

TABELUL 2. Planul de implicare a părților interesate/Orhei

	Denumirea acțiunilor	Termeni de executare	Resurse	Costuri	Responsabili	Executat 2012
1	Comunicare internă					
1.1	Ședințe cu Consiliul de Administrație Volante cu specialiștii companiei Întâlniri cu angajații (muncitori)	O data în trimestru Ziua de marti a săptămânii Trimestrial	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A.	Nu se aplică	Șeful Serviciului Personal al companiei	Executat in conformitate
1.2	Comunicarea cu angajații companiei prin intermediul rețelei locale/internet	Permanent	Administrația și personalul companiei	10 000 lei - anual	Administrația companiei	Executat. Dispunem de rețea locală in cadrul companiei. Conectați la rețeaua de internet
1.3	Aviziere, panouri informative(2 –la sediul central al companiei)	Lunar și la necesitate	Centrul de Calcul și Relații cu Publicul, UIP	20 000 lei - anual	Șeful Centrului de Calcul și Relații cu Publicul	2 panouri informative instalate la sediul central
1.4	Cutii pentru sugestii(1 – la sediul central al companiei și 1 – la sediul Centrului de Calcul și Relații cu Publicul)	Iulie 2012	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A.	---	Administrația companiei	Cutii de sugestii instalata la ambele sedii
1.5	Evaluări anuale cu privire la performanța fiecărui angajat, ținându-se cont de <i>principalii indicatori</i> de eficiență și performanță ai companiei.	Trimestrial	Consiliul Directorilor	---	Administrația companiei și șefii de secție	S-au petrecut pe fiecare secție
1.6	Acțiuni întreprinse cu privire la reclamații, sugestii: <i>Modificarea și perfectarea</i> fișei de post a responsabilului de Relații cu Publicul	Iulie 2012	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A., UIP, Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	---	Administrația companiei Șeful Serviciului Personal al companiei	Fișa de post perfectată. Iulie 2012
2	Comunicare externă					
2.1	Seminare, conferințe, mese rotunde, ședințe cu participarea APL, factorilor interesați, grupuri și organizații implicate în Proiect. <i>Asigurarea, implicarea și participarea</i> factorilor-cheie în toate etapele proiectului, pentru a fi evaluate efectele negative și pozitive ale proiectului și pentru a determina cea mai bună strategie de comunicare cu scopul de a atinge un nivel optim de sprijin și implicare.	Trimestrial	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A., UIP	15 000 lei - anual	Administrația companiei, UIP	Săptămânal –cu participarea APL in fiecare zi de luni în cadrul ședințelor săptămânale la sediul Primăriei Orhei; Trimestrial - în cadrul sau cu participarea Ministerului Mediului si a reprezentantului BERD. 4 seminare organizate de către FOPIP cu participarea Companiilor de apă, APL, Ministerul Mediului; 3 seminare la sediul Regiei

						<p>Apă Canal-Orhei S.A. cu participarea expertilor FOPIP in scopul consultarii specialistilor companiei: MIS, SIRF, prognoze financiare, planul de afaceri; 4 conferinte organizate de către Ministerul Mediului de comun cu EPTISA cu participarea factorilor interesati, organizatii implicate in proiect; 3 ședințe cu participarea autorităților publice centrale (Guvern), reprezentanților BERD, APL, Companiile de apă: implementarea proiectului în fiecare din localități, probleme, soluții; 4 mese rotunde la sediul companiei cu participarea contractorilor, reprezentantului BERD, EPTISA: abordarea întrebărilor legate de lucrările de construcție, executarea în termen, debursarea mijloacelor financiare; 5 mese rotunde, organizate la Orhei cu participarea celor 6 companii de apă participante la proiect: abordarea problemelor comune cu care se confruntă în procesul de implementare a proiectului</p>
2.2	<p>Elaborarea unei pagini WEB SA Regia Apă Canal-Orhei pentru conversarea între furnizor și consumatori; Notă: La momentul actual SA Regia Apă Canal-Orhei plasează informația necesară pe pagina electronică a Primăriei Orhei (<i>orhei.md</i>)</p>	<p>Sfârșitul martie 2013 Menținerea și actualizarea paginii WEB - lunar</p>	<p>Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A. Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A. și personalul TESA</p>	<p>20 000 lei</p>	<p>Administrația companiei Centrul de Calcul și Relații cu Publicul</p>	<p>Se află în proces de elaborare cu noul termen martie-aprilie 2013. Pagina web va include mecanismul de petiționare on-line.</p>

						Pentru elaborarea paginii de internet a fost contractat SRL Biolinf-Co.
2.3	Deplasări în cartierele orașului cu scopul de a informa publicul despre beneficiile proiectului cu implicarea APL unde se oferă informație despre costuri, tarife, impactul și beneficiile proiectului	Trimestrial	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A., UIP, Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	6000 lei - anual	Administrația companiei, UIP	Săptămânal – cu participarea angajaților Regiei; Lunar – cu reprezentanții APL Circa 15 deplasări: cartierile Lupoanca, Nistreana, Centru, Bucuria, Slobozia Doamnei; străzi în particular: 8 Martie, Ion Pelivan, Inculeț, Sf.Nicolai, Tricolorului, Tudose Roman, Fedico, M.Gorki.
2.4	Set de lecții în școli, licee cu tematica Apa potabilă, discuri CD despre apa potabilă, prezentări de <i>slide-uri</i> pe teme: <i>conservarea apei, cărți, ape subterane, regulamentul cu privire la apa potabilă, apa potabilă și sănătatea</i>	Periodic	Centrul de Sănătate Publică, Mișcarea Ecologistă din Moldova, APL, Regia Apa-Canal Orhei S.A.		Administrația companiei, UIP	Informarea elevilor referitor la conservarea apei, apa potabilă și sănătatea în cadrul vizitelor la sursele de apă 2 licee – 62 elevi. Pe anul 2013 se propune tipărirea broșurilor informative și înregistrarea CD despre apa potabilă.
2.5	Implicarea nemijlocită a <i>societății civile</i> în promovarea unor viziuni clare în rândul populației, elevilor despre avantajele implementării proiectului; Excursii gratis tuturor elevilor și profesorilor la edificiile Regiei Apa-Canal Orhei S.A. (stații de epurare, stații pompare, prize de apă, șantier), distribuirea broșurilor informaționale	Primăvara - toamna	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A.	12 000 lei	Administrația companiei	Cat privește societatea civilă (2.5), în cazul ca nu s-a întreprins nimic specificat faptul ca s-a convenit de principiu asupra unor activități cu câteva ONG-uri (specificat) pentru 2013. S-au petrecut 3 vizite cu elevii din clasele V, IX, X la sursele de apă (Jeloboc), având drept scop educarea copiilor în spiritul aprecierii și protecției apei potabile. În luna <i>mai 2012</i> : 20 elevi din clasa X – Liceul

						Onisifor Ghibu; 19 elevi din clasa IX – Liceul Ion Luca Caragiale; 23 elevi din clasa V – Liceul Ion Luca Caragiale.
2.6	<p><i>Anunțuri în presa locală:</i> Informație largă despre proiect; Modul de implementare a proiectului; Probleme temporare ce țin de afectarea traficului pe străzile supuse reabilitării și construcției; Înteruperea temporară a aprovizionării cu apă potabilă în legătură cu lucrările de reparație; Impactele sau exigențele ecologice potențiale la construcție.</p>	La începutul lucrărilor, pe perioada executării lucrărilor	UIP, Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	8000 lei - anual	Administrația companiei, UIP	<p>Au fost publicate 3anunțuri în ziarul local “Plaiul Orheian”: Aviz cu privire la aplicarea ratei de inflație la tarifele existente; Aviz cu privire la aprobarea tarifelor pentru serviciile de apă și canalizare pentru anul 2013; Preaviz cu privire la protejarea de îngheț a contoarelor și a căminelor de distribuție pe perioada rece a anului; Aviz - Ziua Ușilor Deschise în luna decembrie 2012; Publicație “Patru sate vor avea avea apa de la Jeloboc”.</p>
2.7	<p><i>Dialoguri, dezbateri în direct</i> ale conducerii Operatorului la postul local de radio</p>	O data în trimestru	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A.		Administrația companiei, UIP	<p>S-au petrecut 2 dialoguri cu tematica “Calitatea serviciilor prestate”; “Derularea proiectelor investitionale: constructia Statiei de Epurare (ZUC), Programul National de Alimentare cu Apa si Canalizare (constructia colectorului sub presiune), optimizarea hidraulică a aducțiunii Jeloboc – SP6 (reducerea consumului energetic), implementarea proiectului BERD.</p>

2.8	Întâlniri cu comunitățile participante la proiect	Permanent	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A. Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	---	Administrația companiei	<p>La începutul lunii mai 2012 a avut loc întalnirea cu locuitorii din comuna Step-Soci, satul Budei în scopul informării referitor la lucrările ce vor demara, la care au participat în jurul a 300 persoane – reprezentanți Regiei Apa Canal-Orhei S.A., Primăria Orhei, Primăria comunei.</p> <p>Iunie 2012 – întalnire cu locuitorii din comuna Seliște, s.Lucașeuca – circa 400 participanți; reprezentanți Regiei Apa Canal-Orhei S.A., Primăria Orhei, Primăria comunei.</p> <p>Au avut loc vizite la majoritatea gospodăriilor pentru a colecta datele necesare cu privire la conectarea la apeduct, a coordona cu locuitorii condițiile de conectare și traseele conductelor s.a.</p> <p>Întâlniri cu agenții economici și instituțiile bugetare – 6 Orhei-Vit SA; Chateau-Vartely; Orhei-Vin; ÎI „V.Costin”; Spitalul de psihiatrie Orhei; Direcția situații excepționale Orhei.</p>
2.9	<i>Examinarea reclamațiilor și a petițiilor parvenite de la consumatori</i>	De la 15 la 30 zile din data înregistrării	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A., Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	---	Administrația companiei Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	Răspunsuri în termen cu ieșirea în teren în scopul soluționării problemelor iscate. Au parvenit 3 reclamații colective de la cetățenii de pe străzile Tricolor, Inculeț și Fedico: cu privire la amenajarea

						terenului în urma săpăturilor de către antreprenorul care executa lucrari de canalizare.
2.10	<p><i>Îmbunătățirea relației cu clienții</i> prin crearea unei componente de contactare a clientului în comun cu un cod de practică; <i>Oferirea clientului a informației</i> despre: programul investițional. Codul de practică: Invitarea clienților cu datorii la companie pentru a discuta problemele alimentării cu apă și serviciile de canalizare</p>	<p>Zilnic</p> <p>Zilnic</p> <p>În zilele de primire a clienților</p>	Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	---	Administrația companiei	<p>Pagina web va include compartimentul de comunicare cu clienții, care va contribui la îmbunătățirea relației cu clienții.</p> <p>S-au convocat comisii pentru a precăuta modalitatea de plată a clienților cu datorii și a celor din păturilor vulnerabile.</p>
3. Consultări Publice						
3.1	<p><i>Consultarea publicului</i> în timpul etapei de analiză și a calității executării lucrărilor, cât și evaluarea impactului asupra mediului; <i>O descriere a proiectului</i> și obiectivele acestora vor fi puse la dispoziția clientului; <i>Depunerea eforturilor</i> semnificative în implicarea publicului și oferirea posibilității de a-și exprima părerea, participarea la implementarea proiectului</p>	<p>Trimestrial</p> <p>La solicitare</p> <p>Permanent</p>	<p>UIP, APL</p> <p>UIP, APL</p> <p>Administrația companiei, APL</p>	---	Administrația companiei, APL	<p>La începerea lucrărilor s-a petrecut consultarea publicului; Permanent se fac vizite în teren (pe străzile unde se execută lucrări) cu identificarea problemelor cauzate de către antreprenori în perioada construcției și precăutarea soluțiilor. Pe parcursul anului 2012 au avut loc 7 întâlniri în scopul consultării publicului.</p>
3.2	Audieri publice	Conform orelor stabilite de primire și la solicitare	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A., UIP		Administrația companiei	<p>Luni – zi de audiență În anul 2013, conform Dispoziției primarului or.Orhei nr.41-p din 25.02.2013 cu privire la audiența cetățenilor, se prevede soluționarea Fișelor de audiență prin expedierea unui răspuns oficial, cu înregistrarea lui în modul stabilit în registrul corespondenței de ieșire și notarea în Fișa de audiență a</p>

						datelor respective cu anexarea copiei răspunsului expediat.
3.3	Ziua Ușilor Deschise	Trimestrial/săptămânal	Administrația Regiei Apa-Canal Orhei S.A., Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	---	Administrația companiei Centrul de Calcul și Relații cu Publicul	In luna decembrie – în fiecare zi de vineri între orele 15.00-18.00 cu participarea specialiștilor companiei, Directorul general, directorul economic, Șeful CCRP, APL, consilierii locali în scopul aplanării situațiilor de conflict cu consumatorii în legătură cu majorarea tarifelor. Prezența consumatorilor care solicită explicație referitor la majorarea tarifelor. Informarea participanților referitor la faza de pregătire a proiectului, coordonările tehnice, contribuția populației, conectarea rețelelor de canalizare interioare (gospodăriilor) la sistemul centralizat de canalizare, străzile incluse în faza ulterioară care urmează a fi conectate în anul 2013 ș.a.

Planul de implicare a părților interesate a Regiei Apă Canal-Orhei S.A. pentru anul 2012 este îndeplinit la nivelul de circa 80 la sută.

Cauzele târăgănării îndeplinirii în termen a acțiunii 2.2 *Elaborarea paginii de internet* sunt: a) elaborarea machetului paginii de internet; b) necesitatea elaborării caietului de sarcini după care compania IT va crea pagina de internet (anexa la contract); c) stocarea informației necesare a fi inclusă în compartimentele paginii-web. Toate acestea au necesitat mai mult timp, dat fiind faptul că persoana responsabilă este implicată în mai multe activități.

Acțiunea 2.4 - n-a fost îndeplinită în mare parte din insuficiență de mijloace.