragomirna	Repompare	2060	10800	27
Burdujeni	Repompare	600	2010	70
Sfântu Ilie	Repompare	103	348	40

Rețeaua de distribuție a apei potabile are o lungime totală de 183 km, cu diametre cuprinse între $\phi 50$ și $\phi 600$ și cu vârste cuprinse între 92 și 19 ani vechime. Rețeaua de distribuție cuprinde conducte din oțel, fontă, PVC, azbest și beton, cu următoarele vechimi:

Tabelul nr. 5 Rețeaua de distribuție

Lungime	Vechime
37 km	92 ani
16 km	36 ani
40 km	34 ani
39 km	33 ani
31 km	19 ani

Calitatea apei este monitorizată de șase **laboratoare**, după cum urmează:

Tabelul nr.6 Laboratoare de apă potabilă:

Locație	Tip laborator	Funcție laborator
Berchișești	Fizico-chimic	<ul style="list-style-type: none"> Controlul și managementul tratării Monitorizarea calității
Mihoveni	Fizico-chimic	<ul style="list-style-type: none"> Controlul și managementul tratării Monitorizarea calității
Mihoveni	Bacteriologic	<ul style="list-style-type: none"> Monitorizarea calității
Dragomirna	Fizico-chimic	<ul style="list-style-type: none"> Controlul și managementul tratării Monitorizarea calității
Sfântu Ilie	Fizico-chimic	<ul style="list-style-type: none"> Monitorizarea calității
Burdujeni	Fizico-chimic	<ul style="list-style-type: none"> Controlul și managementul tratării Monitorizarea calității

Numărul total de persoane implicate în sectorul de apă este de 209.

Anexa 6 – Propunere de sistem de indicatori de performanță pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă

DEZVOLTAREA A UNUI SISTEM DE INDICATORI

Criterii de dezvoltare = criterii SMART

Un indicator de performanță trebuie să fie:

- Specific
- Măsurabil
- Aplicabil
- Realist
- Raportat la timp

În scopul aprecierii cât mai corecte a indicatorilor propriu ziși sunt necesare informații despre **contextul** în care se desfășoară serviciul.

Contextul serviciului este definit prin informații despre **profilul operatorului, profilul sistemului, profilul regional.**

1.CONTEXTUL ÎN CARE SE DESFĂȘOARĂ SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

1.1 PROFILUL OPERATORULUI

DATA	(unit)	CONCEPT
Identificarea operatorului		Nume, persoană de contact, adresă, telefon, fax, e-mail
Geografic:		Scopul activității organizației ca un întreg.
regional	(da/nu)	Un singur răspuns poate fi “da”.
local	(da/nu)	Dacă “da”, specificați aria de aprovizionare.
Tip de activitate Alimentare cu apă și:		
<ul style="list-style-type: none"> • nici o altă activitate • canalizare • Electricitate • Gaze • încălzire centrală • altele (specificați) 		
Tip de proprietate		
publică	(da/nu)	
privată	(da/nu)	
mixtă	(da/nu)	
Tip de operare		
publică	(da/nu)	
privată	(da/nu)	
mixtă	(da/nu)	
Număr de sisteme de alimentare cu apă	(nr.)	Număr de sisteme independente de aprovizionare cu apă conduse de către operator
Total personal	(nr.)	Număr total de angajați ai operatorului în sectorul de apă (echivalent normă întreagă)

1.2 PROFILUL SISTEMULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

1.2.1 Date ale serviciului

DATA	(unit)	CONCEPT
Identificarea sistemului		Nume, persoană de contact, adresă, telefon, fax, e-mail
Sistemul conține:		
<ul style="list-style-type: none"> • Captare • Tratare • Aducțiune • Înmagazinare • Distribuție 		
Populație	(nr. persoane)	Populație rezidentă în aria de alimentare
Populație deservită	(nr. persoane)	Număr populație rezidentă aprovizionată direct de către operator (exclusiv cei aprovizionați din alte surse) în aria de alimentare

Număr persoane deservite (nr. persoane)	Număr maxim de persoane rezidente și non-rezidente aprovizionate direct de către operator în aria de alimentare
Număr total de clienți înregistrați (nr. clienți)	Număr total de clienți înregistrați
Clienți rezidențiali (nr. clienți)	Număr de clienți rezidențiali înregistrați Număr total de apartamente, inclusiv case
Clienți non-rezidențiali (nr. clienți)	Număr de clienți non-rezidențiali înregistrați
Aria de alimentare (kmp)	Aria care poate fi sau se intenționează a fi deservită de rețeaua de distribuție
Tip de aprovizionare: - continuă (da/nu) - intermitentă (da/nu)	(Un singur răspuns poate fi “da”)

1.2.2 Presiunea de alimentare

minimă (bar)	Presiunea minimă a apei în orice punct de livrare din rețea
medie (bar)	Presiunea medie a apei în punctele de livrare din rețea
maximă (bar)	Presiunea maximă a apei în orice punct de livrare din rețea

1.2.3 Bunuri fizice

1.2.3.1 Resurse de apă

Capacitatea anuală de captare (mc/an)	Capacitatea maximă anuală de captare a apei instalată pentru aprovizionare cu apă bazată de disponibilitatea resurselor de apă brută în condiții climatice normale (valoarea impusă în autorizația de captare a apei, dacă există)
Capacitatea zilnică de captare (mc/zi)	Capacitatea maximă zilnică instalată de captare a apei pentru aprovizionare cu apă bazată de disponibilitatea resurselor de apă brută în condiții climatice normale (valoarea impusă în autorizația de captare a apei, dacă există)
Capacitatea de captare (mc/h) (l/sec)	Capacitatea maximă instalată de captare a apei pentru aprovizionare cu apă bazată de disponibilitatea resurselor de apă brută în condiții climatice normale (valoarea impusă în autorizația de captare a apei, dacă există)
Zona de protecție (da/nu)	
Zona de protecție (kmp)	Dacă “da”, aria totală a terenului cu restricții, special împrejmuit pentru protejarea calității apei la sursele de apă potabilă

1.2.3.2 Stații de tratare

Număr (nr.)	Număr de stații de tratare
Nivelul de tratare	
• fără tratare (mc/zi)	Apă netratată livrată consumatorilor
• doar dezinfectată (mc/zi)	Apă numai dezinfectată livrată consumatorilor

• tratare convențională (mc/zi)	Apă livrată consumatorilor din stații de tratare convențională
• tratare avansată (mc/zi)	Apă livrată consumatorilor din stații de tratare avansată

1.2.3.3 Stații de pompe

Număr (nr.)	Numărul de stații de pompare a sistemului de distribuție (se exclud sistemele de pompare ale clienților)
Putere instalată totală (kW)	Total putere nominală a sistemului de distribuție (se exclud sistemele de pompare ale clienților)

1.2.3.4 Rezervoare de înmagazinare

Număr (nr.)	Număr de rezervoare de înmagazinare a apei
Capacitate totală (mc)	Volumul de apă din rezervoare ce poate fi folosit pentru alimentarea cu apă

1.2.3.5 Rezervoare intermediare

Număr (nr.)	Numărul de rezervoare intermediare inclusiv rezervoarele tampon ale st. de pompe (se exclude sistemul de stocare al clienților)
Capacitate totală (mc)	Volumul de stocare al rezervoarelor intermediare (se exclude sistemul de stocare al clienților)

1.2.3.6 Rețeaua de distribuție

Lungime rețea (km)	Lungimea rețelei de distribuție (se exclud branșamentele)
Materiale de fabricație	
Fontă ductilă (%)	Lungime conducte din fontă ductilă / total lungime conducte x 100
Fontă presiune (%)	Lungime conducte din fontă presiune / total lungime conducte x 100
Oțel (%)	Lungime conducte din oțel / total lungime conducte x 100
Azbo-ciment (%)	Lungime conducte din azbo-ciment / total lungime conducte x 100
Polietilenă (%)	Lungime conducte din polietilenă / total lungime conducte x 100
PVC (%)	Lungime conducte din PVC / total lungime conducte x 100
Beton (%)	Lungime conducte din beton / total lungime conducte x 100
Altele (%)	Lungime conducte din alte materiale / total lungime conducte x 100
Diametrul conductelor	
D ≤ 100/110 mm (%)	Lungime conducte cu diametrul intern/extern ≤ 100/110 mm / total lungime conducte x 100

100/110<D<300/315 mm (%)	Lungime conducte cu diametrul cuprins între: 100/110 mm < diametru intern/extern < 300/315 mm / total lungime conducte x 100
D ≥ 300/315 mm (%)	Lungime conducte cu diametrul intern/extern ≥ 300/315 mm / total lungime conducte x 100
Vechimea conductelor	
Cu vechime mai mică de 30 ani (%)	Lungimea conductelor cu vechime mai mică de 30 ani / total lungime conducte x 100
Cu vechime între 30 ani și 40 de ani (%)	Lungimea conductelor cu vechime între 30 ani și 40 de ani / total lungime conducte x 100
Cu vechime între 40 ani și 50 de ani (%)	Lungimea conductelor cu vechime între 40 ani și 50 de ani / total lungime conducte x 100
Cu vechime mai mare de 50 ani (%)	Lungimea conductelor cu vechime mai mare de 50 ani / total lungime conducte x 100
Contorizare	
Număr de contoare (nr.)	Număr de contoare instalate permanent sau temporar în sistemul de distribuție
Branșamente	
Număr total branșamente (nr.)	Număr de branșamente
Densitatea branșamentelor (nr./km)	Număr de branșamente / lungime totală conducte

1.2.3.7 Automatizare și control

Pompare (%)	Număr de stații de pompare cu unități automatizate de control/număr total de stații de pompare x 100
Tratare (da/nu)	Rutina de utilizare a procedurilor automatizate de control a stațiilor de tratare
Monitorizare și control automatizat (da/nu)	Rutina de utilizare a unui sistem de monitorizare și control automatizat
Control integrat (%)	Număr stații cu sistem integrat/număr total stații x 100

1.3 PROFILUL REGIONAL AL SISTEMULUI DE ALIMENTARE CU APĂ

1.3.1 Mediul înconjurător

(aceste date statistice se referă la aria serviciului de apă)

1.3.1.1 Precipitații anuale (media pe ultimii 30 de ani)

media	(mm/an)	Media anuală de precipitații (media în ultimii 30 de ani)
maxim	(mm/an)	Maxima anuală de precipitații din ultimii 30 de ani
minim	(mm/an)	Minima anuală de precipitații din ultimii 30 de ani

1.3.1.2 Temperatura aerului (media pe ultimii 30 de ani)

media zilnică	(grd. C)	Media zilnică a temperaturii aerului într-un an (media pe ultimii 30 de ani)
maxima zilnică	(grd. C)	Media maximă zilnică a temperaturii aerului în cea mai călduroasă zi într-un an (media pe ultimii 30 de ani)
minima zilnică	(grd C)	Media minimă zilnică a temperaturii aerului în cea mai friguroasă zi într-un an (media pe ultimii 30 de ani)

1.3.1.3 Topografia sistemului

Înălțimea medie a surselor de apă	(m)	Înălțimea medie a surselor de apă față de nivelul mării
Înălțimea maximă de furnizare a apei	(m)	Înălțimea maximă față de nivelul mării a ariei de alimentare cu apă
Înălțimea minimă de furnizare a apei	(m)	Înălțimea minimă față de nivelul mării a ariei de alimentare cu apă

1.3.1.4 Tipul surselor

surse de suprafață	(%)	Cantitatea totală instalată a surselor de suprafață/ Cantitatea totală anuală captată x 100
surse de adâncime	(%)	Cantitatea totală instalată a surselor de adâncime/ Cantitatea totală instalată captată x 100

2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

CATEGORII DE INDICATORI

- **Indicatori de nivelul 2 = 17**
- **Indicatori de nivelul 1 = 9**

total = 26

- **INDICATORI AI APEI = 3**
- **INDICATORI DE PERSONAL = 2**
- **INDICATORI FIZICI = 3**
- **INDICATORI OPERAȚIONALI = 4**
- **INDICATORI DE CALITATE = 6**
- **INDICATORI FINANCIARI = 8**

NIVELUL INFORMATIILOR

Pentru o mai ușoară gestionare a indicatorilor de performanță, aceștia au fost grupați pe 2 nivele:

- **Nivelul 1 - L1**
se adresează tuturor categoriilor de părți interesate
- **Nivelul 2 - L2**
se adresează factorilor de decizie

2.1 INDICATORI AI APEI

Ineficiența folosirii resurselor de apă	Pierderi reale de apă/apă captată x 1000
L1 (%)	
Resurse disponibile	[Consum autorizat + pierderile de apă=captat anual] / capacitatea totală anuală instalată x 100 (O valoare de 100% a acestui indicator arată că toate resursele disponibile sunt folosite)
L2 (%)	
Consum pe cap de locuitor	Volum anual facturat la consumatori rezidențiali/nr. mediu de locuitori beneficiari ai serviciului/365
L1 (l/locuitor/zi)	

2.2 INDICATORI DE PERSONAL

Angajați per bransament	Număr total de angajați ai operatorului (echivalent normă întreagă) / numărul de bransamente x 1000
L1 (nr./1000 br.)	
Personal de conducere și șefi birouri	Număr de angajați (echivalent normă întreagă) ce lucrează la birourile administrativ, de planificare strategică, juridic, resurse umane, relații clienți, managementului calității / numărul de bransamente x 1000
L2 (nr./1000 br.)	

2.3 INDICATORI FIZICI

Consumul de energie electrică pentru aprovizionarea cu apă potabilă	Consumul anual de energie electrică necesar pentru funcționarea sistemului de alimentare cu apă/consumul autorizat anual de apă
L2 (kWh/mc)	
Densitatea contoarelor	Număr contoare /număr bransamente x 100
L1 (%)	
Apă vândută măsurată	Volum anual facturat pe baza indicațiilor aparatelor de măsură/volum anual facturat x 100
L2 (%)	

2.4 INDICATORI OPERAȚIONALI

Pierderi de apă L2 (mc/branșament/an)	Pierderi de apă/număr de branșamente Dacă densitatea branșamentelor este < 20/km de conductă, atunci acest indicator trebuie exprimat în m ³ /km conductă de apă/an
Avarierea conductelor de apă L2 (nr./100 km/an)	Număr de avarii pe conductele de apă într-un an, inclusiv avarii vane și fittinguri/ total lungime conducte de apă x 100
Avarierea branșamentelor L2 (nr./1000 branșamente/an)	Număr avarii ale branșamentelor într-un an/număr de branșamente x 1000
Analize efectuate L2 (%)	Numărul de analize efectuate asupra apei tratate într-un an/numărul de analize a apei tratate cerute prin standarde sau legi într-un an x 100

2.5 INDICATORI DE CALITATE AI SERVICIULUI

Aria de acoperire a alimentării cu apă potabilă L1 (%)	Populație rezidentă aprovizionată cu apă potabilă/total populație rezidentă x 100
Continuitatea în aprovizionare L1 (%)	Număr de ore în care sistemul de aprovizionare cu apă este sub presiune într-un an/24/365 x 100
Calitatea apei livrate L1 (%)	Număr total de analize a apei tratate efectuate care sunt conforme cu legislația într-un an/număr total de analize a apei tratate efectuate într-un an x 100
Reclamații privind apa potabilă L1 (nr.recl./nr.branș./an)	Număr de reclamații privind calitatea apei potabile într-un an/număr de branșamente
Număr de reclamații privind facturarea L2 (nr.reclamații/client/an)	Număr de reclamații privind facturarea într-un an/număr de clienți înregistrați
Răspuns la reclamațiile scrise L2 (%)	Număr de răspunsuri scrise în termenul legal de timp/număr de reclamații scrise într-un an

2.6 INDICATORI FINANCIARI

Preț unitar(tarif)	Preț unitar de facturare
L1 (euro/ mc)	
Total costuri ale unității	(Costuri anuale de funcționare + costuri anuale de capital) / consum autorizat
L2 (euro/mc)	
Costuri de funcționare	Costuri anuale de funcționare / consum anual autorizat
L2 (euro/mc)	
Rata de acoperire a costurilor totale(eficiență)	Venit total anual/costuri totale anuale x 100
L2 (%)	
Pondere a costurilor energiei electrice	Costuri anuale cu energia electrică/ costuri totale anuale x 100
L2 (%)	
Pondere a costurilor cu manopera	Costuri anuale cu manopera/ costuri totale anuale x 100
L2 (%)	
Investiții	Valoarea anuală a investițiilor/ consum anual autorizat
L2 (euro/mc)	
Rata de recuperare a creanțelor	Creanțe anuale / venituri anuale x 365
L2 (zile echivalente)	

GLOSAR

Descentralizarea este procesul de transferare a autorității/responsabilității administrative și financiare de la nivelul administrației publice centrale la nivelul administrației publice locale.

Acest proces se referă la domeniul planificării, luarea deciziei (finanțe, fiscalitate), responsabilități legale (emitere de regulamente, hotărâri locale) și managementul serviciilor publice pentru care se face transferul.

Deconcentrarea este procesul de delegare a autorității/responsabilității administrative și financiare în cadrul aceleiași structuri, de la nivel central la nivel local.

Prefectul este reprezentantul Guvernului pe plan local și conduce deconcentrarea serviciilor publice de la nivelul ministerelor și a altor organisme de administrație publică centrală la nivelul unității sale administrativ-teritoriale.

BIBLIOGRAFIE:

1. H.G. nr.373/2002 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare a Serviciilor Publice Comunale
2. H.G. nr.408/2004 privind organizarea și funcționarea Ministerului Mediului și Gospodării Apelor
3. H.G. nr.699/2004 Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006
4. H.G. nr.743/2003 privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății
5. H.G. nr.2201/2004 privind funcționarea și atribuțiile Comitetului Tehnic Interministerial și a grupurilor de lucru organizate în conformitate cu dispozițiile Legii cadru privind descentralizarea nr.339/2004
6. H.P. nr.24/2004 Hotărâre pentru acordarea încrederii Guvernului
7. Legea nr.27/1994 privind impozitele și taxele locale
8. Legea nr.69/1991 privind administrația publică locală
9. Legea nr.189/1998 privind finanțele publice locale
10. Legea nr.215/2001 privind administrația publică locală
11. Legea nr.326/2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală
12. Legea nr.340/2004 privind instituția prefectului
13. O.G. nr.15/1992 cu privire la impozitele și taxele locale
14. O.U.G. nr.63/2003 privind organizarea și funcționarea Ministerului Administrației și Internelor
15. Regulamentul de organizare și funcționare al Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală
16. Statutul Asociației Române a Apei