

APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification



BULETINUL CALITATII

DOCUMENT INTERN
DE INFORMARE SI
INSTRUIRE

APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

SUMAR

1. PIERDERILE ÎN SECTORUL DE APĂ ȘI APĂ UZATĂ – PREVEDERI LEGISLATIVE
2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PREȚURILE/TARIFELE SERVICIULUI
3. CONTRACTUL DE DELEGARE
4. DESCRIEREA FUNCȚIONALĂ A SERVICIULUI
5. ISO 45001:2018-NOUL STANDARD PT. SANATATE SI SECURITATE OCUPATIONALA
6. PREȚURI/TARIFE APROBATE DE ANRSC PENTRU OPERATORII REGIONALI PANA LA DATA DE 30.04.2019
7. ROLUL RESPONSABILULUI DE ETICA



1. Pierderile în sectorul de apă și apă uzată – Prevederi legislative

La fundamentarea prețurilor și tarifelor, operatorii pot să solicite o cotă corespunzătoare pierderilor justificate de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare. Nivelul acestei cote se stabilește de către autoritățile administrației publice locale, cu avizul A.N.R.S.C.

(Extras din ANEXA 1a) la metodologia aprobată prin Ordinul 65/2007)

□ Cheltuielile cu pierderile de apa din sistem vor fi calculate numai în cazul activității de transport și distribuție a apei.

□ Pierderile de apa din sistem reprezintă raportul sau diferența dintre apa livrată și apa cumpărată.

□ Valoarea pierderilor de apa din sistem se determina avându-se în vedere prețul apei cumpărate și cantitatea de apa pierdută.

(Extras din ORDIN nr. 88 din 20 martie 2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

serviciului de alimentare cu apă și de canalizare)

ART. 91

Pentru cunoașterea performanțelor funcționale ale aducțiunii și rețelei, periodic, se va face verificarea presiunilor, a pierderilor de apă, iar în cazuri mai complexe, un audit de specialitate cu personalul atestat.

ART. 92

(3) Pentru realizarea unui bilanț al apei și pentru a avea o evaluare generală a eficienței sistemului, se va determina mărimea pierderii de apă din sistem, prin măsurarea simultană a debitelor sau ca valori medii pe perioade de timp, cu ajutorul contoarelor de apă, pe tronsoane.

ART. 93

Pierderile de apă admisibile pentru o aducțiune trebuie să se situeze la valori sub 5% din cantitatea de apă intrată în sistem.

ART. 116

(1) Pierderile de apă în rețea se considera ca fiind normale dacă au valori sub 15% din cantitatea totală intrată în sistemul de distribuție.

(2) Lucrările de reabilitare sau modernizare, după caz, se fac obligatoriu, în cazul în care pierderea generală de apă (de la captare la utilizator) este mai mare de 20%.

ART. 132

Strategia controlului pierderilor de apă se structurează în următoarele etape:

- realizarea unui audit pentru stabilirea stadiului pierderilor;
- organizarea controlului și analiza sistematică a pierderilor;

c) dotarea cu echipamente pentru detectarea pierderilor;

d) organizarea sistemului de remediere a defecțiunilor constatate;

e) evaluarea continuă și controlarea efortului pentru estimarea pierderilor;

f) stabilirea limitei din punct de vedere tehnic și economic până la care remedierea defecțiunilor trebuie făcută.



2. Prevederi specifice privind prețurile/tarifele serviciului

Autoritățile administrației publice locale au dreptul să verifice, să aprobe sau să respingă, în condițiile legii, fără a periclita rentabilitatea, calitatea și eficiența serviciului, prețurile și tarifele propuse de operatori, precum și să urmărească modul de respectare de către aceștia a normelor metodologice pentru stabilirea, ajustarea și modificarea prețurilor și tarifelor elaborate de A.N.R.S.C. și aprobate prin ordin al președintelui acesteia.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

Divergențele cu privire la prețuri și tarife dintre **autoritățile administrației publice locale și operatori** se rezolvă de instanțele de judecată competente.

Autoritățile administrației publice locale au acces la orice informație de interes public deținută de A.N.R.S.C. cu privire la serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, indiferent de forma de gestiune adoptată pentru realizarea acestuia.

În cazul gestiunii delegate, pentru menținerea echilibrului contractual, **orice subvenție acordată serviciului de alimentare cu apă și de canalizare va putea fi aprobată numai dacă determină o reducere a tarifului și/sau o creștere a calității serviciului**, corespunzătoare subvenției acordate.



3. Contractul de delegare

▣ Subdelegarea de către operator a gestiunii serviciului/uneia sau mai multor activități din sfera serviciului de utilități publice este interzisă.

▣ Subcontractarea de lucrări sau servicii conexe, necesare furnizării/prestării serviciului/uneia sau mai multor activități din sfera serviciului de utilități publice delegat/delegată, se face numai în condițiile

prevăzute de legislația din domeniul achizițiilor publice.

▣ Cesiunea sau novația contractului de delegare a gestiunii este posibilă numai în cazul divizării, fuzionării ori înființării unei filiale a operatorului, cu respectarea condițiilor contractuale inițiale și cu aprobarea autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale.

Contractul de delegare a gestiunii este un contract încheiat în formă scrisă, prin care unitățile administrativ-teritoriale, individual sau în asociere, după caz, în calitate de delegatar, atribuie, prin una dintre modalitățile prevăzute de lege, pe o perioadă determinată, unui **operator, în calitate de delegat**, care acționează pe riscul și răspunderea sa, dreptul și obligația de a furniza/presta integral un serviciu de utilități publice ori, după caz, numai unele activități specifice acestuia, inclusiv dreptul și obligația de a administra și de a exploata infrastructura tehnico-edilitară aferentă serviciului/activității furnizate/prestate, în schimbul unei redevențe, după caz.

Contractul de delegare a gestiunii serviciilor de utilități publice poate fi:

- a) contract de concesiune de servicii;
- b) contract de achiziție publică de servicii.

Contractul de delegare a gestiunii va fi însoțit în mod obligatoriu de următoarele anexe:

- a) caietul de sarcini privind furnizarea/prestarea serviciului;
- b) regulamentul serviciului;



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

c) inventarul bunurilor mobile și imobile, proprietate publică sau privată a unităților administrativ-teritoriale, aferente serviciului;

d) procesul-verbal de predare-preluare a bunurilor prevăzute mai sus e) indicatori tehnici corelați cu

țintele/obiectivele asumate la nivel național.



- ▣ stații de pompare cu sau fără hidrofor;
- ▣ rezervoare de înmagazinare;
- ▣ rețele de transport și distribuție;
- ▣ bransamente, până la punctul de delimitare .



4. Descrierea funcțională a serviciului

Serviciul de alimentare cu apă = totalitatea activităților necesare pentru:

- ▣ captarea apei brute, din surse de suprafață sau subterane;
- ▣ tratarea apei brute;
- ▣ transportul apei potabile și/sau industriale;
- ▣ înmagazinarea apei;
- ▣ distribuția apei potabile și/sau industriale

și se realizează prin intermediul infrastructurii tehnico-edilitare = **Sistem public de alimentare cu apă**, care are următoarele componente :

- ▣ captări;
- ▣ aducțiuni;
- ▣ stații de tratare;



Serviciul de canalizare = totalitatea activităților necesare pentru:

- ▣ colectarea, transportul și evacuarea apelor uzate de la utilizatori la stațiile de epurare;
- ▣ epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar
- ▣ colectarea, evacuarea și tratarea adecvată a deșeurilor din gurile de scurgere a apelor pluviale și asigurarea funcționalității acestora;
- ▣ evacuarea, tratarea și depozitarea nămolurilor și a altor deșeuri similare derivate din activitățile prevăzute mai sus;
- ▣ evacuarea apelor pluviale și de suprafață din intravilanul localităților;

Sistemul public de canalizare cuprinde, de regulă, următoarele componente:



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

- ▣ racorduri de canalizare de la punctul de delimitare și preluare;
- ▣ rețele de canalizare;
- ▣ stații de pompare;
- ▣ stații de epurare;
- ▣ colectoare de evacuare spre emisar;
- ▣ guri de vărsare în emisar;
- ▣ depozite de nămol deshidratat;

Nu constituie rețele publice:

- ▣ rețelele interioare de utilizare aferente unei clădiri de locuit cu mai multe apartamente, chiar dacă aceasta este în proprietatea mai multor persoane fizice sau juridice;
- ▣ rețelele aferente unei incinte proprietate privată sau unei instituții publice pe care se află mai multe imobile, indiferent de destinație, despărțite de zone verzi și ale interioare private;
- ▣ rețelele aferente unei platforme industriale, în care drumurile de acces și spațiile verzi sunt proprietate privată, chiar dacă aceasta este administrată de mai multe persoane juridice;



5. ISO 45001 : 2018 - Noul standard pt. sanatate si securitate ocupationala

5.1. De ce migrare si nu tranzitie ?

ISO 45001 se bazeaza per OHSAS 18001-fostul standard de referinta pentru sistemele de management al sanatatii si securitatii ocupationale, dar este un standard nou si distinct , nu este o revizuire sau actualizare si urmeaza sa fie aplicat de organizatii treptat in urmatoorii trei ani .

Prin urmare, organizatiile vor trebuie sa-si revizuiasca gandirea si practicile actuale pentru a mentine conformitatea cu acest nou standard .Fiind un nou standard trecerea de la OHSAS 18001-2007 la ISO 45001-2018 a fost denumita migrare ,si nu tranzitie cum eram obisnuiti in cfazul trecerii la o noua editie a aceluiasi standard

Conform rezolutiei IAF2016-15 perioada de migrare la ISO 45001-2018 este de 3 ani de la data publicarii acestuia.(12.03.2018).

La sfarsitul perioadei de migrare , nu va mai exista niciun certificat valid avand ca referinta OHSAS 18001-2007, deci certificatele emise in perioada de migrare avand ca referential OHSAS 18001-2007, vor avea termenul de valabilitate cel tarziu pana la sfarsitul perioadei de migrare (11.03.2021). Niciun audit ulterior nu va fi efectuat conform OHSAS 18001-2007.

De remarcat ca in conformitate cu IAF MD 21-2018, migrarea de la OHSAS 18001-2007 la ISO 45001-2018 se aplica numai pt. certificarile acordate de catre acelasi organism de certificare.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

5.2.Care sunt diferentele majore dintre OHSAS 18001 si ISO 45001 ?

Exista multe diferente, in sa schimbarea principala este ca ISO 45001 se concentreaza asupra interactiunii dintre organizatie si mediul sau de afaceri, in timp ce OHSAS 18001 s-a concentrat pe gestionarea pericolelor privind sanatatea si securitatea ocupationala si alte probleme interne.

Dar standardele prezinta si alte diferente importante:

- ISO 45001 este bazat pe abordarea procesuala-OHSAS 18001 se bazeaza pe proceduri
- ISO 45001 este dinamic in toate clauzele OHSAS 18001 nu este
- ISO 45001 ia in considerare atat riscurile cat si oportunitatile aferente sanatatii si securitatii ocupationale ,cat si alte riscuri si oportunitati ale sistemului de management -OHSAS 18001 se ocupa exclusiv de riscurile aferente sanatatii si securitatii ocupationale.
- ISO 45001 include luarea in considerare a punctelor de vedere ale partilor interesate - OHSAS 18001 nu.

Definitia ‘lucratorului’ este, de asemenea ,demna de remarcat .In ISO 45001 termenul lucrator este atotcuprinzator si se refera la oricine lucreaza sub controlul organizatiei, incluzand proprietarii de afaceri, consiliile executive, managerii, stagiarii, voluntarii, toti angajatii si contractorii.

Principalele completari specifice SSO la cerintele de baza ale Anexei SL se refera la:

- participarea si consultarea lucratorilor
- comunicarea interna si externa

- controlul operational al pericolelor si managementul schimbarii
- controlul externalizarii, achizitiilor si contractorilor
- situatii de urgenta
- imbunatatirea continua a performantei SSO a organizatiei

Cele mai multe dintre aceste elemente au facut parte din OHSAS 18001 . In ISO 45001 acestea au fost revizuite si actualizate .

Aceste diferente reprezinta o schimbare semnificativa in modul in care este perceput managementul sanatatii si securitatii ocupationale care trebuie privit acum din perspectiva unei organizatii care se doreste a fi solida si durabila.

Deși cele două standarde diferă în abordare, un sistem de management implementat eficient în conformitate cu OHSAS 18001 va fi o bază solidă pentru migrarea la ISO 45001:2018.



Ce contin noile clauze ale standardului?

Noile clauze ale ISO 45001 acopera urmatoarele aspecte.

Clauza 3

Acesta clauza contine termenii si definitiile utilizate in standard, indiferent daca provin din Anexa SL



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

sau au fost adaugate de comitetul ISO/PC 283. Noul standard contine multe note pentru clarificarea semnificatiei termenilor si definitiilor .

Clauza 4

Organizatiile sunt obligate sa identifice orice probleme externe si interne care ar putea afecta capacitatea sistemului de management SSO de a si atinge rezultatele dorite.

Aceste rezultate sunt imbunatatirea continua a performantelor SSO, indeplinirea cerintelor legale si a altor cerinte si realizarea obiectivelor SSO.

Organizatiile sunt , de asemenea , obligate sa determine nevoile si asteptarile relevante ale partilor interesate relevante -adica acei indivizi si organizatii care pot afecta,pot fi afectate sau se pot simti afectate de deciziile sau activitatile organizatiei.Evident,lucratorii sunt parti interesate. Acest lucru ajuta la determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management al organizatiei si la punerea in aplicare a proceselor necesare pentru a-l sprijini.

Clauza 5

Aceasta clauza contine cerinte aferente leadership-ului raportat la sistemul de management SSO si modulii in care se asigura o implicare adecvata a lucratorilor in dezvoltarea ,implementarea si imbunatatirea acestuia.

Aceasta include elaborarea unei politici SSO care descrie rolurile ,responsabilitatile si autoritatile pentru sistemul de management al SSO si procesele necesare consultarii si participarii lucratorilor .

Managementul de varf trebuie sa demonstreze ca se angajeaza in activitatile-cheie ale sistemului de management SSO,spre deosebire de asigurarea pur si simplu a acestor activitati .

Aceasta inseamna ca este necesar ca toti lucratorii sa fie considerati de conducerea de varf ca fiind implicati activ\ in functionarea sistemului de management si ca sunt responsabili pentru rezultatele sale.

Eliminarea necesitatii rolului de “reprezentant al managementului” consolideaza cerinta de a transforma sistemul de management al SSO intr-o parte intrinseca a afacerilor strategice si operationale , aplicabil la toate nivelurile de conducere ,mai degraba decat sa fie tratat ca un sistem independent in sine ,cu propria structura si procese specifice de gestionare.

Avand in vedere ca lucratorii sunt partile interesate cheie care vor trebui sa fie implicate pe deplin in sistemul de management SSO, noul standard cere organizatiilor sa stabileasca ,sa puna in aplicare si sa mentina procesele de consultare si participare a lucratorilor (si acolo unde exista reprezentanti ai lucratorilor) la toate nivelurile si functiile aplicabile in dezvoltarea , planificarea, implementarea , evaluarea performantelor si actiunile de imbunatatire ale sistemului.

Clauza 6

Aceasta clauză contine cerinte aferente cu privire la modul de planificare a sistemului de management al SSO, incluzând identificarea si evaluarea riscurilor si oportunităților asociate acestuia dar si strict SSO si actiunile necesare pt. a face față acestor riscuri si oportunități.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

Aceasta include identificarea pericolelor , determinarea cerintelor legale si a altor cerinte , adică alte angajamente pe care le-a făcut organizatia si stabilirea obiectivelor de imbunatatire. Organizatiile trebuie să demonstreze că au determinat, au considerat si atunci când este necesar, au luat măsuri pentru a aborda orice riscuri si oportunități care ar putea afecta (fie pozitiv, fie negativ) capacitatea sistemului de management SSO de a-si atinge rezultatele dorite.

Aceste riscuri pot fi clasificate pe două niveluri:

-nivel politic, gestionat de obicei de conducerea de vârf si legat de planificarea si directia strategică a organizatiei ; si

-nivel operational, care este direct legat de sanatatea si securitatea ocupationala a lucratorilor , deja abordata de OHSAS 18001.

Desi referintele la “actiune preventiva” nu mai exista, conceptul de baza de identificare si abordare a potentialelor cause ale problemelor este present in continuare.

Clauza 7

Aceasta clauza contine cerinte cu privire la suportul necesar pt. a asigura functionarea eficienta a sistemului de management al SSO ,inclusiv resursele,competenta,comunicarea ,constientizarea si cerintele pentru informatiile documentate.

Comunicarea cu partile interesate joaca un rol important intr-un sistem de management eficace.

Organizatiile trebuie sa se asigure ca informatiile furnizate sunt compatibile cu informatiile generate in cadrul sistemului ,adica sunt corecte ,furnizate la timp si directionate corespunzator.

Clauza 8

Aceasta clauza contine cerinte cu privire la planificarea si controlul operational necesare pentru sistemul de management al SSO si include eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor SSO, gestionarea schimbarii, pregatirea si raspunsul la situatii de urgenta, precum si controlul privind achizițiile ,contractantii si externalizarea .

Clauza 9

Aceasta clauza contine cerinte aferente evaluarii performantei sistemului de management al SSO . Se ofera indrumari privind ceea ce trebuie monitorizat ,masurat si analizat ,inclusiv cerintele legale si alte cerinte ,impreuna cu dispozitiile privind auditurile interne si analiza de management.

Clauza 10

Aceasta clauza contine cerinte privind imbunatatirea sistemului de management al SSO ,inclusive indrumari cu privier la modul de gestionare a incidentelor ,neconformitatilor ,luarea de masuri corective si imbunatatirea continua pe termen lung.

Imbunatatirea performantei SSO a organizatiei si a sistemului de management SSO (ca doua aspecte separate) a fost deja ceruta de OHSAS 18001.

In ISO 45001 aceste cerinte sunt subliniate in mai multe clauze din standard ca fiind unul din “rezultatele asteptate” ale sistemului.

Anexa

ISO 45001 are o anexa informativa care ofera indrumari aferente fiecărei clauze privind utilizarea standardului ,o bibliografie si un index alfabetic al termenilor.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein



Ce trebuie sa facem pentru o migrare sigura si efice?

Atunci cand migram din OHSAS 18001 ,trebuie sa parcurgem mai multi pasi pentru a pregati terenul,ca sa spunem asa ,inainte ca noul sistem de management sa poata fi stabilit si implementat pt. a fi auditat in vederea migrarii ,dupa cum urmeaza:

- Procurarea standardului ISO 45001-2018
- Efectuarea unei analize gap pt. a identifica resursele ,actiunile si perioada de timp necesare pentru efectuarea migrarii
- Elaborarea unui plan pentru efectuarea migrarii
- Analiza contextului ,a partilor interesate si a cerintelor relevante ale acestora
- Stabilirea domeniului de aplicare a sistemului
Domeniul de aplicare al sistemului de management ar trebui sa includa toate activitatile aflate sub controlul (sau influenta) organizatiei care pot afecta performanta SSO.
- Stabilirea proceselor sistemului de management, determinarea si abordarea

riscurilor si oportunitatilor si a indicatorilor cheie de performanta pentru procese

- Asigurarea noilor competente necesare si realizarea unei constientizari pentru toate partile care au un impact asupra eficacitatii sistemului de management SSO.
- Actualizarea sistemului de management SSO, dupa caz, si implementarea cerintelor ISO 45001.
- Realizarea cel puțin a unui audit intern complet si a unei analize efectuate de management .Rezultatele acestora trebuie inregistrate si orice modificari necesare ale sistemului de management trebuie efectuate si implementate .

Se observa ca in timp ce abordarea este destul de diferita ,instrumentele de baza sunt aceleasi.

Ce NU trebuie modificat in sistemele de management SSO existente?

Organizatiile care respecta cerintele OHSAS 18001-2007 nu trebuie sa:

- Renunte la functia de reprezentant al managementului ,daca exista. Desi in ISO 45001 nu exista o cerinta pentru un reprezentant al managementului, acest lucru nu impiedica organizatia sa aleaga sa pastreze aceasta functie.Trebuie remarcat faptul ca unele dintre responsabilitatile atribuite in mod traditional reprezentantilor managementului vor trebui sa fie efectuate direct de catre conducere .
- Renunte la toate manualele existente si procedurile documentate. In timp ce ISO



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

45001 nu cere organizatiilor sa aiba si sa utilizeze un manual sau proceduri documentate ,daca aceasta documentatie este in vigoare , este necesara si functioneaza bine , nu este nevoie sa fie retrasa , desi ea va trebui aliniata noilor cerinte .

- Recodifice documentatia existenta, pentru a corespunde noilor clauze. Desi organizatiile pot alege sa efectueze un exercitiu de numerotare sau redenumire ,ar trebui sa se determine daca beneficiile obtinute din acest lucru depasesc efortul implicat.
- Restructureze sistemul de management existent pentru a urma succesiunea cerintelor stabilite in noul standard .
- Daca sunt indeplinite toate cerintele continute in standard, sistemul de management al SSO al organizatiei va fi conform.
- Sa utilizeze termenii noi si definitiile ISO 45001.Inca o data ,organizatiile sunt libere sa se pronunte daca acest effort merita.Daca organizatiile doresc sa foloseasca propriile terminologii ,de ex. “Inregistrari” in loc de “informatioi documentate” sau “furnizor” in loc de “furnizor Extern” atunci acest lucru este perfect acceptabil.

Concluzii

Noul standard adopta integral textul Anexei SL , cu modificari minore .Prin urmare ,se aliniază la ISO 9001-2015 si ISO 14001-2015 cu aceeasi structura, aceiasi termeni si definitii si acelasi text generic.



6. PRETURI/TARIFE APROBATE DE ANRSC pentru operatorii regionali pana la data de 30.04.2019

Nr. crt.	Denumire operator	Preț apă potabilă produsă, transportată și distribuită lei/mc, exclusiv T.V.A.	Tarif canalizare/ canalizare - epurare, lei/mc, exclusiv T.V.A.
1	S.C. EURO APAVOL S.A. Voluntari	4.89	1.11
2	S.C. HIDRO PRAHOVA S.A. Ploiești	4.69	2.86
3	S.C. COMPANIA DE APĂ S.A. Buzău	4.64	2.60
4	S.C. RAJA S.A. Constanța	4.50	4.36



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

5	S.C. APA SERV VALEA JIULUI S.A. Petroșani	4.48	2.45	19	S.C. COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV S.A. Neamț	3.84	3.50
6	S.C. ACET SUCEAVA S.A.	4.42	3.05	20	S.C. COMPANIA APA S.A. Brașov	3.83	2.64
7	S.C. APĂ CANAL GALAȚI S.A.	4.30	2.42	21	SOCIETATEA SECOM S.A. Drobeta Turnu Severin	3.82	2.18
8	S.C. AQUAVAS S.A. Vaslui	4.29	2.38	22	S.C. COMPANIA DE APĂ TÂRGOVIȘTE DÂMBOVIȚA S.A.	3.81	3.59
9	S.C.COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ Bacău S.A.	4.05	3.01	23	S.C. APA PROD S.A. Deva	3.81	2.50
10	COMPANIA DE UTILITĂȚI PUBLICE DUNĂREA Brăila S.A.	4.02	2.42	24	S.C. AQUASERV S.A. Tulcea	3.78	2.44
11	S.C. AQUACARAȘReșița	4.00	2.67	25	S.C. ECOAQUA S.A. Călărași	3.77	3.25
12	S.C. "VITAL" - S.A. Baia Mare	3.99	3.16	26	S.C. COMPANIA APA OLTENIA S.A. Craiova	3.77	2.58
13	S.C. AQUABIS S.A. Bistrița Năsăud	3.98	2.96	27	S.C. APĂ CANAL 2000 S.A. Pitești	3.67	3.79
14	S.C. COMPANIA DE APĂ ARIEȘ S.A. Turda	3.98	3.80	28	S.C. APĂ CANAL ILFOV S.A.	3.64	3.87
15	S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani	3.96	2.85	29	S.C. APA NOVA BUCUREȘTI S.A.	3.61	1.90
16	S.C.COMPANIA DE UTILITĂȚI PUBLICE R.A. Focșani	3.93	2.99	30	S.C. APAVITAL S.A. Iași	3.61	2.69
17	S.C. APA SERV S.A. Alexandria	3.90	2.37	31	S.C. C.T.T.A. S.A. Alba	3.59	3.41
18	S.C. APAVIL S.A. Râmnicu Vâlcea	3.89	3.43	32	S.C. COMPANIA DE APĂ ARAD S.A. Arad	3.59	3.21



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

33	S.C. APASERV Satu Mare S.A	3.58	3.12
34	S.C. GOSPODĂRIE COMUNALĂ S.A. Sf.Gheorghe	3.56	2.63
35	S.C. HARVIZ S.A. Miercurea Ciuc	3.50	3.08
36	S.C. COMPANIA AQUASERV S.A. Târgu Mureș	3.50	2.97
37	S.C. „AQUATIM” S.A. Timișoara	3.49	3.48
38	S.C. APĂ SERVICE S.A. Giurgiu	3.46	2.98
39	S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. Mediaș	3.36	3.24
40	S.C. COMPANIA DE APĂ Oradea S.A.	3.30	1.99
41	APA CANAL Sibiu S.A.	3.18	2.20
42	S.C. COMPANIA DE APĂ SOMEȘ S.A. Cluj Napoca	2.89	3.06
43	S.C. COMPANIA DE APĂ OLT S.A. (Slatina)	2.86	3.49
44	S.C. APA NOVA PLOIEȘTI S.R.L.	2.76	1.18
45	S.C. APAREGIO GORJ S.A. Târgu Jiu	2.59	2.77



7.ROLUL RESPONSABILULUI DE ETICA

Etica priveste respectarea unor principii si valori morale, in timp ce conformitatea trimite la respectarea prevederilor legale si standardelor internationale si nationale.

Este nevoie de un specialist care sa stie cum sa analizeze situatia de facto dintr-o organizatie, sa gandeasca strategii coerente si consistente de responsabilitate, care sa propuna solutii de prevenire si/sau solutionare a conflictelor interne (dintre angajati, dintre angajati si manageri/patronat etc.), care sa schiteze liniile directoare ale unei culturi organizationale si sa-i determine pe manageri si angajati sa le urmeze.

Responsabilul de etica contribuie la pastrarea si imbunatatirea imaginii unei companii

Imaginea unei companii este extrem de importanta, indiferent de domeniul in care activeaza. Daca un incident din interiorul acesteia reuseste sa



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

„ Sursa cunoașterii este experiența.” – Albert Einstein

zdruncine imaginea pe care consumatorii și-au făcut-o despre ea, atunci undeva lucrurile merg prost.. Cine ar vrea să consume produse de la o firmă care nu ține cont de securitatea propriilor angajați la locul de muncă? Iar consumatorii români – timid, ar spune unii – devin din ce în ce mai preocupați de astfel de situații pentru că raționamentul pe care îl fac este următorul: dacă o firmă nu da doi bani pe securitatea propriilor angajați, atunci nu da nici pe calitatea produsului. Munca unui Responsabil de etică va consta tocmai în protejarea imaginii unei companii și în castigarea încrederii propriilor angajați și a celorlalți parteneri în obiectivele și strategia acesteia, în modul cum își desfășoară activitatea și în valorile pe care vrea să le transmită.

El, prin faptul că are o privire de ansamblu asupra activităților companiei, va putea să identifice din timp acele riscuri care pun în pericol organizația și, prin măsurile pe care le propune, să contribuie la păstrarea imaginii companiei.

Ce contează pentru a fi un bun Responsabil de etică?

Nu oricine poate fi Responsabil de etică. Nu există un program de învățământ clasic care să scoată un astfel de specialist, ci el se formează pe parcursul timpului prin programe de training specializate și prin experiența proprie.

Un prim lucru care contează foarte mult este caracterul respectivei persoane.

Nu poți pune într-o astfel de poziție pe cineva care a avut probleme cu legea sau pe cineva cărui nu-i pasa de nici o normă morală. Dar nu e suficient.

E nevoie și de “antrenarea” persoanei respective înspre o conduită morală de excepție.

Apoi este important ce pregătire are acea persoană. Este natural că într-o astfel de poziție într-o bancă să selectezi mai degrabă un absolvent de Drept decât unul de Geografie, sau într-o companie de produse de curățat un absolvent de Chimie Industrială decât unul de Filosofie.

Un absolvent de Drept știe mult mai bine ce înseamnă activitățile anti-fraudă în timp ce unul de Geografie va fi doar informat cu privire la acestea. La fel și în cazul unuia care a trecut prin patru ani de Chimie Industrială și înțelege ce efecte poate avea o substanță.

Pe de altă parte, în cazul unor companii foarte mari, este mai bine să se apeleze la serviciile mai multor Responsabili de etică care să formeze un comitet specializat. Iar în cazul acestora, cel mai bine e să aibă pregătiri cât mai diverse, dar nu lipsite de legătură cu activitățile companiei.

Nu în ultimul rând, joacă un rol foarte important experiența sa în compania respectivă, colaborarea cu oamenii din acea comunitate. Dacă acesta a avut o relație dificilă cu ceilalți colegi, atunci nici acțiunile sale viitoare nu vor fi evitate de probleme. Iar ca o ultimă precizare, este recomandabil ca cel ales pentru a îndeplini o astfel de funcție să nu provină nici din departamentul de Relații cu Publicul, nici din cel de Resurse Umane.

Ambii vor tinde să aibă o perspectivă îngustă asupra noii lor funcții și să se axeze pe comunicare, respectiv, resurse umane și nu pe ansamblu.

