

ÎNTRUDUCERE

Cartea de căpătii a șefului serviciului relații cu clienții a fost elaborată de către Direcția Executivă al Asociației “Moldova Apă – Canal”. Ea este prima ediție a cărții în formă electronică care conține materiale informative necesare în activitatea zi de zi a angajaților serviciului relații cu clienții a întreprinderilor de aprovizionare cu apă și de canalizare.

Se presupune, că odată cu apariția unor noi materiale informative, unor modificări și completări ale actelor legislative și normative în vigoare, în Carte vor fi introduse modificările și completările respective, apoi ia va fi reeditată în formă electronică .

Atragem atenția utilizatorilor Cărții că, de rînd cu actele juridice și documentele normative obligatorii pentru aplicare în Republica Moldova, în carte sunt incluse documente adaptate la cele internaționale (de exemplu, standardele interstatale, standardele de proiectare), precum și documente ale altor țări, inclusiv Directivele UE.

În scopul soluționării unor probleme specifice de producție, precum și extinderii cercului de cunoștințe ale utilizatorilor în Carte sunt incluse și diferite articole din diverse surse de informare în masă, precum și diferite cărți și manual pe tematica dată etc.

Pentru a perfecționa ediția dată și a pregăti pentru editare următoarea ediție a cărții în formă electronică, care ar corespunde doleanțelor DVS, Direcția Executivă a Asociației “Moldova Apă-Canal” solicită prezentarea în adresa noastră a propunerilor de îmbunătățire a Cărți.

În cazul în care Dumneavoastră dispuneți de materiale suplimentare, care reprezintă interes și pentru alți conducători și specialiști ai întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare – membe ale Asociației, vă rugăm să ne le prezentați temporar, avînd garanția noastră de returnare a acestora în forma originală.

ВВЕДЕНИЕ

Настольная книга начальника службы работы с клиентами («Водосбыт») подготовлена Исполнительной дирекцией Ассоциации „Moldova Apă–Canal”. Книга является первым изданием в электронной форме, в которую включены информационные материалы, необходимые для практической деятельности работников служб работы с клиентами предприятий водопроводно-канализационного хозяйства.

Предполагается, что по мере появления новых информационных материалов, внесения изменений в действующие юридические акты и нормативные документы, в Книгу будут вноситься соответствующие изменения, после чего она будет переиздаваться на электронных носителях.

Обращаем Ваше внимание, что наряду с юридическими актами и нормативными документами, обязательными для применения в Республике Молдова, в сборник включены документы адаптированные к международным (например, межгосударственные стандарты, нормы проектирования), а также документы других стран, в том числе и Директивы ЕС.

В целях решения отдельных производственных задач, а также расширения кругозора пользователей, в Книгу включены значительное количество статей из разных источников, а также книги, справочники по данной тематике и т.д.

Для совершенствования данного издания Книги и подготовки нового издания в электронной форме, которое бы отвечало Вашим пожеланиям, Исполнительная Дирекция Ассоциации «Молдова Ара-Canal» просит направлять в наш адрес свои предложения по усовершенствованию Книги.

Если Вы располагаете дополнительными материалами, которые могли бы представлять интерес и для других руководителей и специалистов предприятий водопроводно-канализационного хозяйства - членов Ассоциации, просим предоставить их нам во временное пользование с гарантией их возврата в первоначальном виде.