Asociația „Moldova Apă-Canal„
DIRECȚIA EXECUTIVĂ

BULETIN INFORMATIV-EDUCAȚIONAL nr.2
(versiune electronică)

ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ №2
(электронная версия)

Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionării cu Apă și Canalizare
(6 MODULE)

Национальная программа повышения квалификации специалистов предприятий Водоснабжения и Канализации
(6 МОДУЛЕЙ)



mun.Chișinău 2016

Realizarea Programului de Creștere a Capacităților în sectorul de Aprovizionare cu Apă și de Canalizare (AAC) al Asociației Întreprinderilor de Alimentare cu Apă și Canalizări "Moldova-Apă Canal" pentru anul 2015, în continuare Program, a fost organizată în cooperare cu Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizării pentru membrii AMAC de pe lângă Universitatea Tehnică din Moldova.

Obiectivul Programului constă în asigurarea consolidării și dezvoltării capacităților manageriale și operaționale ale participanților la instruire, conform necesităților identificate în cadrul analizelor-diagnostic, efectuate anterior de către proiectul „Modernizarea Serviciilor Publice Locale", implementat de Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) și Proiectul de Susținere a Autorităților Locale din Moldova (LGSP), implementat de către Agenția Statelor Unite ale Americii pentru Dezvoltare Internațională (USAID).

Beneficiarii sesiunilor de instruire în grup au fost reprezentanții întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare și întreprinderilor comunale, care prestează inclusiv si serviciul de aprovizionare cu apă și de canalizare, selectați de către AMAC.

Instruirile în grup, conform Programului, au fost organizate pe 15module. Durata unei sesiuni a constituit 2-4 zile și a inclus partea teoretică și partea practică (vizite de studiu), în limbile română și rusă.

Feedback-ul primit în timpul sesiunilor de instruire a fost utilizat pentru finalizarea materialelor de instruire.

Auditoriile pentru organizarea studiilor le-a oferit UTM în baza Contractului Nr. 1 din 22.11.2010, semnat de către Direcția Executivă a AMAC, compania „WILO România" SRL și Universitatea Tehnică a Moldovei. Materialele de instruire au fost plasate pe pagina electronică a AMAC.

La baza activităților realizate a stat Memorandumul de înțelegere, semnat în luna martie 2015, între AMAC și proiectul „Modernizarea Serviciilor Publice Locale" și sunt în conformitate cu strategia AMAC și planul de activitate pentru 2015.

În anul 2015, cu suportul proiectului „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova" al Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) și Proiectului de Susținere a Autorităților Locale din Moldova (LGSP) al Agenției Statelor Unite ale Americii pentru Dezvoltare Internațională (USAID), au fost organizate 6 Module de instruire.

În rezultat, 309 angajați din cadrul a 43 de operatori (153 bărbați, 156 femei) au beneficiat de instruire în domeniul tehnic și administrativ.

La finalul instruirii, participanților le-au fost înmânate certificate de absolvire, semnate de către Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizării a Universității Tehnice din Moldova.

Acest lucru va contribui la creșterea ponderii personalului calificat al operatorilor AAC din Moldova, fiind totodată și un criteriu important pentru eliberarea licențelor în domeniul AAC de către ANRE.

Pentru anii 2016-2018, cu suportul proiectului „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova", se planifică organizarea încă a 9 module (câte trei module pe an), pentru a dezvolta în continuare cunoștințele personalului administrativ și tehnic al operatorilor.

Proiectul „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova" este implementat de către Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) și este sprijinit financiar de către Ministerul German pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (BMZ), Agenția Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională (Sida), Ministerul Afacerilor Externe al României, Uniunea Europeană și Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC).



Dl Iuri Nistor, director executiv Asociației "Moldova Apa-Canal"



Dl Dietrich Hahn, Consultant internaţional superior în domeniul serviciilor publice locale, Proiectul Modernizarea Serviciilor Publice Locale al GIZ



Dl Scott Johnson , directorul Proiectul de Susţinere a Autorităţilor Locale din Moldova al USAID



Dna Natalia Iachimov, Consultant Național în domeniul dezvoltării capacităților și instituționalizării instruirilor

Curriculum

Participants

Cuprins

Modulul 1

Managementul clienților și relațiile publice
Менеджмент клиентской базы

Modulul 2

Managementul rețelelor de aprovizionare cu apă și canalizare
Управление сетями водоснабжения и канализации

Modulul 3

Managementul financiar. Determinarea, aprobarea și aplicarea a tarifelor la serviciul public de alimentare cu apă-canalizare
Финансовый менеджмент. Определение, утверждение и внедрение тарифов на предоставление услуг водоснабжения и канализации

Modulul 4

Managementul calității apei si apelor uzate
Качество воды и очистка сточных вод

Modulul 5

Planificarea strategică. Indicatori de calitate a serviciului public
Стратегическое планирование. Показатели качества предоставляемых услуг.

Modulul 6

Managementul proiectelor de investiții
Управление инвестиционными проектами

Anexe:

CV (Curriculum Vitae)

Lista membrilor Asociației "Moldova Apă-Canal", care au fost instruiți în UTM prin Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionării cu Apă și Canalizare (octombrie-decembrie 2015)

Exemplare certificatelor

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Modul 1

Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionare cu Apă și Canalizare

Modul 1 : MANAGEMENTUL CLIENȚILOR ȘI RELAȚII PUBLICE

Obiectiv:	Acordarea de sprijin calificat și eficient celor aproximativ 40 de întreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu apă și canalizare, membre ale Asociației Moldova Apă-Canal (AMAC), în legătura cu Managementul Clienților, Relații Publice, Conștientizare Publică și Comunicare.
Descrierea seminarului:	Sesiunile de instruire își propun prezentarea noțiunilor de Managementul Clienților precum și Relații Publice, Conștientizare Publică și Comunicare, utilizând: ⇨ Prezentări cu ajutorul slide-urilor; ⇨ Explicaţii, comentarii, dezbateri pe baza informaţiilor furnizate prin intermediul slide-urilor; ⇨ Gruparea participanţilor pe echipe de lucru pentru realizarea unor exerciţii, care susţin practic conceptele şi teoriile învăţate; ⇨ Prezentarea în plen a rezultatelor şi concluziilor elaborate de fiecare echipă de lucru – discuţii, argumentări, principii de bune practici. Instruirea are un caracter practic, incluzând aspecte specifice privind managementul clienților și relații publice în companiile care furnizează servicii de alimentare cu apă și canalizare, experiența națională și internațională, bune practici.
Participanţi:	***Circa 70 de participanți reprezentând cele 40 de întreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu apă și canalizare, membre ale Asociației Moldova Apă-Canal (AMAC), organizați în două grupe, pe parcursul a câte 2 zile de instruire***
Locație:	Institutul de Formare Continuă, Universitatea Tehnică a Moldovei, Chișinău
Organizator:	Institutul de Formare Continuă, Universitatea Tehnică a Moldovei, Chișinău, AMAC, GIZ, USAID
Perioada:	- Prima grupă - 15, 16 septembrie 2015 - A doua grupă - 17, 18 septembrie 2015
Responsabil curs:	Adriana Pienaru – Expert internațional instruire Lilia Pintea – Expert național instruire Vadim Popușoi - Expert național instruire

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Titlul modulului	Descrierea modulului/Instructori
ZIUA 1		
8.30 – 9.00		**Înregistrarea participanților**
9.00 – 9.15		**Deschiderea oficială a programului de instruire.** **Cuvinte de salut din partea UTM (IFC), MDRC, AMAC, GIZ, USAID**
9.15 – 10.45	**Sesiunea 1**	• Deschiderea cursului de instruire, prezentarea participanților și a așteptărilor; • Prezentarea obiectivelor și a conținutului celor 2 zile de instruire; • Evaluarea cunoștințelor participanților înainte de instruire • **Prezentare**: Importanța Relațiilor Publice în cadrul unei întreprinderi – de ce avem nevoie de PR; Managementul clienților; Relațiile publice ca proces ▪ ***Exercițiu în grup***: Care este imaginea întreprinderii Apă-Canal în localitatea dvs.? ▪ ***Exercițiu în grup***: Avem nevoie de departament/specialist PR în întreprinderea noastră?
10.45 11.00	*Pauză*	
11.00 – 12.30	**Sesiunea 2**	• **Prezentare:** Cadrul legal în relațiile cu clienții. Contractarea. Evidența clienților. Analiza reclamațiilor și sugestiilor. ▪ ***Exercițiu în grup:*** probleme și soluții în relațiile cu clienții.
12.30 – 14.00	*Pauză de prânz*	
14.00 – 15.30	**Sesiunea 3**	• **Prezentare:** Managementul Clienților; Ghișeul unic de deservire; Adoptarea inovațiilor de către clienți; Specialist/Departament de PR ▪ ***Exercițiu in grup:*** Ghișeul unic
15.30 – 15.45	*Pauză*	
15.45 – 17.15	**Sesiunea 4**	• **Prezentare:** Calitatea serviciului cu clienții; Procesul de comunicare; Motivarea angajaților ▪ ***Exercițiu in grup: Teoria "celor 4 urechi"***
17.15 – 17.30	Încheierea primei zile de instruire	Discuții și comentarii privind materialele prezentate în prima zi de instruire

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

ZIUA 2		
8.30 – 9.00	Înregistrarea participanților *Recapitulare ziua 1 și prezentarea subiectelor din ziua 2*	
9.00 – 10.45	**Sesiunea 5**	• **Prezentare:** Instrumente de comunicare cu clienții; Importanța comunicării non-verbale (Limbajul trupului); Comunicarea prin scris ▪ ***Exercițiu in grup:*** Regulile de aur ale comunicării prin scris
10.45 - 1.00	*Pauza*	
11.00 - 12.45	**Sesiunea 6**	• **Prezentare:** Managementul conflictului; Situații de criză – comunicarea de criză în PR ▪ ***Exercițiu in grup:*** Simularea unei situații de criză/conflict și propunerea metodei de soluționare • **Încheierea instruirii –** Evaluarea modulului de instruire
12.45 – 14.00	*Pauză de prânz*	
14.30 – 16.00	**Vizită la Întreprinderea Municipală Apă-Canal Chișinău:** • Prezentarea Direcției relații cu clienții. Funcții. • Organigrama. • Campanii de comunicare.	







Dna Lilia Pintea, Consultant Internaţional



Dna Adriana Pienaru, Consultant Internaţional

Prezentările:

- Importanța Relațiilor Publice
- Cadrul legal in relațiile cu clienții. Contractarea. Evidenta clienților. Analiza reclamațiilor și sugestiilor
- Politici de lucru cu clienții
- Calitatea serviciului cu clienții
- Instrumente de comunicare cu clienții. Limbajul corpului
- Managementul Conflictelor
- Comunicarea de criză (Crisis PR)

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Modul 2

Programul Național

de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionare cu Apă și Canalizare

Modul de instruire II: Managementul rețelelor de aprovizionare cu apă și canalizare

AGENDA

Perioada: 19-21octombrie 2015

Localul: Universitatea Tehnică a Moldovei

Auditoriul Nr.142

Grupul țintă:Directori generali, Directori tehnici, Ingineri șefi, Șef secție, ingineri maiștri

ZIUA I

Început sesiune	Sfârșit sesiune	Activități
08:30	9:00	Înregistrarea participanților
9:00	9:30	Salut de bun venit participanților • Iurie Nistor – AMAC • Sergiu Calos, UTM
9:35	10:10	**Sesiunea 1:**Management tehnic și operațional
10:15	11:00	**Sesiunea 2:** Evaluarea gradului de uzură a rețelelor de alimentare cu apă și canalizare.
11:00	11:15	Pauză
11:15	12:30	Lucru în grup – discuții
12:30	14:00	Pauza de prânz
14:00	14:45	**Sesiunea 3:**Analiza întreținerii și planificarea acesteia
14:50	15:35	**Sesiunea 4:** Planificarea reabilitării și reînnoirii rețelelor de alimentare cu apă și canalizare
15:45	16:30	**Secțiunea 5:**Managementul pierderilor de apă
16:45	17:30	Lucru în grup - Discuții





Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

ZIUA II

Început sesiune	Sfârșit sesiune	Activități
08:30	9:00	Înregistrarea participanților
9:00	9:45	**Sesiunea 6:** Gestionarea și prevenirea accidentelor
10:00	10:45	**Sesiunea 7:** Balanța apei
10:45	11:00	Pauză
11:00	11:45	**Sesiunea 8:** Managementul presiunilor din rețeaua de apă
11:50	12:35	Lucru în grup – discuții
12:35	14:00	Pauza de prânz
14:00	14:45	**Sesiunea 9:** Sistemul GIS pentru rețelele de alimentare cu apă și de canalizare
14:50	15:35	**Sesiunea 10:** Legislația Republicii Moldova privind managementul rețelelor de alimentare cu apă și canalizare
15:45	16:30	Evaluarea modulului de instruire
16:45	17:30	Discuții și comentarii privind materialele prezentate

ZIUA III Demonstrație practică în teren. Gazdă - SA Regia Apă Canal Orhei

Început sesiune	Sfârșit sesiune	Activități
07:55	8:00	Plecare spre Orhei, recepția hotelului Institutul Muncii, str. Zimbru 10
8:00	8:50	Sosire în Orhei, primăria orașului, str. Vasile Mahu Etajul 2, sala de ședințe
9:00	10:00	Curs instruire
10:15	10:30	Deplasare către poligon
10:30	12:15	Demonstrație
12:15	12:30	Deplasare
12:30	14:00	Pauza de prânz
14:15	16:00	Vizita la stația de epurare: "Zona Umedă Construita"
	16:00	Deplasare către or. Chișinău
	17:00	Sosire în orașul Chișinău







Dl Ioan Leithner, Consultant Internaţional



Dl Pavel Panuş, Consultant Naţional

Prezentările:

Managementultehnicşioperaţionalal reţelelor de alimentare cu apă şi canalizare

Техническое и оперативное управление сетями водоснабжения и канализации

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Modul 3

Agenda detailată a instruirii

	Tema discuției	**Prezentator/Moderator**
Ziua 1: Luni, 12 octombrie/ 19 octombrie 2015		
	Sesiune de lucru	
08:45 – 09:00	Înregistrarea participanților	
09:00 – 09:15	Deschiderea oficială a cursului	1. Reprezentant UTM 2. Reprezentant AMAC
09:15 – 09:35	Prezentarea experților și a fiecărui participant **(icebreaker)** și a așteptărilor acestora de la acest curs de formare.	**Ana Timuș** – Expert național, GOPA **Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa **Participanții**
09:35 – 09:45	Prezentare: ✓ Agenda cursului ✓ Agenda zilei 1 ✓ Recomandări practice	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
09:45 – 10:45	Importanța managementului financiar: ✓ Rolul managementului financiar în managementul companiilor de apă-canal ✓ Organizarea departamentului financiar-contabil (companii de diferite dimensiuni) ✓ Discuții, schimb de păreri, transfer de experiențe proprii	**Ana Timuș** – Expert național, GOPA
10:45 – 11:00	Pauză / **Discuții experți – participanți (utilizați și maximizați timpul, socializați, PROFITAȚI DE PREZENȚA EXPERȚILOR ȘI A COLEGILOR !)**	

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	**Prezentator/Moderator**
Ziua 1: Luni, 12 octombrie/ 19 octombrie 2015		
11:00 – 12:00	Previzionarea / analiza veniturilor din perspectiva managementului financiar (Partea 1): ✓ Previzionarea vânzărilor/veniturilor și planificarea cererii ✓ Analiza veniturilor	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
12:00 – 12:30	Previzionarea / analiza veniturilor din perspectiva managementului financiar (Partea 2): ✓ Prezentare modele Excel, mod de completare și recomandări ✓ Exerciții individuale / de grup, discuții	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
12:30 - 14.00	Pauza de Prânz	

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	Prezentator/Moderator
Ziua 1: Luni, 12 octombrie/ 19 octombrie 2015		
	Sesiune de lucru	
14:00 – 14:45	Previzionarea / analiza veniturilor din perspectiva managementului financiar (Partea 2 – continuare): ✓ Prezentare modele Excel, mod de completare și recomandări ✓ Exerciții individuale / de grup, discuții	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
14:45 – 15:30	Previzionarea / analiza cheltuielilor din perspectiva managementului financiar (Partea 1): ✓ Analiza și structura cheltuielilor în domeniul AAC ✓ Repartizarea și optimizarea costurilor	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
15:30 – 15:45	Pauză / **Discuții experți – participanți (utilizați și maximizați timpul, socializați, PROFITAȚI DE PREZENȚA EXPERȚILOR ȘI A COLEGILOR !)**	
15:45 – 17:15	Previzionarea / analiza cheltuielilor din perspectiva managementului financiar (Partea 2 – continuare): ✓ Metode de repartizare a costurilor între serviciile AAC ✓ Exerciții individuale / de grup, discuții	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	Prezentator/Moderator
Ziua 2: Marți, 13 octombrie/ 20 octombrie 2015		
	Sesiune de lucru	
08:45 - 09:00	Prezentare agenda zilei a-2-a	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
09:00 - 09:45	Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate (partea 1)	**Lozan Olga -** Șef Secţie aprovizionare cu apă şi canalizare Departamentul tarife si analize economice Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)
09:45 - 10:45	Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate (partea 2)	**Lozan Olga -** Șef Secţie aprovizionare cu apă şi canalizare Departamentul tarife si analize economice Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)
10:45 – 11:00	Pauză / **Discuții experți – participanți (utilizați și maximizați timpul, socializați, PROFITAȚI DE PREZENȚA EXPERȚILOR ȘI A COLEGILOR !)** **PROFITAȚI DE PREZENȚA ANRE!!!**	
11:00 – 11:45	Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate (partea 3)	**Lozan Olga -** Șef Secţie aprovizionare cu apă şi canalizare Departamentul tarife si analize economice Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)
11:45 – 12:30	Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate (partea 4)	**Lozan Olga -** Șef Secţie aprovizionare cu apă şi canalizare Departamentul tarife si analize economice Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)
12:30 - 14:00	Pauza de Prânz	

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	Prezentator/Moderator
Ziua 2: Marți, 13 octombrie/ 20 octombrie 2015		
14:00 – 14:35	**Sesiune de lucru** Legislația Republicii Moldova referitoare la determinarea, aprobarea și aplicarea tarifelor: ✓ Principii ✓ Elementele noi din metodologia de tarifare	**Ana Timuș** – Expert național, GOPA
14:35 - 15:10	Metodologia de tarifare din România, trecut și prezent. Abordarea tarifelor din punct de vedere a regionalizării operatorilor	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
15:10 - 15:30	Propuneri și idei pentru noua metodologie de tarifare din Republica Moldova	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
15:30 – 15:45	Pauză / **Discuții experți – participanți (utilizați și maximizați timpul, socializați, PROFITAȚI DE PREZENȚA EXPERȚILOR ȘI A COLEGILOR !)**	
15:45 – 17:15	Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciile auxiliare prestate de operator în România: ✓ Exemple Excel și Word pregătite cursanților cu principalele servicii auxiliare prestate de operatori	**Ana Timuș** – Expert național, GOPA **Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa Toți participanții

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	Prezentator/Moderator
Ziua 3: Miercuri, 14 octombrie/ 21 octombrie 2015		
	Sesiune de lucru	
08:45 – 09:00	Prezentare agenda zilei a-3-a	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
09:00 - 09:45	Principalii indicatori financiari în domeniul Apă-Canal (partea 1): ✓ Indicatori de rentabilitate ✓ Indicatori de lichiditate ✓ Alți indicatori: Grad de colectare, Perioada de încasare a creanțelor Analiza financiară și rapoartele financiare: ✓ Tipuri de rapoarte și analize financiare Discuții, schimb de păreri, transfer de experiențe proprii	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
09:45 - 10:45	Principalii indicatori financiari în domeniul Apă-Canal (partea 2): ✓ Exerciții individuale / de grup, discuții, schimb de păreri, transfer de experiențe proprii	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
10:45 – 11:00	Pauză / **Discuții experți – participanți (utilizați și maximizați timpul, socializați, PROFITAȚI DE PREZENȚA EXPERȚILOR ȘI A COLEGILOR !)**	

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	Prezentator/Moderator
Ziua 3: Miercuri, 14 octombrie/ 21 octombrie 2015		
11:00 – 11:30	Prioritizarea și planificarea investițiilor pe termen lung (partea 1): ✓ Demonstrarea principiului **Pareto** prin studiu de caz real. Exercițiu/discuții, schimb de păreri, transfer de experiențe proprii	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
11:30 – 12:30	Prioritizarea și planificarea investițiilor pe termen lung (partea 2): ✓ Tipuri de investiții ✓ Importanța prioritizării ✓ Planuri de investiții pe termen lung ✓ Structura planului de investiții ✓ Sincronizarea proiectelor ✓ Estimarea eficienței investițiilor	**Ana Timuș** – Expert național, GOPA
12:30 – 14:00	Pauza de Prânz	
14:00 – 15:00	Planificarea financiară și managementul financiar prin bugete (partea 1): ✓ Întocmirea planurilor financiare, a persoanelor responsabile, pașii principali. Model de plan financiar ✓ Modele de buget ✓ Tehnici de prognozare a vânzărilor și a costurilor fixe și variabile	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
15:00 – 15:30	Prezentare modele Excel de buget inițial și modificat Discuții, schimb de păreri, transfer de experiențe proprii	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
15:30 – 15:45	Pauză / **Discuții experți – participanți (utilizați și maximizați timpul, socializați, PROFITAȚI DE PREZENȚA EXPERȚILOR ȘI A COLEGILOR !)**	

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	Prezentator/Moderator
Ziua 3: Miercuri, 14 octombrie/ 21 octombrie 2015		
15:45 – 17:15	Calcularea tarifelor bazată pe principiul acoperirii costurilor (partea 1): ✓ Tehnici de calcul a tarifelor respectând principiul recuperării costurilor ✓ Metode de calculare a influenței inflației asupra tarifelor ✓ Prezentarea Modelului Excel pregătit ✓ Exerciții individuale / de grup, discuții, schimb de păreri, transfer de experiențe proprii	**Ana Timuș** – Expert național, GOPA

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

	Tema discuției	Prezentator/Moderator
Ziua 4 : Joi 15 octombrie/ 22 octombrie 2015		
	Vizită de studiu practic	
08:45 – 09:00	Prezentare agenda zilei a-4-a	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
09:00 – 10:20	Calcularea tarifelor bazată pe principiul acoperirii costurilor (partea 2): ✓ Prezentarea Modelului Excel pregătit de calcul al suportabilității ✓ Exerciții individuale / de grup, discuții, schimb de păreri, transfer de experiențe proprii	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa **Ana Timuș** – Expert național, GOPA
10:20 – 10:45	Completarea chestionarelor cu feedbackul participanților despre instruirea efectuată (experți, facilități, etc.)	**Participanții**
10:45 – 11:00	Pauză / **Discuții experți – participanți (utilizați și maximizați timpul, socializați, PROFITAȚI DE PREZENȚA EXPERȚILOR ȘI A COLEGILOR !)**	
11:00 – 12:30	Testarea participanților	**Ana Timuș** – Expert național, GOPA **Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa **Participanții**
12:30 – 14:00	Pauza de Prânz	
14:00 – 15:30	Joc interactiv pentru evaluarea stării companiei de apă din punct de vedere managerial, inclusiv management financiar	**Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
15:30 – 17:15	Concluzii finale. Discuții participanți, experți și finanțatori. Propuneri de îmbunătățire a modulului Management Financiar	**Reprezentant AMAC, GIZ, GOPA** **Participanții** **Ana Timuș** – Expert național, GOPA **Darius Bör** – Expert internațional, Eptisa
17:15 -	Plecarea participanților	







Dl Darius Bor, Consultant Internaţional



Dna Ana Timuş, Consultant Naţional

Prezentările:

- Importanţa managementului financiar
- Previzionarea / analiza veniturilor şi cheltuielilor din perspectiva managementului financiar
- Principalii indicatori financiari în domeniul Apă-Canal, analiza financiară şi rapoartele financiare
- Prioritizarea şi planificarea investiţiilor pe termen lung Raport final
- Planificarea financiară şi managementul financiar prin bugete Raport final
- Calcularea tarifelor bazată pe principiul acoperirii costurilor
- Legislaţia Republicii Moldova referitoare la determinarea, aprobarea şi aplicarea tarifelor Raport final

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Modul 4

Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionare cu Apă și Canalizare

Modul 4 : MANAGEMENTUL CALITATII IN SERVICIILE DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE. CALITATEA APEI POTABILE SI A APEI UZATE. INDICATORI DE CALITATE AI SERVICIULUI PUBLIC

Chișinău, 1-2 Octombrie 2015

Obiective:	**1.** Înțelegerea si însușirea materialelor create pentru acest modul de training; organizarea unui seminar productiv si interactiv de grup pentru dezvoltarea cunoștințelor despre acest subiect al managementului calității; **2.** Prezentarea experienţei operatorilor internaționali / romani în crearea / implementarea prevederilor Managementului calității; **3.** Paşii care urmează a fi făcuţi de către operatorii de apa canal din Republica Moldova în vederea adoptării / implementării acestor standarde in Republica Moldova (aplicarea in cadrul companiilor de apa canal ale actelor legislativ-normative privind managementul calității, calitatea proceselor, calitatea serviciului public, elaborarea şi aprobarea unor Planuri de siguranța a alimentarilor cu apa, indicatori de calitate ai alimentarilor cu apa si canalizărilor).
Participanţi:	***Circa 70 de participanți reprezentând cele 40 de întreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu apă şi canalizare, membre ale Asociației Moldova Apă-Canal (AMAC), beneficiari ai sportului GIZ,UASID si Fondului National de Dezvoltarea Regionala organizați în două grupe, pe parcursul a câte 2 zile de instruire***
Locație:	Institutul de Formare Continuă, Universitatea Tehnică a Moldovei, Chișinău
Organizator:	Institutul de Formare Continuă, Universitatea Tehnică a Moldovei, Chișinău, AMAC, GIZ, USAID
Perioada:	- Prima grupă (Româna) – 1, 2 octombrie 2015 - A doua grupă (Rusă) - 21, 22 decembrie 2015
Responsabil curs:	Mihail Doruș– Expert internațional instruire Sergiu Calos – Expert național instruire Ion Ionet - Expert național instruire

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Intervalul orar propus	Subiecte propuse spre prezentare / discuţie	Prezentator / Moderator
	Joi 1 Octombrie2015	
09:00 – 9:30	Înregistrarea participanţilor / completarea fiselor de participare	
9:30 – 9:45	Deschiderea seminarului, cuvânt de salut, prezentarea lectorilor	Dl Calos-director IFC al AMAC Dl Iurie Nistor, director executive AMAC
9:45 – 10:00	Ice-breaking (prezentarea fiecărui participant la acțiune si a așteptărilor acestora de la acest seminar	Mihai Doruș / Ion Ionet / Sergiu Calos
10:00 – 11:00	**Subiect 1** – Calitatea in serviciile publice / Importanta managementului calității, inclusiv aspecte specifice pentru calitatea în serviciile publice. Documentația tehnică pentru servicii de management al calității. Exemple pentru companiile de apa-canalizare.	Mihai Doruș
11:00 – 11:15	**Pauza**	
11.15 – 12.00	**Continuare / Subiect 1** – Calitatea in serviciile publice / Importanta managementului calității, inclusiv aspecte specifice pentru calitatea în serviciile publice. Documentația tehnica pentru servicii de management al calității. Exemple pentru companiile de apa-canalizare.	MD / ppt
12.00-12.30	*Exercițiu in grup-tbd*	
12.30 – 13.30	**Masa de prinz**	
13.30 -15.00	**Subiect 2** - Calitatea proceselor tehnologice in companiile de apa. Care sunt procesele tehnologice din cadrul companiilor apa-canalizare. Identificarea și prioritizarea proceselor. Managementul proceselor și îmbunătățirea lor. Exemple pentru companiile de apa-canalizare.	Ion Ionet
15.00 – 15.15	**Pauza**	
15:15 – 17.00	**Subiect 3 -** Calitatea in serviciile publice Definirea conceptelor. Analiza comparativa a calitatii in alte domenii și a calitatii in serviciile publice, in condițiile de monopol natural. Descrierea unor situatii specifice. Metode si tehnici de planificare a evaluare si ameliorare a calitatii in companii de apa-canalizare	Ion Ionet / Sergiu Calos Mihai Doruș
17:00 – 17.30	Întrebări, răspunsuri, comentarii	

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Vineri 2 Octombrie 2015		
09:00 – 11:00	**Subiect 4 -** Calitatea serviciilor pentru consumatori. Importanta procesului serviciilor de calitate pentru consumatori, in companiile de apa. Metode si tehnici de evaluare a calitatii serviciilor către consumatori (personalul implicat in mod direct si indirect), exemple pentru companiile de apa. Informații si documentații necesare evaluării calității serviciilor către consumatori	
11.00-11.15	**Pauza**	
11.15 – 12.30	**Subiect 5** - Managementul calității apei. Importanta managementului calității apei livrate consumatorilor. Metode si tehnici de urmărire si prevenire a neconformităților.	Ion Ionet
12:30 – 13:30	**Masa de prânz**	
13:30 – 15:00	**Subiect 6 -** Planificarea siguranței apei. Infrastructura critica. Identificarea si evaluarea riscurilor. Identificarea si evaluarea consecințelor dezastruoase. Metodologia pentru planificarea activităților de reacție la incidente Planificarea activităților pentru situații de urgenta in cadrul companiei.	Sergiu Calos
15.00 – 15.15	**Pauza**	
15:15 – 16:15	**Subiect 7 -** Legislația Republicii Moldova cu privire la calitatea serviciilor de apa si canalizare. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate pentru serviciile publice de apa si canalizare	
16.15 – 17.00	Întrebări,răspunsuri, comentarii / Evaluarea cursului / completare fise de evaluare	

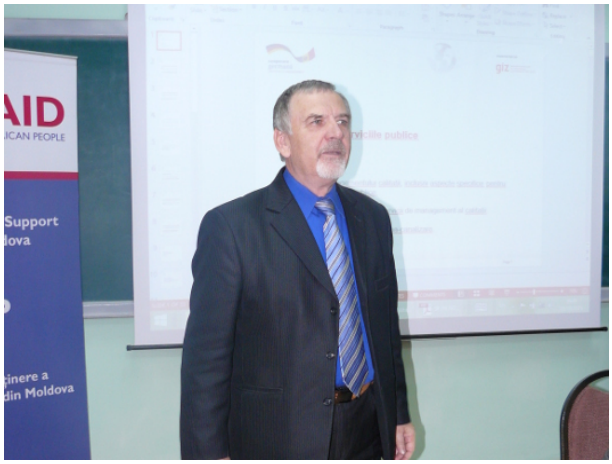




Dl dr. ing. Andi Dumitraş, Consultant Internaţional



Dl Mihail Doruş, Consultant Internaţional



Dl Sergiu Calos, Consultant Naţional

Prezentările:

- Calitatea în serviciile publice
- Calitatea serviciilor publice la consumatori
- Calitatea în serviciile publice–conceptul de calitate
- Îmbunatăţirea operării şi intreţinerii
- Managementul calităţii apei şi apelor uzate
- Legislaţia Republicii Moldovacu privire la calitatea apei potabile şi apelor uzate
- Standarde şi norme tehnice în sectorul de apă şi canalizare în România
- Legislaţia Republicii Moldova cu privire la calitatea apei potabile şi apelor uzate
- Managementul calităţii apei, apei uzate şi a nămolului

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Modul 5

Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionare cu Apă și Canalizare

Modul : PLANIFICARE STRATEGICĂ. INDICATORI DE CALITATE AI SERVICIULUI PUBLIC

Obiectiv	Acordarea de sprijin calificat si eficient celor aproximativ 40 de întreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu apa si canalizare, membre ale Asociației Moldova Apă Canal (AMAC), în legătură cu Planificarea Strategică și Indicatori de Performanță.
Descrierea cursului	Sesiunile de instruire își propun prezentarea notiunilor de Planificare strategică, utilizand: ⇨ Prezentări cu ajutorul slide-urilor; ⇨ Explicaţii, comentarii, dezbateri pe baza informaţiilor furnizate prin intermediul slide-urilor; ⇨ Gruparea participanţilor pe echipe de lucru pentru realizarea unor exerciţii care susţin practic conceptele şi teoriile învăţate; ⇨ Prezentarea în plen a rezultatelor şi concluziilor elaborate de fiecare echipă de lucru – discuţii, argumentări, principii de bune practici; ⇨ Teme pe acasă, cu scopul de a dezvolta responsabilitatea individuală a fiecărui participant. Instruirea are un caracter practic, incluzând aspecte specifice privind planificarea strategică în companiile care furnizează servicii de alimentare cu apă și canalizare, experiență națională și internațională.
Participanți	Cca 70 participanți din 40 de întreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu apa si canalizare, membre ale Asociației Moldova Apă Canal (AMAC), organizați în două grupe, pe parcursul a câte 2 zile de instruire.
Locație	Institutul de Formare Continua, Universitatea Tehnica a Moldovei, Chișinău
Organizator	GIZ, AMAC
Perioada	- Prima grupa - 24-25 noiembrie - A doua grupa - 26-27 noiembrie
Responsabil curs	Cristina Rucareanu – Expert internațional instruire Mariana Radov – Expert național instruire
Materiale pentru participanți	Copii ale prezentarilor in PowerPoint, handouts Materiale pentru exercitii in grup

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Ziua 1			
ÎNCEPUT	SFÂRŞIT	SUBIECTUL SESIUNII	METODOLOGIE
10.00	10:15	Primirea participanților, distribuirea materialelor de curs. Aspecte Administrative. Evaluarea așteptărilor. Obiectivele cursului.	Prezentare, întrebări, răspunsuri.
10:15	11:30	Sesiunea 1 - Viziune și misiune.	Prezentare, întrebări, răspunsuri, grupuri de lucru
11:30	11:45	PAUZĂ	
11:45	13:00	Sesiunea 2 - Analiza mediului întreprinderii. Instrumente de analiză.	Prezentare, întrebări, răspunsuri, grupuri de lucru
13:00	14:00	PAUZĂ DE MASĂ	
14:00	15:00	Sesiunea 3 – Dezvoltarea strategiei de afaceri.	Prezentare, întrebări, răspunsuri, grupuri de lucru
15:00	15:15	PAUZĂ	
15:15	16:30	Sesiunea 4 - Stabilirea obiectivelor strategice.	Prezentare, întrebări, răspunsuri, grupuri de lucru. Prezentare, întrebări, răspunsuri. Tema pe acasă (Obiective strategice).
Ziua 2			
ÎNCEPUT	SFÂRŞIT	SUBIECTUL SESIUNII	METODOLOGIE
08:45	09:00	Primirea participanților, distribuirea materialelor de curs. Aspecte Administrative. Recapitularea zilei	Prezentare, întrebări, răspunsuri.
09:00	10:30	Sesiunea 5 - Dezvoltarea planului de acțiuni și stabilirea responsabilităților.	Prezentare, întrebări, răspunsuri, grupuri de lucru
10:30	10:45	PAUZĂ	
10:45	12:00	Sesiunea 6 - Evaluarea performanțelor.	Prezentare, întrebări, răspunsuri, grupuri de lucru
12:00	13:00	PAUZĂ DE MASĂ	
13:00	14:00	Sesiunea 7 - Indicatori de performanță. Legislația Republicii Moldova referitor la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă.	Grupuri de lucru – prezentare rezultate, exerciții practice (indicatori de performanță în apă canalizare)
14:00	14:15	PAUZĂ	
14:15	16:00	Exerciții practice (studii de caz). Completarea Chestionarului Evaluarea Modulului de instruire.	Prezentare, întrebări, răspunsuri. Evaluarea Modulului de formare.






Dna Cristina Rucăreanu, Consultant Internaţional

Prezentările:

- Misiune. Viziune
- Analizastrategică a mediuluiîntreprinderii. Instrumentede analiză
- Dezvoltareastrategieide afaceri
- Stabilireaobiectivelorstrategice
- Planul de acţiuni. Stabilirea responsabilităţilor
- Evaluareaperformanţelor
- Indicatori de performanţă. Legislaţia Moldovei

Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Modul 6

Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionare cu Apă și Canalizare

Modul VI: MANAGEMENTUL PROIECTELOR DE INVESTIŢII

Obiectiv:	Acordarea de sprijin calificat si eficient celor aproximativ 40 de intreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu apa si canalizare, membre ale Asociatiei Moldova Apă Canal (AMAC), in legatura cu Managementul Proiectelor de Investiţii
Descrierea seminarului:	Sesiunile de instruire isi propun prezentarea notiunilor de Managementul proiectelor de investiţii, utilizand: ⇨ Prezentări cu ajutorul slide-urilor; ⇨ Explicaţii, comentarii, dezbateri pe baza informaţiilor furnizate prin intermediul slide-urilor; ⇨ Gruparea participanţilor pe echipe de lucru pentru realizarea unor exerciţii care susţin practic conceptele şi teoriile învăţate; ⇨ Prezentarea în plen a rezultatelor şi concluziilor elaborate de fiecare echipă de lucru – discuţii, argumentări, principii de bune practici. Instruirea are un caracter practic, incluzand aspecte specifice privind managementului investitiilor în companiile care furnizează servicii de alimentare cu apă și canalizare, experienta naţională şi internaţională.
Participanţi:	Circa 70 de participanti reprezentand cele 40 de intreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu apa si canalizare, membre ale Asociatiei Moldova Apă Canal (AMAC), organizaţi în două grupe, pe parcursul a cîte 3 zile de instruire
Locatie:	Institutul de Formare Continua, Universitatea Tehnica a Moldovei, Chișinău
Organizator:	AMAC, UTM, GIZ, USAID,
Perioada:	- Prima grupa – 02.12.2015 – 04.12.2015 - A doua grupa – 07.12.2015 – 09.12.2015
Responsabil curs:	Cristina Rucareanu – Expert internațional instruire Raisa Cecan – Expert național instruire
Materiale pentru participanti:	Copii ale prezentarilor in PowerPoint, handouts Copii ale contractelor de lucrari FIDIC Galben si Rosu Materiale pentru exercitii in grup





Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

Ziua 1			
ÎNCEPUT	**SFÂRŞIT**	**SUBIECTUL SESIUNII**	**METODOLOGIE**
10.00	10:15	Primirea participanţilor / distribuirea materialelor de curs. Aspecte Administrative.	Prezentare, intrebari si raspunsuri
10:15	11:30	Sesiunea 1 – Aspecte generale privind managementul proiectelor de investitii și crearea organigramei pentru proiect	Prezentare, intrebari si raspunsuri
11:30	11:45	PAUZĂ	
11:45	13:00	Sesiunea 2 – Tipuri de relații in cadrul unui proiect	Prezentare, intrebari si raspunsuri
13:00	14:30	PAUZĂ DE MASĂ	
14:30	15:45	Sesiunea 3 - Rolul managerului de proiect	Prezentare, intrebari si raspunsuri
15.45	16.00	Discutii libere. Inchidere ziua I de instruire	
Ziua 2			
ÎNCEPUT	**SFÂRŞIT**	**SUBIECTUL SESIUNII**	**METODOLOGIE**
08:45	09:00	Primirea participanţilor / distribuirea materialelor de curs. Aspecte Administrative. Obiectivele cursului	Prezentare, intrebari si raspunsuri
09:00	10:30	Sesiunea 4 – Ciclul de viață a unui proiect si alocarea de resurse	Prezentare, intrebari si raspunsuri
10:30	10:45	PAUZĂ	
10:45	12:15	Sesiunea 5 - Cadrul Logic de Abordare	Prezentare, intrebari si raspunsuri
12:15	13:30	PAUZĂ DE MASA	





Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și Canalizare pentru membrii Asociației „Moldova Apă-Canal"

13:30	14:45	Sesiunea 6 – Raportari	Grupuri de lucru – prezentare rezultate exercitii practice
14:45	15:45	Sesiunea 7 – Prezentare general FIDIC	Prezentare, intrebari si raspunsuri
15.45	16.00	Discutii libere. Inchidere ziua II de instruire	

ZIUA 3 ÎNCEPUT	**SFÂRŞIT**	**SUBIECTUL SESIUNII**	**METODOLOGIE**
08:45	09:00	Primirea participanţilor / distribuirea materialelor de curs. Aspecte Administrative. Obiectivele cursului	Prezentare, intrebari si raspunsuri
09:00	10:30	Sesiunea 7 –Managementul contractelor de investiții – Cartea Rosie/ - Managementul contractelor de investiții – Cartea Galbena	Prezentare, intrebari si raspunsuri
10:30	10:45	PAUZĂ	
10:45	12:15	Sesiunea 7 - Principalele diferenţe între Cartea Galbenă şi Cartea Roşie/ Studii de caz	Prezentare, intrebari si raspunsuri
12:15	13:45	PAUZĂ DE MASĂ	
13:45	15:00	Sesiunea 8 - Legislatia Republicii Moldova referitor la procedurile de achizitie de catre operatori	Prezentare, intrebari si raspunsuri
15.00	16.00	Inchidere sesiune de instruire. Discutii, completare chestionare de evaluare	







Dna Raisa Cecan, Consultant Național



Dna Cristina Rucăreanu, Consultant Internațional

Prezentările:

- Instruirea și desfășurarea sesiunelor de formare pentru furnizorii de servicii în domeniul AAC
- Tipurile de relații din cadrul unui proiect
- Rolul managerului de proiect și motivarea echipei
- Matricea(cadrul) logicaa proiectului
- Raportarea
- Legislația Republicii Moldova referitor la procedurile de achiziție de către operatori

CV:



Dna Adriana Pienaru



Dna Ana Timuş



Dna Lilia Pintea



Dl Darius Bor



Dl Ioan Leitner



Dl Ion Ioneţ



Dna Cristina Rucăreanu



Dna Mariana Radov



Dl Mihail Doruş



Dl Vadim Popuşoi



Dl Pavel Panuş



Dna Raisa Cecan



Dl Sergiu Calos



Dna Natalia Iachimov

LISTA
membrilor Asociației "Moldova Apă-Canal", care au fost instruiți în UTM prin Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionării cu Apă și Canalizare (octombrie-decembrie 2015)

Nr. d/o	Denumirea întreprinderilor	Numărul de persoane
1	2	3
1	Î.M. D.P."Apă-Canal" Anenii Noi	8
2	Î.M."Apă-Canal Basarabeasca"	4
3	Î.M.Regia "Apă-Canal Bălţi"	7
4	Î.M."GCL Briceni"	7
5	Î.M."Apă-Canal" Cahul	19
6	Î.M. "GCL" Călăraşi	5
7	Î.M. "Apă-Canal Cantemir"	5
8	Î.M. "Apă-Canal" Căuşeni	8
9	S.A. "Apa-Termo" Ceadîr-Lunga	8
10	S.A. "Apă-Canal Chişinău"	28
11	Î.M. "Servicii Publice Cimişlia"	7
12	Î.M. "Su-Canal" Comrat	7
13	Î.M. "RCL" Cricova	6
14	Î.M. “Comunservice” Criuleni	11
15	Î.M. "Apă-Canal" Donduşeni	6
16	Î.M. "Apă-Canal" Drochia	7
17	Î.M. D.P. "GCL" Făleşti	5
18	Î.M.C. “Floreni-Service”	3
19	S.A. “Servicii Comunale Floreşti"	9
20	Î.M. "Servicii Comunale Glodeni"	6
21	S.C. "Amen-Ver" S.A. Hînceşti	7
22	S.A. "Apă-Canal" Leova	8
23	Î.M. "GAAC" Nisporeni	7
24	S.A. Regia "Apă-Canal" Orhei	16
25	Î.M. "Apă-Canal" Ocniţa	4
26	Î.M. “GC" Rîşcani	8
27	Î.M."SCL" Rezina	11
28	Î.M. D.P. “Apă-Canal” Sîngerei	7
29	S.A. "Regia Apă-Canal Soroca"	8
30	Î.I.S. "Acva-Nord"	9
31	Î.M. “Apă-Canal” Străşeni	5
32	Î.M."Regia Apă-Şoldăneşti”	1
33	Î.M. D.P. "Apă-Canal" Ştefan Vodă	11
34	Î.M. D.P. "Apă-Canal" Teleneşti	2
35	Î.M. "Apă-Canal" Ungheni	15
36	Î.M. "Apă-Canal" Vulcăneşti	4
37	Î.M. "Apă-Canal" Taraclia	5
38	SRL. „Glorin Inginering”	4
39	Edineț	7
40	Costești	2
41	Direcția Executivă AMAC	2
	TOTAL:	**309**

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul relaţiilor cu clienţii şi relaţiile publice" grupa FCFUA/seminar MRCP-1501, perioada 15 – 16 septembrie 2015. Program 12 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
1	Artene Vasile	UTM/CFC 000196
2	Ciobanu Grigore	UTM/CFC 000195
3	Ciuntu Alexandru	UTM/CFC 000194
4	Colomieţ Alina	UTM/CFC 000193
5	Chirilov Silvia	UTM/CFC 000166
6	Chirică Nina	UTM/CFC 000192
7	Gheţivu Gheorghe	UTM/CFC 000191
8	Grinciuc Dumitru	UTM/CFC 000190
9	Gavajuc Serghei	UTM/CFC 000165
10	Griza Natalia	UTM/CFC 000164
11	Lavric Marina	UTM/CFC 000163
12	Moraru Andrei	UTM/CFC 000162
13	Nirca Natalia	UTM/CFC 000161
14	Ohinţeva Olga	UTM/CFC 000160
15	Ostapciuc Angela	UTM/CFC 000189
16	Oleinic Djulieta	UTM/CFC 000188
17	Onica Ivan	UTM/CFC 000186
18	Rusu Tatiana	UTM/CFC 000187
19	Răduc Valeriu	UTM/CFC 000159
20	Scutaru Petru	UTM/CFC 000156
21	Sarateanu Sergiu	UTM/CFC 000157
22	Şvitchi Petru	UTM/CFC 000158
23	Ţurcan Fiodor	UTM/CFC 000181
24	Tcaci Vera	UTM/CFC 000182
25	Tulei Galina	UTM/CFC 000183
26	Ţugulschi Diana	UTM/CFC 000184
27	Urechi Iurie	UTM/CFC 000185
28	Vlasic Valentina	UTM/CFC 000155

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul relaţiilor cu clienţii şi relaţiile publice" grupa FCFUA/seminar MRCP-1502, perioada 17 – 18 septembrie 2015. Program 12 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
29	Arhiri Nicolae	UTM/CFC 000153
30	Babinschi Irina	UTM/CFC 000154
31	Babienco Anna	UTM/CFC 000176
32	Bogaci Iia	UTM/CFC 000177
33	Boico Olga	UTM/CFC 000178
34	Burlacu Anatolie	UTM/CFC 000179
35	Cristurel Mariana	UTM/CFC 000180
36	Ciobanu Grigore	UTM/CFC 000149
37	Cioric Daniela	UTM/CFC 000150
38	Covbasiuc Iacov	UTM/CFC 000151
39	Caldari Larisa	UTM/CFC 000152
40	Ciumaş Rodica	UTM/CFC 000144
41	Druşca Liudmila	UTM/CFC 000145
42	Gore Oxana	UTM/CFC 000146
43	Gaman Svetlana	UTM/CFC 000147
44	Goroşciuc Elena	UTM/CFC 000148
45	Grosu Alexandru	UTM/CFC 000171
46	Gheorghiţa Ruslan	UTM/CFC 000172
47	Ghenova Varvara	UTM/CFC 000173
48	Hohlov Lioreta	UTM/CFC 000174
49	Josan Mihail	UTM/CFC 000175
50	Maximciuc Olesea	UTM/CFC 000137
51	Olaru Ina	UTM/CFC 000138
52	Panaitov Victor	UTM/CFC 000139
53	Popova Carolina	UTM/CFC 000140
54	Sdvijcov Serghei	UTM/CFC 000141
55	Şciochin Vladislav	UTM/CFC 000142
56	Tacu Victor	UTM/CFC 000143
57	Tiron Zinaida	UTM/CFC 000167
58	Vasilian Eugenia	UTM/CFC 000168
59	Visterniceanu Elena	UTM/CFC 000169
60	Voleanschi Alexei	UTM/CFC 000170

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul calităţii apei şi a apelor uzate", Grupa FCFUA/seminar MCAU-1503, perioada 01 – 02 octombrie 2015. Program 12 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
1	Begliţa Veaceslav	UTM/CFC 000258
2	Bîrliba Igor	UTM/CFC 000257
3	Borş Natalia	UTM/CFC 000256
4	Cebotarenco Alexandra	UTM/CFC 000255
5	Cernii Olga	UTM/CFC 000254
6	Cernobrovciuc Grigore	UTM/CFC 000253
7	Coroi Igor	UTM/CFC 000252
8	Coşulean Diana	UTM/CFC 000251
9	Danilceac Vladimir	UTM/CFC 000250
10	Gavriliţa Zinaida	UTM/CFC 000249
11	Grosu Gheorghe	UTM/CFC 000248
12	Hohlov Lioreta	UTM/CFC 000247
13	Josan Mihail	UTM/CFC 000246
14	Leon Anatolie	UTM/CFC 000245
15	Maximciuc Olesea	UTM/CFC 000244
16	Moraru Andrei	UTM/CFC 000243
17	Pînzaru Veaceslav	UTM/CFC 000242
18	Raileanu Tatiana	UTM/CFC 000241
19	Romaniuc Larisa	UTM/CFC 000240
20	Roşca Mihail	UTM/CFC 000239
21	Roşcovan Gheorghe	UTM/CFC 000238
22	Rotaru Ion	UTM/CFC 000237
23	Rusnac Arcadie	UTM/CFC 000236
24	Ţimbaliuc Inna	UTM/CFC 000235
25	Uscatu Svetlana	UTM/CFC 000234
26	Voloşciuc Anatolie	UTM/CFC 000233
27	Zabulica Eugeniu	UTM/CFC 000232
28	Zagaiciuc Vasile	UTM/CFC 000231

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul calităţii apei şi apelor uzate", Grupa FCFUA/seminar MCAU-1512, perioada 10 – 11 decembrie 2015. Program 12 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
29	Bancov Piotr	UTM/CFC 000228
30	Belinschi Ludmila	UTM/CFC 000229
31	Bezman Tatiana	UTM/CFC 000230
32	Bogdan Nicolae	UTM/CFC 000227
33	Capanji Anatoli	UTM/CFC 000226
34	Covbasius Iacov	UTM/CFC 000225
35	Grenic Andrei	UTM/CFC 000224
36	Gusev Elena	UTM/CFC 000223
37	Iarovoi Alexandru	UTM/CFC 000222
38	Melnic Constantin	UTM/CFC 000221
39	Pînzaru Cristina	UTM/CFC 000220
40	Popozoglo Afanasi	UTM/CFC 000219
41	Potorac Alexandra	UTM/CFC 000218
42	Roman Angela	UTM/CFC 000217
43	Sireţeanu Diana	UTM/CFC 000216
44	Sîsoev Lilia	UTM/CFC 000215
45	Telpiz Ecaterina	UTM/CFC 000214
46	Todorova Svetlana	UTM/CFC 000213
47	Ţurcan Andrei	UTM/CFC 000212
48	Vameş Ivan	UTM/CFC 000211
49	Vasiliu Elena	UTM/CFC 000210

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul financiar. Determinarea, aprobarea şi aplicarea a tarifelor la serviciul public de alimentare cu apă - canalizare", Grupa FCFUA/seminar MF-1504 , perioada 12 – 15 octombrie 2015. Program 24 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
1	Balţat Eleonora	UTM/CFC 000285
2	Bondari Oxana	UTM/CFC 000310
3	Braila Trifan	UTM/CFC 000309
4	Buga Cornelia	UTM/CFC 000308
5	Carcea Raisa	UTM/CFC 000284
6	Caţer Tatiana	UTM/CFC 000283
7	Cazac Adelina	UTM/CFC 000282
8	Cebotari Aurelia	UTM/CFC 000281
9	Cebotari Cristina	UTM/CFC 000280
10	Ciurcă Tudor	UTM/CFC 000307
11	Gaidău Valentina	UTM/CFC 000279
12	Grigoriu Natalia	UTM/CFC 000306
13	Iosob Mariana	UTM/CFC 000305
14	Lesnic Galina	UTM/CFC 000278
15	Malîş Denis	UTM/CFC 000304
16	Moldovanu Vasile	UTM/CFC 000277
17	Movilă Anatolie	UTM/CFC 000276
18	Nirca Natalia	UTM/CFC 000303
19	Silivestru Eugenia	UTM/CFC 000302
20	Sipco Victor	UTM/CFC 000275
21	Spoială Vasilisa	UTM/CFC 000301
22	Roşca Vioroca	UTM/CFC 000274
23	Rotaru Liliana	UTM/CFC 000300
24	Rusnac Olga	UTM/CFC 000273
25	Tiron Zinaida	UTM/CFC 000272
26	Vînaga Angela	UTM/CFC 000299

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul financiar. Determinarea, aprobarea şi aplicarea a tarifelor la serviciul public de alimentare cu apă - canalizare", Grupa FCFUA/seminar MF-1505 , perioada 19 – 22 octombrie 2015. Program 24 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
27	Babii Veaceslav	anulat
28	Botnariuc Valentina	UTM/CFC 000298
29	Camenşcic Irina	UTM/CFC 000297
30	Cecan Tatiana	UTM/CFC 000271
31	Chilaru Tamara	UTM/CFC 000270
32	Cîvîrjic Maria	UTM/CFC 000269
33	Cocu Elena	UTM/CFC 000296
34	Cristafovici Ludmila	UTM/CFC 000295
35	Cuţurubenco Zinaida	UTM/CFC 000268
36	Gaman Svetlana	UTM/CFC 000294
37	Golban Natalia	UTM/CFC 000267
38	Hadjiu Ana	UTM/CFC 000293
39	Miron Angela	UTM/CFC 000266
40	Pascari Maria	UTM/CFC 000265
41	Puşcaş Elena	UTM/CFC 000292
42	Raiu Marcela	UTM/CFC 000291
43	Sandu Gheorghe	UTM/CFC 000290
44	Siminciuc Ala	UTM/CFC 000289
45	Slivca Irina	UTM/CFC 000264
46	Sorocan Vitalie	UTM/CFC 000263
47	Staroşciuc Lidia	UTM/CFC 000288
48	Ursachi Mihail	UTM/CFC 000286
49	Ursu Larisa	UTM/CFC 000287
50	Vedutenco Maria	UTM/CFC 000259
51	Verbanova Olga	UTM/CFC 000260
52	Verdeş Olga	UTM/CFC 000261

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul reţelelor de aprovizionare cu apă şi canalizare", Grupa FCFUA/seminar MRAC-1506, perioada 19 – 21 octombrie 2015. Program 18 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
1	Anton Vadim	UTM/CFC 000377
2	Beşliu Constantin	UTM/CFC 000376
3	Bologan Iurie	UTM/CFC 000375
4	Bulgaru Tudor	UTM/CFC 000374
5	Cecan Adrian	UTM/CFC 000373
6	Cohanovschi Alexandr	UTM/CFC 000372
7	Dreglea Eugeniu	UTM/CFC 000371
8	Galesco Andrei	UTM/CFC 000370
9	Gavrilaş Valentin	UTM/CFC 000369
10	Gheorghiţa Ruslan	UTM/CFC 000368
11	Hîncu Valentina	UTM/CFC 000367
12	Iacob Serghei	UTM/CFC 000366
13	Josan Mihail	UTM/CFC 000365
14	Leah Anatoli	UTM/CFC 000364
15	Maximciuc Olesea	UTM/CFC 000363
16	Melnic Constantin	UTM/CFC 000362
17	Pancenco Veaceslav	UTM/CFC 000361
18	Roman Ion	UTM/CFC 000360
19	Roşca Mihail	UTM/CFC 000359
20	Sandu Nicolai	UTM/CFC 000358
21	Savin Anatolie	UTM/CFC 000357
22	Slenzac Iaroslava	UTM/CFC 000356
23	Stog Fiodor	UTM/CFC 000355
24	Todiraş Tatiana	UTM/CFC 000354
25	Triboi Rodica	UTM/CFC 000353
26	Ţimbaliuc Inna	UTM/CFC 000352
27	Ţurcan Fiodor	UTM/CFC 000351
28	Vieru Nicolae	UTM/CFC 000350
29	Zagaiciuc Vasile	UTM/CFC 000349

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul reţelelor de aprovizionare cu apă şi canalizare", Grupa FCFUA/seminar MRAC-1507, perioada 16 – 18 noiembrie 2015. Program 18 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
30	Arîcu Simion	UTM/CFC 000348
31	Baltag Nicolae	UTM/CFC 000313
32	Burduja Ivan	UTM/CFC 000346
33	Burlacu Anatolie	UTM/CFC 000345
34	Caireac Ruslan	UTM/CFC 000344
35	Ciobanu Grigore	UTM/CFC 000343
36	Cîrlan Andrei	UTM/CFC 000342
37	Cordun Ina	UTM/CFC 000341
38	Coroi Igor	UTM/CFC 000340
39	Covali Iurie	UTM/CFC 000339
40	Covbasiuc Iacov	UTM/CFC 000338
41	Cuzmin Victor	UTM/CFC 000337
42	Decev Ivan	UTM/CFC 000336
43	Dragoman Mihail	UTM/CFC 000335
44	Drangoz Piotr	UTM/CFC 000334
45	Gheţan Alexei	UTM/CFC 000333
46	Gnaciuc Ghenadie	UTM/CFC 000332
47	Gorea Victor	UTM/CFC 000331
48	Iarovoi Alexandru	UTM/CFC 000330
49	Iularji Nicolai	UTM/CFC 000329
50	Ivanova Valentina	UTM/CFC 000328
51	Lesnic Serghei	UTM/CFC 000327
52	Mîrzenco Nicolae	UTM/CFC 000326
53	Nagnibeda Serghei	UTM/CFC 000325
54	Ponomarenco Vitali	UTM/CFC 000324
55	Racu Nicolae	UTM/CFC 000323
56	Sîrbu Alexei	UTM/CFC 000322
57	Stoianov Dmitri	UTM/CFC 000321
58	Tacu Victor	UTM/CFC 000320
59	Timofei Leonid	UTM/CFC 000319
60	Tolocenco Alexandru	UTM/CFC 000318
61	Topal Valentin	UTM/CFC 000317
62	Ucrainciuc Alexandru	UTM/CFC 000316
63	Vdovicenco Oleg	UTM/CFC 000315

Lista persoanelor care au fost instruiți prin seminarul de instruire „Planificarea strategică. Indicatori de calitate a serviciului public", Grupa FCFUA/seminar PS.ICSP-1508, perioada 24 – 25 noiembrie 2015. Program 12 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
1	Bîrliba Igor	UTM/CFC 000136
2	Braila Trifan	UTM/CFC 000135
3	Buga Cornelia	UTM/CFC 000134
4	Chirică Nina	UTM/CFC 000133
5	Cocu Elena	UTM/CFC 000132
6	Donici Iana	UTM/CFC 000131
7	Gorgos Natalia	UTM/CFC 000130
8	Iaşinschii Andrei	UTM/CFC 000129
9	Iosob Mariana	UTM/CFC 000128
10	Josan Mihail	UTM/CFC 000127
11	Lesnic Galina	UTM/CFC 000126
12	Lică Gheorghe	UTM/CFC 000125
13	Lisnic Anghelina	UTM/CFC 000124
14	Mocreac Vladimir	UTM/CFC 000123
15	Moscaliciuc Mihail	UTM/CFC 000122
16	Nirca Natalia	UTM/CFC 000121
17	Rotaru Ion	UTM/CFC 000120
18	Scutaru Petru	UTM/CFC 000119
19	Ţimbaliuc Inna	UTM/CFC 000118
20	Urechi Iurie	UTM/CFC 000117
21	Visterniceanu Elena	UTM/CFC 000116
22	Zabulica Eugeniu	UTM/CFC 000115

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Planificarea strategică. Indicatori de calitate a serviciului public", Grupa FCFUA/seminar PS.ICSP-1509, perioada 26 – 27 noiembrie 2015. Program 12 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
23	Alexeeva Aliona	UTM/CFC 000114
24	Babii Veaceslav	UTM/CFC 000113
25	Cebotari Cristina	UTM/CFC 000112
26	Cîvîrjic Maria	UTM/CFC 000111
27	Cohanovschi Alexandr	UTM/CFC 000110
28	Cojocaru Grigore	UTM/CFC 000109
29	Craujlis Marina	UTM/CFC 000108
30	Druşca Liudmila	UTM/CFC 000107
31	Gagauz Vera	UTM/CFC 000106
32	Galesco Andrei	UTM/CFC 000105
33	Goncear Olga	UTM/CFC 000104
34	Maximciuc Olesea	UTM/CFC 000103
35	Moscalu Vera	UTM/CFC 000102
36	Procopciuc Daniel	UTM/CFC 000101
37	Rotaru Liliana	UTM/CFC 000100
38	Rusnac Olga	UTM/CFC 000099
39	Sandu Nicolai	UTM/CFC 000098
40	Siminciuc Ala	UTM/CFC 000097
41	Tiron Zinaida	UTM/CFC 000096
42	Verbanova Olga	UTM/CFC 000095
43	Voloşciuc Anatolie	UTM/CFC 000094
44	Zagaiciuc Valentina	UTM/CFC 000093

Lista persoanelor care au fost instruiți prin seminarul de instruire „Managementul proiectelor de investiţii", Grupa FCFUA/seminar MPI-1510, perioada 02 – 04 decembrie 2015. Program 18 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
1	Bîrliba Mihail	UTM/CFC 000068
2	Bondari Oxana	UTM/CFC 000067
3	Carcea Raisa	UTM/CFC 000066
4	Cebotari Iurii	UTM/CFC 000065
5	Chilaru Tamara	UTM/CFC 000064
6	Ciuntu Alexandru	UTM/CFC 000063
7	Cocu Elena	UTM/CFC 000062
8	Cojocaru Grigore	UTM/CFC 000061
9	Hohlov Lioreta	UTM/CFC 000060
10	Josan Mihail	UTM/CFC 000059
11	Lazari Victor	UTM/CFC 000058
12	Lupaşcu Vasile	UTM/CFC 000057
13	Mazurean Mihail	UTM/CFC 000056
14	Miron Nadejda	UTM/CFC 000055
15	Nirca Natalia	UTM/CFC 000054
16	Panici Ricardo	UTM/CFC 000053
17	Procopciuc Daniel	UTM/CFC 000052
18	Stoiciu Ivan	UTM/CFC 000051
19	Tacu Victor	UTM/CFC 000050
20	Ursachi Mihail	UTM/CFC 000049
21	Vieru Nicolae	UTM/CFC 000048

Lista persoanelor care au fost instruiţi prin seminarul de instruire „Managementul proiectelor de investiţii", Grupa FCFUA/seminar MPI-1511, perioada 07 – 09 decembrie 2015. Program 18 ore

Nr.	Numele, prenumele	Seria, numarul certificatului
22	Colesnic Ruslan	UTM/CFC 000047
23	Culinschii Ivan	UTM/CFC 000046
24	Dohoter Livia	UTM/CFC 000045
25	Gagauz Vera	UTM/CFC 000044
26	Gheţivu Gheorghe	UTM/CFC 000043
27	Ghevco Sergiu	UTM/CFC 000042
28	Lesnic Galina	UTM/CFC 000041
29	Lisnic Anghelina	UTM/CFC 000040
30	Popov Victor	UTM/CFC 000039
31	Popov Vladimir	UTM/CFC 000038
32	Potorac Alexandra	UTM/CFC 000037
33	Roşca Viorica	UTM/CFC 000036
34	Rotaru Ion	UTM/CFC 000035
35	Salabaş Lidia	UTM/CFC 000034
36	Spătaru Veaceslav	UTM/CFC 000033
37	Stratan Gheorghe	UTM/CFC 000032
38	Udrea Anisia	UTM/CFC 000031
39	Uscatu Svetlana	UTM/CFC 000030
40	Verbanova Olga	UTM/CFC 000029
41	Zagaiciuc Vasile	UTM/CFC 000028

Exemplare certificatelor:



REPUBLICA MOLDOVA
MINISTERUL EDUCAȚIEI
Universitatea Tehnică a Moldovei
Centrul Universitar de Formare Continuă
Institutul de Formare Continuă în domeniul
Alimentării cu Apă și Canalizării

CERTIFICAT

Seria UTM/CFC № 000196

Prezentul certificat eliberat:
domnului (dnei) Artene Vasile

a participat la seminarul:
MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIENȚII
ȘI RELAȚIILE PUBLICE

Perioada de studii: 15-16 septembrie

Eliberat la 16 septembrie 2015

Tipografia Centrală, 2015

A valorificat următoarele module:

Nr. crt	Denumirea modulului	Nr. ore
A	Introducere - Importanța Relațiilor Publice în cadrul unei întreprinderi – de ce avem nevoie de RP; Managementul clienților; RP ca proces	1
B	Cadrul legal în relațiile cu clienții. Contractarea. Evidența clienților. Analiza reclamațiilor și sugestiilor	2
C	Managementul Clienților; Ghișeul unic de deservire; Adoptarea inovațiilor de către clienți; Specialist/Departament de RP	2
D	Calitatea serviciului cu clienții; Procesul de comunicare; Motivarea angajaților	2
E	Instrumente de comunicare cu clienții; Importanța comunicării non-verbale (Limbajul trupului); Comunicarea prin scris	2
F	Managementul conflictului; Situații de criză – comunicarea de criză în RP	2
G	Vizita de lucru la Întreprinderea Municipală "Apă-Canal" Chișinău	1
	Numărul total de ore	12

A susținut proba:
Managementul relațiilor cu clienții și relațiile publice

L.Ș. Valentin AMARIEI,
prorector formare continuă,
conf. univ. dr.

Nr. de înregistrare 001 (semnătura)



REPUBLICA MOLDOVA
MINISTERUL EDUCAȚIEI
Universitatea Tehnică a Moldovei
Centrul Universitar de Formare Continuă
Institutul de Formare Continuă în domeniul
Alimentării cu Apă și Canalizării

CERTIFICAT

Seria UTM/CFC № 000377

Prezentul certificat eliberat:
domnului (dnei) Anton Vadim

a participat la seminarul:
MANAGEMENTUL REȚELELOR DE APROVIZIONARE
CU APĂ ȘI CANALIZARE

Perioada de studii: 19-21 octombrie

Eliberat la 21 octombrie 2015

Tipografia Centrală, 2015

A valorificat următoarele module:

Nr. crt	Denumirea modulului	Nr. ore
A	Management tehnic și operațional	1
B	Evaluarea uzurii	2
C	Planificarea reabilitării și înlocuirii	1
D	Analiza întreținerii și planificării	4
E	Managementul presiunii din rețele	1
F	Sistemul SIG de aprovizionare cu apă și canalizare	1
G	Managementul pierderilor de apă	1
H	Legislația Republicii Moldova în Managementul rețelelor de aprovizionare cu apă și canalizare	1
J	Practici privind întreținerea rețelelor de alimentare cu apă. Spălarea rețelelor de apă. Contorizarea	6
	Numărul total de ore	18

A susținut proba:
Managementul rețelelor de aprovizionare cu apă și canalizare

L.Ș. Valentin AMARIEI,
prorector formare continuă,
conf. univ. dr.

Nr. de înregistrare 001 (semnătura)

REPUBLICA MOLDOVA
MINISTERUL EDUCAŢIEI

Universitatea Tehnică a Moldovei
Centrul Universitar de Formare Continuă
Institutul de Formare Continuă în domeniul
Alimentării cu Apă şi Canalizării

CERTIFICAT

Seria UTM/CFC № 000310

Prezentul certificat eliberat:
domnului (dnei) Bondari Oxana

a participat la seminarul:
MANAGEMENTUL FINANCIAR.
DETERMINAREA, APROBAREA ŞI APLICAREA
TARIFELOR LA SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE
CU APĂ-CANALIZARE

Perioada de studii: 12-15 octombrie

Eliberat la 15 octombrie 2015

Tipografia Centrală, 2015

A valorificat următoarele module:

Nr. crt	Denumirea modulului	Nr. ore
A	Importanţa managementului financiar	2
B	Previzionarea / analiza veniturilor şi cheltuielilor din perspectiva managementului financiar	4
C	Principalii indicatori financiari în domeniul Apă-Canal, analiza financiară şi rapoartele financiare	4
D	Prioritizarea investiţiilor şi planificarea pe termen lung	2
E	Planificarea financiară şi managementul financiar prin bugete	4
F	Calcularea tarifelor bazată pe principiul acoperirii costurilor	3
G	Legislaţia Republicii Moldova referitoare la determinarea, aprobarea şi aplicarea tarifelor	5
	Numărul total de ore	24

A susţinut proba:
Managementul financiar. Determinarea, aprobarea şi aplicarea tarifelor la serviciul public de alimentare cu apă-canalizare

L.Ş.

Valentin AMARIEI,
prorector formare continuă,
conf. univ. dr.

Nr. de înregistrare 002

(semnătura)

REPUBLICA MOLDOVA
MINISTERUL EDUCAŢIEI

Universitatea Tehnică a Moldovei
Centrul Universitar de Formare Continuă
Institutul de Formare Continuă în domeniul
Alimentării cu Apă şi Canalizării

CERTIFICAT

Seria UTM/CFC № 000258

Prezentul certificat eliberat:
domnului (dnei) Begliţa Veaceslav

a participat la seminarul:
MANAGEMENTUL CALITĂŢII APEI ŞI APELOR UZATE

Perioada de studii: 1-2 octombrie

Eliberat la 2 octombrie 2015

Tipografia Centrală, 2015

A valorificat următoarele module:

Nr. crt	Denumirea modulului	Nr. ore
A	Calitatea în serviciile publice	3
B	Calitatea proceselor tehnologice în companiile de apă	2
C	Calitatea serviciilor pentru consumatori	2
D	Managementul calităţii apei	2
E	Planificarea siguranţei apei	2
F	Legislaţia Republicii Moldova cu privire la calitatea serviciilor de apă şi canalizare	1
	Numărul total de ore	12

A susţinut proba:
Managementul calităţii apei şi apelor uzate

L.Ş.

Valentin AMARIEI,
prorector formare continuă,
conf. univ. dr.

Nr. de înregistrare 001

(semnătura)

REPUBLICA MOLDOVA
MINISTERUL EDUCAȚIEI

Universitatea Tehnică a Moldovei
Centrul Universitar de Formare Continuă
Institutul de Formare Continuă în domeniul
Alimentării cu Apă și Canalizării

CERTIFICAT

Seria UTM/CFC № 000136

Prezentul certificat eliberat:
domnului (dnei) Bîrliba Igor

a participat la seminarul:
PLANIFICAREA STRATEGICĂ.
INDICATORI DE CALITATE A SERVICIULUI PUBLIC

Perioada de studii: 24-25 noiembrie

Eliberat la 25 noiembrie 2015

Tipografia Centrală, 2015

A valorificat următoarele module:

Nr. crt	Denumirea modulului	Nr. ore
A	Dezvoltarea misiunii, viziunii	1
B	Analiza strategică a planului de afaceri	2
C	Dezvoltarea strategiei de afaceri	2
D	Stabilirea obiectivelor strategice	2
E	Dezvoltarea planului de acțiuni și stabilirea responsabilităților	2
F	Evaluarea performanțelor	2
G	Legislația Republicii Moldova privind calitatea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare	1
	Numărul total de ore	12

A susținut proba:
Planificarea strategică. Indicatori de calitate a serviciului public

L.Ș. CFC

Valentin AMARIEI,
prorector formare continuă,
conf. univ. dr.

Nr. de înregistrare 001

(semnătura)

REPUBLICA MOLDOVA
MINISTERUL EDUCAȚIEI

Universitatea Tehnică a Moldovei
Centrul Universitar de Formare Continuă
Institutul de Formare Continuă în domeniul
Alimentării cu Apă și Canalizării

CERTIFICAT

Seria UTM/CFC № 000068

Prezentul certificat eliberat:
domnului (dnei) Bîrliba Mihail

a participat la seminarul:
MANAGEMENTUL PROIECTELOR DE INVESTIȚII

Perioada de studii: 2-4 decembrie

Eliberat la 4 decembrie 2015

Tipografia Centrală, 2015

A valorificat următoarele module:

Nr. crt	Denumirea modulului	Nr. ore
A	Aspecte generale privind managementul unui proiect și elaborarea organigramei	1
B	Tipurile de relații din cadrul unui proiect	2
C	Rolul managerului de proiect și motivarea echipei	2
D	Ciclul de viață a unui proiect și alocarea de resurse	4
E	Matricea logică a proiectului	4
F	Managementul contractelor proiectelor de investiții	4
G	Legislația Republicii Moldova referitoare la procedurile de achiziție operatori	1
	Numărul total de ore	18

A susținut proba:
Managementul proiectelor de investiții

L.Ș. CFC

Valentin AMARIEI,
prorector formare continuă,
conf. univ. dr.

Nr. de înregistrare 001

(semnătura)