Anexa 6

**Standardele de control intern managerial**

**adaptate pentru activitatea Operatorilor**

**serviciilor de alimentare cu apă ș de canalizare**

Pentru o mai buna percepere în implementarea procedurii de CIM pentru Operatorii SAAC, au fost definite pentru fiecare standard următoarele aspecte:

1. Denumirea standardului;
2. Conținutul standardului (in conformitate cu prevederile OMF Nr.189/2015);
3. Note de explicație (in conformitate cu prevederile OMF Nr.189/2015);
4. Cerințe privind implementarea standardului de Operatorii SPAAC
5. Lista documentației interne minime recomandate
6. Documente de referință principale

*Cerințe privind implementarea standardului* de Operatorii SPAAC – reprezintă îndrumar de recomandări pentru activități necesare întru implementarea CIM

*Lista documentației interne minime recomandata* – reprezintă lista de reglementari interne, proceduri de sistem si operaționale necesare pentru organizarea eficienta a CIM; Aceste documente trebuie să fie elaborate de Operatorii SPAAC si aprobate de conducătorul Operatorului SPAAC.

*Documente de referința principale* – este lista recomandata de legi, Hotărâri de Guvern, Ordine ale Ministerelor si Hotărâri ANRE cu referință la activitatea de alimentare cu apa si de canalizare,

Acela 16 standardele de control intern managerial se împart in cinci grupe, după cum urmează:

*I. Mediul de control*

SNCI 1. Etica şi integritatea;

SNCI 2. Funcţii, atribuţii şi sarcini;

SNCI 3. Angajamentul faţă de competenţă;

SNCI 4. Abordarea şi stilul de operare al conducerii;

SNCI 5. Structura organizaţională;

SNCI 6. Împuterniciri delegate.

*II. Managementul performanţelor şi al riscurilor*

SNCI 7. Stabilirea obiectivelor;

SNCI 8. Planificarea, monitorizarea şi raportarea privind performanţele;

SNCI 9. Managementul riscurilor.

*III. Activităţile de control*

SNCI 10. Tipurile activităţilor de control;

SNCI 11. Documentarea proceselor;

SNCI 12. Divizarea obligaţiilor şi responsabilităţilor.

*IV. Informaţia şi comunicarea*

SNCI 13. Informaţia;

SNCI 14. Comunicarea.

*V. Monitorizarea şi evaluarea*

SNCI 15. Monitorizarea continuă;

SNCI 16. Evaluarea separată.

**1. Standardele de control intern managerial adaptate pentru activitatea Operatorilor serviciilor de alimentare cu apă ș de canalizare**

**SNCI 1 – Etica și integritatea**

**1.1.Conţinutul**

Entitatea publică asigură faptul că angajaţii acesteia cunosc standardele corespunzătoare de comportament etic, inclusiv reglementările cu privire la prevenirea fraudelor şi corupţiei, raportarea fraudelor şi neregularităţilor, influenţelor necorespunzătoare precum şi altor încălcări. Entitatea emite recomandări suplimentare cu privire la problemele de ordin etic, care ar putea fi generate de activitatea specifică a entităţii.

**1.2.Note explicative**

Etica şi integritatea sînt două concepte distincte, care trebuie înţelese clar.

Etica ţine de codificarea unor standarde care stabilesc normele de conduită morală, ce trebuie să fie aplicate în relaţie cu activităţile specifice ale entităţii publice.

Integritatea presupune comportamentul, realizarea atribuțiilor profesionale și luarea deciziilor de către managerii și angajații entității publice în mod etic, cu respectarea interesului public și a legislației în vigoare.

Angajaţii nu pot avea un comportament integru, dacă nu cunosc standardele etice ce trebuie aplicate.

Managerii și angajații entității publice trebuie să aibă integritate profesională și personală, să fie conștienți de activitatea pe care o desfășoară. Elaborarea standardelor etice nu asigură faptul, că personalul îşi va desfăşura activitatea în mod integru. Integritatea este influenţată de tonul stabilit de către managerul entităţii publice (vezi SNCI 4)[[1]](#footnote-1).

**1.3. Cerințe privind implementarea standardului SNCI 1**

Conducerea Operatorului SPAAC adoptă un cod de conduită, dezvoltă și implementează politici și proceduri privind integritatea, valorile etice, evitarea conflictelor de interese, prevenirea și raportarea fraudelor, actelor de corupție și semnalarea neregulilor.

Conducerea Operatorului SPAAC înlesnește comunicarea deschisă de către salariați a preocupărilor acestora în materie de etică și integritate, prin desemnarea Comisiei de monitorizare care include un coordonator care să monitorizeze respectarea standardelor de control intern managerial la nivelul operatorului.

Acțiunea de semnalare de către salariați a neregulilor trebuie să aibă un caracter transparent pentru eliminarea suspiciunii de delațiune[[2]](#footnote-2) și trebuie privită ca exercitarea unei îndatoriri profesionale.

Salariații care semnalează nereguli de care, direct sau indirect, au cunoștință sunt protejați împotriva oricăror discriminări, iar conducătorii au obligația de a întreprinde cercetările adecvate, în scopul elucidării celor semnalate și de a lua, dacă este cazul, măsurile ce se impun.

Conducerea și salariații Operatorului SPAAC au o abordare constructivă față de controlul intern managerial, a cărui funcționare o sprijină în mod permanent.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandata**
* Regulamentul de organizare si functionare a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare
* Codul de conduită al Operatorului SAAC.
* Procedura de sistem, privind asigurarea protejării persoanelor care, cu bună credinţă, au semnalat neregularităţi
* Procedura de sistem privind obligaţia conducatorului de a întreprinde cercetările adecvate, în scopul elucidării fraudelor şi neregularităţilor semnalate şi de a lua, dacă este cazul, măsurile ce se impun.
* Procedura de sistem privind gestionarea abaterilor fata de politicile sau procedurile stabilite

**1.5. Documente de referinte principale**

* Lege Nr. 25/2008 din 22-02-2008 privind Codul de conduita a functionarului public
* Legea nr. 82/2017 din 25.05.2017 integritatii;
* Lege Nr.16-XVI din 15.02.2008 cu privire la conflictul de interese
* Legea nr. 325 din 23 decembrie2013 privind evaluarea integrității instituționale.
* Lege nr. 131/2015 privind achiziţiile publice;
* Ordinul Ministerului de finante nr. 4/2019 Regulamentul privind autoevaluarea, raportarea sistemului de control intern managerial și emiterea Declarației de răspundere managerială;
* Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20
* Ghid Metodologic Aplicarea Codului de conduită a funcţionarului public din Republica Moldova, Cancelaria de stat a Republicii Moldova
* Conflictul de interese si regimul incompatibilitatii in institutiile administratiei publice locale din Republica Moldova, Chisinau Soros Moldova; IDIS Viitorul

**SNCI 2. Functii, atribuții, sarcini**

**2.1.Conţinutul**

Operatorul oferă angajaţilor o descriere clară a atribuţiilor şi sarcinilor funcţionale ale entităţii. Entitatea elaborează regulamente interne ale subdiviziunilor şi fişe ale postului, cu indicarea sarcinilor, şi responsabilităţilor fiecărui angajat din entitate.

**2.2.Note explicative**

Angajaţii entităţii publice trebuie să cunoască misiunea entităţii. Entitatea elaborează *Regulamentul de organizare şi funcţionare*, care este adus la cunoştinţa tuturor angajaţilor. Funcţiile, atribuţiile şi sarcinile sînt atribuite şi comunicate angajaţilor din cadrul entităţii. Angajaţii entităţii publice deţin fişe ale postului în formă scrisă, care stipulează sarcinile de bază, atribuţiile de serviciu, responsabilităţile şi împuternicirile[[3]](#footnote-3).

**2.3.Cerinte de implementare a standardului SNCI 2**

Regulamentul de organizare şi funcţionare al Operatorului SAAC cuprinde într-o manieră integrală, după caz, reglementări generale, rolul şi funcţiile entităţii, atribuţiile principale, structura organizatorică, relaţiile funcţionale, competenţe şi atribuţii ale compartimentelor; regulamentul se publică pe pagina de internet a Operatorului SPAAC, după posibilităţi.

Fiecare salariat trebuie să cunoască misiunea şi viziunea entităţii, obiectivele generale şi specifice ale Operatorului SPAAC şi ale compartimentului din care face parte, rolul său în cadrul compartimentului, stabilit prin fişa postului, precum şi atribuţiile postului pe care îl ocupă. Aceasta se obtine prin completarea de catre angajati anexa la fiecare document intern a *Listei de persoane care au facut cunostinta cu documentul*.

Conducătorii compartimentelor operatorului SPAAC au obligaţia de a petrece evaluarea neconformitatii, de a întocmi şi de a actualiza, ori de câte ori este cazul, fişele posturilor pentru personalul din subordine. Actulizarea se face din urmatoarele motive: înlocuirea utilajului, mecanismelor în constructii, tehnologiilor de reparatii s.a.

Sarcinile/Atribuţiile postului trebuie să fie clar formulate şi strâns relaţionate cu obiectivele specifice şi atribuţiile compartimentului.

Conducătorii compartimentelor Oparatorului SPAAC trebuie să identifice sarcinile noi şi/sau cu un grad de complexitate ridicat ce revin salariaţilor şi să le acorde sprijin în realizarea acestora, oferindu-le o viziune concretă de lucru.

Conducătorul Operatorului SPAAC dispune identificarea funcţiilor sensibile pe baza unor factori de risc, centralizarea acestora la nivelul operatorului şi stabilirea unei politici adecvate de gestionare a acestora prin elaborarea unor măsuri, astfel încât efectele negative asupra activităţilor desfăşurate în cadrul Operatorului SPAAC să fie minime.

Fisa de post trebuie sa contina obligativitatea de a indeplini functiile si atributiile delegate de conducator, cu conditia respectarii procedurii de delegare a responsabilitatilor.

**2.4.Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Regulament de Organizare si Functionare a operatorului de servicii alimentare cu apa si de canalizare, in continuare ROF
* ROF pentru compartimentele Operatorului SPAAC
* Procedura de sistem cu privire la modul de elaborare, aprobare, monitorizare si revizuire a Fisei Postului
* Procedura de sistem privind delegarea responsabilitatilor in cadrul activitatilor Operatorului;
* Registru al riscurilor functiilor sensibile
* Plan de gestiune a funcțiilor sensibile
* Registrul riscurilor de fraudă și corupție.
* Declaratia de misiune a Directorului

**2.5.Referinte principale**

* Codul muncii al Republicii Moldova Nr.154 din 28-03-2003, ulima dodificare: LP 38 din 19.03.21
* Lege Nr.303/2013 cu privire la serviciul public de alimentare cu apa si canalizare, cu modificari LP 74 din 21.06.20, in vigoare din 21.06.21
* Ghid metodologic privind implementarea managementului riscurilor de fraudă și corupție în cadrul entităților publice din Republica Moldova, Chișinău – 2020, <https://cna.md/public/files/Ghid_metodologic.pdf>
* Lege Nr.271 din 09-11-1994 cu privire la protectia civila, Modificat: LP 185 din 21.09.17;
* Hotărîrea Guvernului Nr. 80 din 09-02-2012 privind cerinţele minime de securitate şi sănătate pentru şantierele temporare sau mobile
* Ordin MADARM si MEI Nr.159/331 din 2 iulie 2018: Regulamentul de exploatare tehnica a sistemelor si instalatiilor de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotărîre ANRE Nr.358/2019 din 27.09.2019 Caietului de sarcini-cadru al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare
* Hotarirea Guvernului Nr.934 din 15-08-2007 cu privire la instituirea Sistemului informaţional automatizat „Registrul de stat al apelor minerale naturale, potabile şi băuturilor nealcoolice îmbuteliate” cu modificarile ulterioare

**SNCI 3. Angajamentul faţă de competenţă**

**3.1.Conţinutul**

Operatorul implementează politici şi practici de resurse umane, care asigură faptul că managerii atribuie personalului competenţa necesară pentru realizarea sarcinilor. Aceste politici promovează dezvoltarea continuă a capacităţilor personalului entităţii.

**3.2.Note explicative**

Managerii şi angajaţii deţin cunoştinţele, abilităţile şi experienţa necesară pentru a realiza sarcinile atribuite în vederea atingerii obiectivelor stabilite.

Acţiunile necesare pentru a realiza acest fapt includ:

- definirea şi specificarea detaliată a cunoştinţelor şi capacităţilor personale necesare pentru fiecare post;

- definirea şi specificarea detaliată a sarcinilor de bază, atribuţiilor de serviciu, responsabilităţilor şi împuternicirilor necesare pentru fiecare post;

- aplicarea şi implementarea proceselor de recrutare, promovare / reconfirmare în funcţie a personalului, conform legislaţiei, care asigură faptul că angajaţilor le sunt atribuite sarcini, pe care aceştia le pot realiza;

- un program definit de instruire iniţială pentru angajaţii noi într-un anumit domeniu de activitate;

- instruire continuă şi un program de informare pentru angajaţii din cadrul unei subdiviziuni organizaționale, precum şi autoinstruire;

- acţiuni de evaluare a necesităţilor de instruire a angajaţilor;

- oferirea instruirilor, care satisfac necesităţile identificate;

- o evaluare sistematică a măsurii în care instruirea asigură necesităţile de dezvoltare a angajaţilor.

Performanţele angajaţilor depind în mod direct de claritatea cu care obiectivele au fost stabilite şi comunicate persoanelor, precum şi calitatea instrucţiunilor, manualelor şi altor recomandări disponibile cu privire la sarcinile ce urmează a fi îndeplinite[[4]](#footnote-4).

**3.3.Cerinte de implementare a standardului SNCI 3**

Conducerea Operatorului SPAAC asigură ocuparea posturilor de către persoane competente, cărora le încredințează sarcini potrivit competențelor, și asigură condiții pentru autoevaluarea si controlul intern la nivel de sectii, sector, laborator, echipa de muncitori. Performanțele profesionale ale salariaților sunt evaluate anual în raport cu obiectivele postului.

Conducerea Operatorului SPAAC și salariații dispun de cunoștințele, abilitățile și experiența care fac posibilă îndeplinirea eficientă și efectivă a sarcinilor/atribuțiilor, precum și buna înțelegere și îndeplinire a responsabilităților legate de controlul intern managerial.

Competența salariaților și sarcinile încredințate trebuie să se afle în echilibru permanent, pentru asigurarea căruia conducerea Operatorului SPAAC acționează prin:

– definirea cunoștințelor și deprinderilor necesare pentru fiecare loc de muncă;

– conducerea interviurilor de recrutare, pe baza unui document de evaluare prestabilit;

– identificarea nevoilor de pregătire profesională și stabilirea cerințelor de formare profesională în contextul evaluării anuale a salariaților, precum și urmărirea evoluției carierei acestora;

* + nevoile de pregătire identificate sunt corelate cu rezultatele din rapoartele/fișele de evaluare a performanțelor profesionale individuale.

Performanțele profesionale ale salariaților se evaluează cel puțin o dată pe an în raport cu obiectivele anuale individuale și sunt discutate cu aceștia de către evaluator.

Conducătorii Operatorului SPAAC asigură fiecărui salariat participarea la cursuri de pregătire profesională în domeniul său de competență, conform legislației în domeniu.

Conducatorul deține dreptul de a forma bugetul în marime de 2% din fondul de salarizare anual, in scopul formarii profesionale continuie;

**3.4.Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Regulamentul de Organizare si Functionare a operatorului de servicii public de alimentare cu apa si de canalizare;
* Strategia de conducere pentru atingerea obiectivelor si criteriilor de performanta din contractul de management al directorului general;
* Planul de management al directorului general;
* Planul de afaceri a Operatorului pentru perioada de mandat al directorului general;
* Strategia de operare si de intretinere a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din aria de delegare;
* Strategia de resurse umane;
* Strategia de control intern managerial;
* Regulament privind organizarea procesului de recrutare a angajatilor;
* Programul formarii profesionale continue în institutiile de învatamint si la locul de munca pe perioada de mandat a directorului general;
* Regulament cu privire la organizarea formarii profesionale si sistemul de evaluare a angajatilor;
* Regulament privind evaluarea performantelor angajatilor și promovare în functie;
* Program definit de instruire iniţială pentru angajaţii noi într-un anumit domeniu de activitate;
* Formarea, instruirea și atestarea în *cadrul Institutului de Formare Continuă în domeniul Aalimentare cu Apă și Canalizare* a unui *grup de formatori* din cadrul Operatorului, din numarul angajatilor cu experienta mare și studii necesare pentru organizarea instruirilor la locul de munca;

**3.5.Referinte principale**

* Codul Muncii al Republicii Moldova Nr.154 din 28-03-2003, cu modificarile ulterioare
* Hotărîrea Guvernului Nr. 193 din 24-03-2017 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la formarea continuă a adulților, cu modificarile ulterioare
* Legea Nr.131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activităţii de întreprinzător
* Legea Nr.140-XV din 10.05.2001 cu privire la Inspectoratul de Stat al Muncii

**SNCI 4. Abordarea şi stilul de operare al conducerii**

**4.1.Conţinutul**

Managerii entităţii publice sînt responsabili pentru promovarea unei culturi adecvate CIM în cadrul entităţii, pe care o conduc. Ei trebuie să demonstreze prin stilul de activitate propriu, că înţeleg importanţa dezvoltării unor sisteme eficiente CIM.

**4.2.Note explicative**

Tonul oferit de managerii superiori este un factor important în stabilirea unui mediu de control favorabil, care contribuie la implementarea unui sistem de control intern eficient. Dacă managerii superiori nu respectă cadrul normativ şi reglementările interne, este puţin probabilă respectarea acestora de către angajaţii subordonaţi, acţiunile managerilor promovînd o cultură, în care este foarte dificil de a avea un control intern eficient.

Managerii care stabilesc obiective clare, acordă atenţie activităţii de prevenire a riscurilor şi manifestă interes personal în monitorizarea şi dezvoltarea unor sisteme de control intern eficiente, promovează o cultură în care este mult mai probabil ca activităţile de control să funcţioneze în mod corespunzător.

Managerii entităţilor publice trebuie să recunoască faptul, că responsabili pentru implementarea unor sisteme de control intern eficiente sînt ei înşişi[[5]](#footnote-5).

**4.3.Cerinte de implementare a standardului SNCI 4**

Conducătorul Operatorului SPAAC defineşte competenţele, responsabilităţile, sarcinile privind procedura de CIM, şi comunică salariaţilor documentele specifice ale CIM.

Conducătorul Operatorului SPAAC stabileşte, în scris, limitele competenţelor şi responsabilităţilor pe care le deleagă, în conformitate cu cerinţele legale.

În temeiul actului normativ privind organizarea controlului intern, conducătorul Operatorului SPAAC aprobă structura de control intern: Comisia de monitorizare, coordonatorul comisiei, responsabilii cu riscuri, responsabili de etica. Aceste atributii sunt stabilite pe criterii de voluntariat, fiind prevazuta o stimulare materiala, pentru rezultate;

Încadrarea cu personal de conducere şi personal de execuţie a compartimentelor se realizează cu respectarea concordanţei dintre natura posturilor şi competenţele profesionale şi manageriale necesare îndeplinirii sarcinilor. Conducerea abordeaza stilul de promovare a tinerilor specialisti, urmaresc rezultatele obtinute, formeaza lista candidaților pretendenți pentru avansare în funcție;

Conducerea Operatorului SPAAC analizează periodic gradul de adaptabilitate a structurii organizatorice la modificările intervenite în interiorul şi/sau exteriorul Operatorului SPAAC.

**4.4.Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Contractul de management
* Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare
* Contractul colectiv de munca pentru perioada de mandat a conducatorului
* Planul de afaceri pentru perioada de mandat a conducatorului
* Regulament de organizare si functionare a operatorului serviciului de alimentare cu apa si de canalizare și organigrama
* Regulamentul privind Indicatorii de performanta
* Regulamentul de ordine interioara
* Procedura operationala privind petrecerea sedintelor de lucru a managerului general si a managerilor operationali;
* Procedura operationala privind procesul de elaborare, aprobare si control a documentatiei interne si a ordinelor/ dispozitiilor de lucru a conducerii Operatorului SPAAC, stabilirea responsabilităților, raportarea execuției, procese-verbale a ședințelor, semnarea documentelor de persoane responsabile; Sanctiunile privind neindeplinirea prevederilor Regulamentelor, fiselor de post, instructiunilor, fiselor tehnice, dispozitiilor si ordinelor directorului general.

**4.5.Documente de referinte principale**

* Codul Muncii al Republicii Moldova Nr.154 din 28-03-2003, modificat: LP 38 din 19.03.21
* Contractul de management
* Hotarire ANRE 356/2019 Regulamentul – cadru indicatori de performanta

**SNCI 5. Structura organizaţională**

**5.1.Conţinutul**

Entitatea publică defineşte propria structură organizaţională, competenţele, responsabilităţile, sarcinile şi obligaţiile de raportare ale fiecărei subdiviziuni organizaționale ale entităţii. Structura organizaţională şi obligaţiile de raportare sunt definite clar, în scris, şi comunicate angajaţilor şi părţilor terţe interesate. Structura organizaţională trebuie să funcţioneze avînd în vedere resursele disponibile ale entităţii.

**5.2.Note explicative**

O cerinţă prealabilă pentru conceptul de răspundere este ca fiecare manager să dispună de flexibilitate în organizarea şi utilizarea resurselor umane, care să le fie acordată pentru ca aceştia să-şi atingă obiectivele în cel mai eficient şi eficace mod. Un management responsabil presupune şi o flexibilitate similară cu privire la utilizarea altor tipuri de resurse acordate managerilor şi, în cazul ideal, oportunitatea de a alege între utilizarea resurselor umane şi altor tipuri de resurse.

Entitatea publică îşi defineşte structura organizaţională, luînd în considerare atît resursele financiare, cît şi alte resurse disponibile într-un mod, care facilitează atingerea obiectivelor.

Competenţa, responsabilitatea şi raportarea sînt definite după cum urmează:

- **competenţa** constituie capacitatea de a lua decizii în limite definite, cu scopul de a atinge obiectivele specifice funcţiei deţinute în cadrul structurii organizaţionale;

- **responsabilitatea** reprezintă obligaţia de realizare a obiectivelor şi activităţilor aferente atribuite funcţiei;

- **raportarea** reprezintă sarcina de a informa managerul, care atribuie responsabilităţile, cu privire la măsura în care obiectivele stabilite au fost atinse, împreună cu informaţii suplimentare, dacă este cazul, referitoare la sarcinile şi activităţile realizate, precum şi resursele utilizate[[6]](#footnote-6).

**5.3.Cerinte de implementare a standardului SNCI 5**

Structura organizatorică trebuie stabilită în concordanță cu misiunea și cu scopul Operatorului SPAAC, astfel încât să sprijine procesul decizional printr-o delegare adecvată a responsabilităților și să servească realizării în condiții de eficiență, eficacitate și economicitate a obiectivelor stabilite.

În temeiul actului normativ privind organizarea și funcționarea, conducătorul Operatorului SPAAC aprobă structura organizatorică: departamente, secții, servicii, birouri, compartimente.

Încadrarea cu personal de conducere și personal de execuție a compartimentelor se regăsește în statul de funcții al Operatorului SPAAC și se realizează cu respectarea concordanței dintre natura posturilor și competențele profesionale și manageriale necesare îndeplinirii sarcinilor salariaților.

Competența, responsabilitatea, sarcina și obligația de a raporta sunt atribute asociate postului; acestea trebuie să fie bine definite, clare, coerente și să reflecte elementele avute în vedere pentru realizarea obiectivelor Operatorului SPAAC.

Conducerea Operatorului SPAAC analizează periodic gradul de adaptabilitate a structurii organizatorice la modificările intervenite în interiorul și/sau exteriorul Operatorului SPAAC.

În fiecare Operator SPAAC, delegarea atribuțiilor se poate realiza prin regulamentul de organizare și funcționare, fișele posturilor și prin ordine/decizii exprese de a îndeplini anumite operațiuni și responsabilități.

Delegarea este condiționată în principal de potențialul și gradul de încărcare cu sarcini a conducerii entității și a salariaților implicați. Actul de delegare a atribuțiilor și competențelor este conform atunci când:

– respectă raportul dintre complexitatea sarcinilor/atribuțiilor delegate și cunoștințele, experiența și capacitatea necesară efectuării actului de autoritate încredințat;

– sunt precizate în cuprinsul acestuia termenele-limită de realizare și criteriile specifice pentru îndeplinirea cu succes a sarcinilor/atribuțiilor delegate;

– sunt furnizate de către conducător toate informațiile asupra responsabilității ce va fi încredințată;

– este confirmat, prin semnătură, de către salariatul căruia i s-au delegat sarcinile/atribuțiile.

Salariatul delegat răspunde integral de realizarea sarcinii, iar conducătorul care a delegat își menține în fața superiorilor responsabilitatea finală pentru realizarea acesteia.

**5.4.Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Actul normativ de constituire al Operatorului de servicii publice de alimentare cu apa si de canalizare
* Contract de delegare a gestiuni serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare cu anexe
* Regulament de Organizare si Functionare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare cu Organigrama
* Contract de management
* Fisele posturilor
* Plan de afaceri pentru perioada de mandat
* Regulamentul privind Indicatorii de performanta
* Regulament de ordine interioara
* Procedura operationala privind Contractul de delegare

**5.5.Documente de referinte**

* Lege Nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare, cu modificarile ulterioare
* Hotarirea Guvernului Nr.199/2014 cu privire la aprobarea Strategiei de alimentare cu apă şi sanitaţie (2014 – 2028)
* Hotarire ANRE 359/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Contractului – cadru de furnizare /prestare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 358/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Caietului de sarcini – cadru al serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 357/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Regulamentului privind principiile de efectuare a investitiilor in sectorul de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 355/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Regulamentului-cadru de organizare si functionare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Regulamentul privind expoatarea tehnica al sistemelor si instalatiilor publice de alimentare cu apa si de canalizare, Ordinul 159/331 din 02 iulie 2018 al MADRM si MEI
* SM SR ISO 24512:2011 Activităţi referitoare la servicii de apă potabilă şi de canalizare. Îndrumări pentru managementul serviciilor publice de alimentare cu apă potabilă şi pentru evaluarea serviciilor de apă potabilă
* SM SR ISO 24511:2011 Activităţi referitoare la servicii de apă potabilă şi de canalizare. Îndrumări pentru managementul serviciilor publice de canalizare şi pentru evaluarea serviciilor de canalizare
* Ordinul MADRM/MEI cu Nr. 159/331 din 02.07.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului de exploatare tehnica a sistemelor si instalatiilor publice de alimentare cu apa si de canalizare

**SNCI 6. Împuterniciri delegate**

**6.1.Conţinutul**

Managerii din cadrul entităţii publice deleagă împuterniciri pentru realizarea atribuţiilor şi sarcinilor funcţionale ale entităţii. Managerii sînt responsabili pentru delegare şi asigură faptul, că împuternicirile sînt delegate doar angajaţilor cu competenţa necesară, iar pentru realizarea sarcinilor delegate sînt stabilite nivele de subordonare corespunzătoare.

**6.2.Note explicative**

Entităţile publice activează mai eficient dacă există direcţii clare de împuterniciri delegate, care permit managerilor mai inferiori să ia decizii necesare în vederea atingerii obiectivelor.

Delegarea responsabilităţilor are loc prin indicaţie, ordin, dispoziţie sau prin altă formă de decizie internă şi se referă la sarcini operaţionale specifice ale entităţii publice, inclusiv financiare.

Managerii sînt responsabili de modul în care sînt delegate împuternicirile. Astfel, managerii deleagă împuterniciri angajaţilor, care posedă cunoştinţele, experienţa şi abilitatea necesară pentru realizarea sarcinilor delegate. Managerii sînt imparţiali în luarea deciziilor de delegare a împuternicirilor.

Managerii înregistrează în scris toate împuternicirile delegate. Acest fapt se confirmă prin semnătura delegatarului şi semnătura persoanei delegate. Pentru a facilita evidenţa şi monitorizarea împuternicirilor delegate, managerii întocmesc un *tabel de evidenţă a funcţiilor delegate.*

O împuternicire delegată poate fi subdelegată cu aprobarea managerului, care a efectuat delegarea iniţială, dar nu îl scuteşte de responsabilitatea realizării sarcinilor ce rezultă din delegarea împuternicirii[[7]](#footnote-7).

**6.3.Cerinte de implementare a standardului SNCI 6**

În fiecare Operator SPAAC, delegarea atribuţiilor se poate realiza prin regulamentul de organizare şi funcţionare, fişele posturilor şi prin ordine/decizii exprese de a îndeplini anumite operaţiuni şi responsabilităţi.

Delegarea este condiţionată în principal de potenţialul şi gradul de încărcare cu sarcini a conducerii entităţii şi a salariaţilor implicaţi.

Actul de delegare a atribuţiilor şi competenţelor este conform atunci când:

- respectă raportul dintre complexitatea sarcinilor/atribuţiilor delegate şi cunoştinţele, experienţa şi capacitatea necesară efectuării actului de autoritate încredinţat;

- sunt precizate în cuprinsul acestuia termenele-limită de realizare şi criteriile specifice pentru îndeplinirea cu succes a sarcinilor/atribuţiilor delegate;

- sunt furnizate de către conducător toate informaţiile asupra responsabilităţii ce va fi încredinţată;

- este confirmat, prin semnătură, de către salariatul căruia i s-au delegat sarcinile/atribuţiile.

Salariatul delegat răspunde integral de realizarea sarcinii, iar conducătorul care a delegat îşi menţine în faţa superiorilor responsabilitatea finală pentru realizarea acesteia.

**6.4.Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Regulamentul de organizare si functionare a operatorilor serviciului de alimentare cu apa si de canalizare
* Fisele de post
* Ordinul Directorului general privind delegarea atributiilor, sarcinilor și limitele de compententa și responsabilitate delegata
* Lista de grupare a sarcinilor in vederea delegarii
* Tabel de evidenţă a funcţiilor delegate
* Procedura de sistem privind delegarea atributiilor
* Procedura operationala – privind delegarea sarcinilor, limitele de competenta si responsabilitate delegata
* Metodologia delegării, stabilirea şi comunicarea sarcinilor delegate în cadrul sistemului de management

**6.5.Documente de referinte (reglementari)**

* Lege Nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr.246 din 22-11-2017 cu privire la intreprinderile de stat si intreprinderile municipale
* Lege Nr. 1134 din 02-04-1997 privind societatile pe actiuni, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr. 435/2006 administratia publica locala, cu modificarile ulterioare
* Contractul de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare
* Contractul de management al Directorului General

**SNCI 7. Stabilirea obiectivelor**

**7.1. Conţinutul**

Entitatea publică stabileşte misiunea, obiectivele strategice şi operaţionale, le aproba de catre entitatea publica ierarhic superioara şi atribuie responsabilităţile corespunzătoare angajaţilor în vederea atingerii acestora.

* 1. **Note explicative**

Misiunea este o enunţare scurtă a scopului general al entităţii publice. Misiunea ghidează acţiunile, oferă o direcţie şi un cadru pentru formularea strategiilor entităţii publice.

Misiunea entităţii conţine:

* scopul de bază al entităţii publice;
* părţile primare interesate;
* responsabilităţi;
* servicii prestate.

Un sistem CIM nu poate fi eficient, dacă nu sînt stabilite obiective clare în legătură cu ceea ce trebuie să realizeze entitatea publică. Sistemul de CIM începe cu stabilirea misiunii, obiectivelor strategice, obiectivelor operaţionale clare şi obiectivelor individuale.

Obiectivele operaţionale se stabilesc pe termen scurt (pînă la 1 an) și reprezintă obiectivele aferente activităţii operaţionale ale entităţii, contribuind de regulă, direct sau indirect la atingerea obiectivelor strategice ale acesteia.

Obiectivele individuale sunt obiectivele stabilite pentru fiecare angajat, de comun cu superiorul acestuia, pentru realizarea obiectivelor trasate subdiviziunii din care face parte.

Managerii sunt responsabili de stabilirea obiectivelor, iar asigurarea realizării acţiunilor necesare în vederea atingerii acestora revine atît managerilor, cît şi angajaţilor. Managerii stabilesc aranjamente corespunzătoare pentru monitorizarea şi raportarea cu privire la realizarea planurilor entităţii publice (vezi SNCI 8).

Trebuie să existe o diferenţiere între obiectivele şi activităţile necesare pentru realizarea acestora. Obiectivele operaţionale se definesc astfel, încît să întrunească următoarele caracteristici:

* să fie specifice şi clare;
* să fie măsurabile;
* să fie realizabile (de atins);
* să fie relevante;
* să se încadreze într-o perioadă de timp definită, în limitele căreia obiectivele trebuie să fie atinse[[8]](#footnote-8).
  1. **Cerinte de implementare a standardului SNCI 7**

Conducerea Operatorului SPAAC definește obiectivele generale, legate de scopurile entității, de fiabilitatea informațiilor, conformitatea cu legile, regulamentele și politicile interne, precum și obiectivele specifice și le comunică, după caz, tuturor salariaților și terților interesați.

Obiectivele Operatorului SPAAC trebuie formulate clar, de o manieră care să permită monitorizarea îndeplinirii lor și să fie actualizate ori de câte ori este necesar.

Conducerea Operatorului SPAAC stabilește obiectivele generale astfel încât acestea să fie corelate cu misiunea și scopurile Operatorului SPAAC și cu respectarea principiilor de *economicitate, eficiență și eficacitate***.**

Conducerea Operatorului SPAAC transpune obiectivele generale în obiective specifice și în rezultate așteptate pentru fiecare activitate și le comunică salariaților.

Obiectivele specifice trebuie astfel definite încât să răspundă pachetului de cerințe „SMART“ (specifice, măsurabile, adecvate, realiste, cu termen de realizare).

Stabilirea obiectivelor este în competența conducerii Operatorului SPAAC, iar responsabilitatea realizării acestora este atât a conducerii, cât și a salariaților.

Stabilirea obiectivelor are la bază formularea de ipoteze/premise, corelată cu prevederile actului normativ de organizare și funcționare a Operatorului SPAAC. Obiectivelor specifice și activităților li se atașează indicatori de performanță și se comunică salariaților de către fiecare conducător.

Conducerea Operatorului SPAAC actualizează/reevaluează obiectivele ori de câte ori constată modificarea ipotezelor/ premiselor care au stat la baza fixării acestora sau pentru a ține cont de schimbările semnificative în activitate, bugetul alocat și priorități.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandate**
* Procedura operationala de reglementare în domeniul elaborarii si actualizarii regulamentului serviciului de alimentare cu apa si canalizare si a caietelor de sarcini anexate la contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare
* Contractul de delegare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare cu APL din aria de delegare a serviciului;
* Regulamentul de organizare si functionare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Panul de afaceri pentru perioada de mandat a directorului general;
* Indicatorii de performanță pentru perioada de mandat a directorului general
* Planul de investitii
* Bugetul de venituri și cheltuieli;
* Politica internă privind securitatea și sănătatea în muncă (SSM);
* Politica internă privind protecția mediului;
* Politica interna de contabilitate;
* Registrul infrastructurii tehnico-edilitare;
* Regulament intern privind calitatea apei potabile si apelor uzate deversate in emisar;
* Regulament privind indicatorii de performanta a operatorului serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, cu anexe in care indicatorii de performanta sunt specifici pentru fiecare APL in parte, semnatar a contractului de delegare a gestiunii;
* Regulamentul privind raportarea financiara, de mediu, de securitate și sănătate în muncă, de productie si corespunderea acestor rapoarte cu pricipile controlului intern managerial;
* Directiile prioritare de activitate (pentru societatile pe actiuni)
* Consumurile tehnologice și pierderile normative de apă în sistem
  1. **Documente de referinte (reglementari)**
* Lege Nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr.182 din 19-12-2019 privind calitatea apei potabile
* Lege Nr.163/2010 din 09.07.2010 privind autorizarea lucrarilor in constructii, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr. 721/1996 din 02.02.1996 privind calitatea constructii, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr. 150/2017 din 14.07.2017 cu privire la Registrul obiectivelor de infrastructura tehnico-edilitara, cu modificarile ulterioare
* Legea 1134/1997 privind societățile pe acțiuni.
* Legea Nr. 246 din 22-11-2017 cu privire la întreprinderea de stat şi întreprinderea municipală
* Legea IS si municipale 246/2017 nu
* Hotarire Guvern Nr.199 din 20 martie 2014 cu privire a aprobarii Strategiei de alimentare cu apa si sanitatie (2014-2028), cu modificarile ulterioare
* Hotarire Guvern Nr, 802 din 09.10.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind condiţiile de deversare a apelor uzate în corpurile de apă
* Hotarire Guvern Nr, 950 din25.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind cerinţele de colectare, epurare şi deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare şi/sau în emisaruri de apă pentru localităţile urbane şi rurale, cu modificarile ulterioare
* Hotarire Guvern Nr.949 din 25.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind zonele de protectie sanitara a prizelor de apa, cu modificarile ulterioare
* Hotarire Guvern Nr.931 din 20.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la cerintele de calitate a apei subterane
* Hotărârea ANRE nr. 357/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului privind principiile de efectuare a investițiilor în sectorul de alimentare cu apă și de canalizare
* Hotărîrea ANRE Nr. 180 din 10-06-2016, cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la stabilirea şi aprobarea, în scop de determinare a tarifelor, a consumului tehnologic şi a pierderilor de apă în sistemele publice de alimentare cu apă

**SNCI 8. Planificarea, monitorizarea şi raportarea privind performanţele**;

* 1. **Conţinutul**

Entitatea publică instituie *sisteme eficiente de planificare a activităţii*, elaborînd *planuri strategice şi planuri anuale de acțiuni***,** care includ obiective strategice/operaţionale, indicatori de performanţă şi riscuri asociate obiectivelor. Procesul de planificare prevede raportarea sistematică cu privire la realizarea planurilor, atingerea indicatorilor de performanţă ale entităţii publice, precum şi privind monitorizarea şi controlul riscurilor.

* 1. **Note explicative**

Planificarea constituie ajustarea obiectivelor strategice şi operaţionale la resursele disponibile prin întocmirea unui plan de acţiuni, stabilind termene realiste.

Fiecare subdiviziune organizațională din cadrul entităţii publice elaborează un plan anual de acțiuni, care ulterior urmează a fi integrat în Planul anual de acțiuni al entităţii publice.

O planificare reuşită necesită revizuirea, actualizarea sistematică şi coordonarea planurilor convenite pentru a reflecta:

- modificarea obiectivelor şi riscurilor, care nu au fost anticipate în momentul întocmirii planului de acţiuni;

- modificarea volumului resurselor alocate entităţii şi altele.

Obiectivele şi indicatorii de performanţă pot fi revizuiţi semestrial, în următoarele situaţii:

- acţiunile prioritare ale entităţii publice şi/sau subdiviziunii organizaționale au suferit schimbări şi aceasta a influenţat modificarea sarcinilor şi atribuţiilor;

- structura organizatorică a entităţii publice/ structura subdiviziunii a fost revizuită şi aceasta a influenţat modificarea sarcinilor şi atribuţiilor;

- alte cauze, circumstanţe obiective apărute pe parcursul perioadei au contribuit la nerealizarea obiectivelor stabilite.

Nivelul de detaliere a planurilor entităţilor variază în dependenţă de complexitatea activității entităţii respective. Entităţile mici cu obiective explicite, puţini angajaţi şi un volum mic de alte resurse elaborează planuri de viitor simple. Entităţile mai mari necesită procese de planificare mai complexe.

Managerul primeşte în mod sistematic rapoarte privind desfăşurarea activităţii entităţii, atingerea obiectivelor şi controlul riscurilor. Indicatorii de performanță sunt suficient de detaliați și măsurabili pentru a evalua gradul de realizare a obiectivelor și acțiunilor stabilite. Managerul evaluează performanţele, constatînd eventualele abateri de la obiectivele stabilite sau măsurile neadecvate de control a riscurilor, în scopul întreprinderii măsurilor corective[[9]](#footnote-9).

* 1. **Cerinte de implementare a standardului SNCI 8**

Conducerea Oparatorului SPAAC întocmeşte planuri sau alte documente de planificare prin care se pun în concordanţă activităţile necesare pentru atingerea tuturor obiectivelor stabilite cu resursele maxim posibil de alocat, se stabilesc termene de realizare şi persoane responsabile, astfel încât riscurile susceptibile să afecteze realizarea obiectivelor entităţii să fie minime.

Conducerea Operatorului SPAAC elaborează, după caz, o strategie, plan strategic etc., în care se stabilesc obiectivele generale ale entităţii, priorităţile şi activităţile ce trebuie îndeplinite pe termen mediu şi lung, precum şi un plan anual de management sau orice alt document de planificare specific entităţii în vederea stabilirii obiectivelor specifice, activităţilor necesare îndeplinirii lor şi resurselor necesare.

Repartizarea resurselor necesită decizii şi analize fundamentate cu privire la cel mai bun mod de alocare, dat fiind caracterul limitat al resurselor.

Schimbarea obiectivelor, resurselor sau a altor elemente ale procesului de fundamentare impune actualizarea documentului de planificare.

Pentru realizarea obiectivelor, conducătorul Operatorului SPAAC asigură coordonarea deciziilor şi acţiunilor compartimentelor şi organizează consultări prealabile atât în cadrul compartimentelor, cât şi între acestea.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandate**
* Plan anual de acțiuni privind realizarea obiectivelor strategice;
* Plan anual de actiuni privind indeplinirea indicatorilor de performanta;
* Plan anual de actiuni privind evaluarea si prevenirea riscurilor asociate obiectivelor;
* Plan anual de achizitii servicii, materiale, materie prima s.a.
* Plan anual de investitii proprii in sectorul de alimentare cu apa;
* Plan anual de investitii in sectorul de canalizare si apa uzata;
* Bugetul de venituri și cheltuieli;
* Plan anual de acțiuni al subdiviziunilor Operatorului, care ulterior urmează a fi integrat în Planul anual de acțiuni al entităţii publice.
* Procedura operationala - Revizuirea, Actualizarea sistematică şi Coordonarea planurilor;
* Procedura operațională – Raportarea referitor la îndeplinira planurilor Operatorului SPAAC, și, daca este cazul, aplicarea măsurilor de corecție;
* Procedura operationala privind coordonarea deciziilor si actiunilor dintre compartimente in scopul realizarii obiectivelor generale ale Operatorului SPAAC;
* Program de verificare metrologică a echipamentelor de măsurare utilizate în procesul tehnologic și în laboratorul de încercări
* Program de mentenanță/întreținere a echipamentelor utilizate în procesul tehnologic și în laboratorul de încercări (conform instrucțiunilor de utilizare/exploatare a aparatelor);
* Program de monitorizare a calității apei potabile aprobat de către Agenția Națională pentru Sănătate Publică
* Program de prelevare a probelor de apă potabilă și conservare a lor pînă la efectuarea analizelor;
* Regulamentul laboratorului de încercări a calității apei potabile;
* Instrucţiunea de Organizare și Efectuare a încercărilor calității apei potabile;
* Procedura de validare sau verificare a metodelor de analiză de laborator;
* Procedura de estimare a incertitudinii rezultatelor încercărilor de laborator;
* Programul de control al calității rezultatelor încercărilor de laborator;
* Consumurile tehnologice și pierderile normative de apă în sistem
* Audit extern al situațiilor financiare
  1. **Documente de referinte (reglementari)**
* Lege Nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare, cu modificarile ulterioare
* LEGE Nr. 74 din 21-05-2020 privind achizițiile în sectoarele energeticii, apei, transporturilor și serviciilor poștale
* Legii 287/2017 contabilității și raportării financiare,
* Hotarirea Guvernului Nr.199/2014 cu privire la aprobarea Strategiei de alimentare cu apă şi sanitaţie (2014 – 2028), cu modificarile ulterioare
* Hotarirea Guvernului Nr. 950 din 25.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind cerinţele de colectare, epurare şi deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare şi/sau în emisaruri de apă pentru localităţile urbane şi rurale, cu modificarile ulterioare
* Hotarire ANRE 359/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Contractului – cadru de furnizare /prestare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 358/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Caietului de sarcini – cadru al serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 357/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Regulamentului privind principiile de efectuare a investitiilor in sectorul de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 355/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Regulamentului-cadru de organizare si functionare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Regulamentul privind expoatarea tehnica al sistemelor si instalatiilor publice de alimentare cu apa si de canalizare, Ordinul 159/331 din 02 iulie 2018 al MADRM si MEI
* SM SR ISO 24512:2011 Activităţi referitoare la servicii de apă potabilă şi de canalizare. Îndrumări pentru managementul serviciilor publice de alimentare cu apă potabilă şi pentru evaluarea serviciilor de apă potabilă
* SM SR ISO 24511:2011 Activităţi referitoare la servicii de apă potabilă şi de canalizare. Îndrumări pentru managementul serviciilor publice de canalizare şi pentru evaluarea serviciilor de canalizare
* Ordinul MADRM/MEI cu Nr. 159/331 din 02.07.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului de exploatare tehnica a sistemelor si instalatiilor publice de alimentare cu apa si de canalizare
* Legea Nr. 19 din 04-03-2016 metrologiei
* Legea Nr. 182 din 19-12-2019 privind calitatea apei potabile
* DG-05 DOCUMENT GENERAL. Cerinţe generale privind atestarea Laboratoarelor de încercări (Centrul Național de Acreditare)
* Hotărîrea ANRE Nr. 180 din 10-06-2016, cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la stabilirea şi aprobarea, în scop de determinare a tarifelor, a consumului tehnologic şi a pierderilor de apă în sistemele publice de alimentare cu apă

**SNCI 9. Managementul riscurilor**

* 1. **Conţinutul**

Entitatea publică evaluează expunerea la riscuri, generată de posibile evenimente viitoare, determină nivelul acceptabil al riscurilor reziduale și asigură menținerea acestora în limitele nivelului de toleranță. Managerul entității publice asigură elaborarea unei strategii de management al riscurilor în baza căreia se identifică, înregistrează, evaluează, controlează, monitorizează și raportează sistematic riscurile, inclusiv riscurile de fraudă și corupție.

Fiecare subdiviziune organizațională din cadrul entităţii publice elaborează Registrul riscurilor, care ulterior urmează a fi integrat în Registrul consolidat al riscurilor entităţii publice.

* 1. **Note explicative**

Procesul, în cadrul căruia entitatea publică gestionează incertitudinea ce ţine de evenimentele viitoare, care ar putea influenţa atingerea obiectivelor strategice şi operaţionale, este denumit „managementul riscurilor”.

Nu poate exista un management eficient al riscurilor dacă entitatea publică nu are obiective strategice şi operaţionale bine definite (vezi SNCI 7).

Termenii utilizaţi pentru a defini aspectele de management a riscurilor variază. Definiţiile de mai jos oferă managerilor entităţilor publice terminologia sugerată pentru utilizare.

**Risc** – un eveniment posibil care poate avea impact negativ în ceea ce priveşte atingerea obiectivelor entităţii publice;

**Risc inerent** – riscul, care există în legătură cu obiectivele activităţii analizate sau este inerent acestora. Riscul inerent este riscul, care există înainte de a întreprinde anumite activităţi de control;

**Expunere la riscuri (gravitatea riscurilor, importanţa riscurilor)** – evaluarea pericolului potenţial pentru obiectiv, reprezentat de evenimentele cu impact negativ în comparaţie cu oportunităţile ce pot fi generate de astfel de evenimente. Această evaluare combină o evaluare atît a impactului asupra obiectivului, cît şi probabilitatea materializării riscului;

**Risc controlat** – riscul, pentru care entitatea a implementat activităţi de control de atenuare a expunerii la riscuri, care includ acţiuni destinate să minimizeze efectele acestui risc;

**Toleranţa la riscuri (apetitul pentru risc)** – limitele şi hotarele autorizate în mod adecvat de către management, care oferă fiecărui nivel de subordonare al entităţii o direcţie clară cu privire la nivelul şi limitele de riscuri, pe care aceştia pot să şi le asume;

**Risc rezidual** – expunerea la risc, rămasă după implementarea activităţilor de control.

După determinarea obiectivelor, managerii de toate nivelurile:

- identifică riscurile posibile, din surse interne şi externe, ce pot afecta atingerea obiectivelor (după caz, realizarea acţiunilor / subacţiunilor), identifică domeniile principale de activitate ce pot fi afectate;

- evaluează riscurile şi nivelul de „expunere la riscuri” în raport cu obiectivele (după caz, acţiunile / subacţiunile, în dependență de complexitatea obiectivului);

- evaluează măsura, în care riscurile sînt şi / sau trebuie să fie controlate de activităţile de control existente, în dependenţă de toleranţa la riscuri;

- monitorizează şi raportează riscurile, precum şi măsura în care acestea sunt controlate, inclusiv prin analiza funcţionalităţii şi costului activităţilor de control.

Entitatea publică ia în consideraţie activităţile vulnerabile care, prin specificul lor, presupun riscuri sporite de corupţie şi, după caz, planurile de integritate aprobate pentru excluderea sau diminuarea factorilor instituţionali care favorizează sau pot favoriza corupţia.

În registrul riscurilor se includ în mod obligatoriu riscurile de corupţie, iar mecanismele de prevenire şi înlăturare a riscului din planul de integritate, în cazul existenţei acestuia, se includ sub forma activităţilor de control.

Entităţile publice elaborează, după caz, Registre ale riscurilor separate aferente proiectelor strategice / investiţionale.

În Registrul consolidat al riscurilor, se includ riscurile cu expunere sporită care nu pot fi gestionate la nivelul subdiviziunilor organizaționale de către managerii acestora.

Managerii elaborează un mecanism adecvat de management al riscurilor în cadrul entităţii publice, în dependenţă de complexitatea şi dimensiunea acesteia, care poate include:

- desemnarea unui sau mai multor angajaţi, responsabili de identificarea, înregistrarea, evaluarea, controlul, monitorizarea şi raportarea riscurilor;

- instituirea unui Comitet pentru riscuri (grup de lucru), responsabil de identificarea, înregistrarea, evaluarea, controlul, monitorizarea şi raportarea riscurilor[[10]](#footnote-10).

* 1. **Cerinte de implementare a standardului SNCI 9**

Conducătorul Operatorului SPAAC organizează şi implementează un proces de management al riscurilor care să faciliteze realizarea obiectivelor acesteia în condiţii de economicitate, eficienţă şi eficacitate.

Operatori SPAAC îşi definesc propriul proces de management al riscurilor adaptat dimensiunii, complexităţii şi mediului specific, în vederea identificării tuturor surselor posibile de risc şi pentru diminuarea sau eliminarea probabilităţii şi impactului riscurilor.

Conducerea Operatorului SPAAC stabileşte vulnerabilităţile şi ameninţările aferente obiectivelor şi activităţilor, care pot afecta atingerea acestora.

Conducătorul Operatorului SPAAC are obligaţia organizării şi implementării unui proces eficient de management al riscurilor, în principal, prin:

a) *identificarea riscurilor* în strânsă legătură cu activităţile din cadrul obiectivelor specifice a căror realizare ar putea fi afectată de materializarea riscurilor; identificarea ameninţărilor/vulnerabilităţilor prezente în cadrul activităţilor curente ale entităţii care ar putea conduce la nerealizarea obiectivelor propuse şi la săvârşirea unor fapte de corupţie şi fraude;

b) *evaluarea riscurilor*, prin estimarea probabilităţii de materializare, a impactului asupra activităţilor din cadrul obiectivelor în cazul în care acestea se materializează; ierarhizarea şi prioritizarea riscurilor în funcţie de toleranţa la risc;

c) *stabilirea strategiei de gestionare a riscurilor* (răspunsului la risc) prin identificarea celor mai adecvate modalităţi de tratare a riscurilor, inclusiv măsuri de control; analiza şi gestionarea riscurilor în funcţie de limita de toleranţă la risc aprobată de către conducerea entităţii;

d) *monitorizarea implementării măsurilor de control* şi revizuirea acestora în funcţie de eficacitatea rezultatelor acestora;

e) *raportarea periodică* a situaţiei riscurilor se realizează ori de câte ori este nevoie sau cel puţin o dată pe an, respectiv dacă riscurile persistă, în funcţie de apariţia de riscuri noi, eficienţa măsurilor de control adoptate, reevaluarea riscurilor existente etc.

Conducătorii compartimentelor cuprinse în primul nivel de conducere din structura organizatorică a Operatorului SPAAC nominalizează responsabili cu riscurile şi asigură cadrul organizaţional şi procedural pentru identificarea şi evaluarea riscurilor, stabilirea strategiei de gestionare a riscurilor, monitorizarea implementării măsurilor de control, revizuirea şi raportarea periodică a acestora.

Toate activităţile şi acţiunile iniţiate şi puse în aplicare în cadrul procesului de management al riscurilor sunt riguros documentate, iar sinteza datelor, informaţiilor şi deciziilor luate în acest proces este cuprinsă în *Registrul de riscuri*, prevăzut în anexa nr. 3, document care atestă că în cadrul Operatorului SPAAC există un proces de management al riscurilor şi că acesta funcţionează; Registrul de riscuri pe entitate include numai riscurile semnificative.

Responsabilii cu riscurile din cadrul compartimentelor colectează riscurile aferente activităţilor, identifică strategia de risc, elaborează *Registrul de riscuri la nivelul compartimentelor* din primul nivel de conducere, propun măsuri de control şi monitorizează implementarea acestora, după ce în prealabil acestea au fost aprobate de către conducătorul compartimentului.

Riscurile sunt actualizate la nivelul compartimentelor ori de câte ori se impune acest lucru, dar obligatoriu anual, prin completarea modificărilor survenite în *Registrul de riscuri*. Fiecare Operator SPAAC, conform unei proceduri interne şi experienţei acumulate în managementul riscurilor, poate utiliza o serie de instrumente specifice identificării şi urmăririi riscurilor, precum formular de alertă la risc, fişă de urmărire a riscului etc., fără ca acestea să aibă un caracter obligatoriu.

Măsurile de control stabilite de compartimente se centralizează la nivelul Operatorului SPAAC şi sunt aprobate de conducătorul Operatorului SPAAC. Măsurile de control sunt obligatorii pentru gestionarea riscurilor semnificative de la nivelul compartimentelor şi se actualizează ori de câte ori este nevoie.

Conducătorii compartimentelor din primul nivel de conducere raportează anual desfăşurarea procesului de gestionare a riscurilor, care cuprinde în principal numărul total de riscuri gestionate la nivelul compartimentelor, numărul de riscuri tratate şi nesoluţionate până la sfârşitul anului, stadiul implementării măsurilor de control şi eventualele revizuiri ale evaluării riscurilor, cu respectarea limitei de toleranţă la risc aprobate de conducerea entităţii publice.

Pe baza raportărilor anuale primite de la compartimente se elaborează o *informare privind desfăşurarea procesului de gestionare a riscurilor la nivelul entităţii*; informarea este analizată şi aprobată în Comisia de monitorizare, ulterior aceasta fiind prezentată conducătorului Operatorului SPAAC.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandate**
* Plan anual de protectie si prevenire aprobat prin Ordinul Directorului general;
* Plan de siguranta a apei;
* Ordin cu privire la luarea la evidenta a zonelor cu risc profesional grav si specific;
* Ordin cu privire la securitate si sanatate in munca pentru toate functiile si lucrarile desfasurate in cadrul activitatilor indeplinite de operatorul serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare;
* Regulament privind gestionarea riscurilor naturale;
* Regulament privind gestionarea riscurilor operationale;
* Regulament privind identificarea si prevenirea riscurile financiare (inclusiv valutare);
* Ordin privind instituirea unui grup de lucru pentru riscuri, responsabil de identificarea, înregistrarea, evaluarea, controlul, monitorizarea şi raportarea riscurilor.
* Ordin privind desemnarea unui sau mai multor angajaţi, responsabili de Registrul riscurilor la nivel de compartiment, care includ în mod obligatoriu riscurile de corupţie
* Registrul centralizator al riscurilor la nivel de entitate, care cuprinde numarul total de riscuri gestionate la nivelul compartimentelor, identificarea, înregistrarea, evaluarea, controlul, monitorizarea şi raportarea riscurilor;
* Instructiune privind identificarea riscurilor posibile, din surse interne şi externe, ce pot afecta atingerea obiectivelor (după caz, realizarea acţiunilor / subacţiunilor), identifica domeniile principale de activitate ce pot fi afectate;
* Plan de urgenta intern (anexa 5 din Legea 108/2020 ) privind controlul pericolelor de accidente majore care implică substanțe periculoase. Gospodaria de clor.
* Instructiune privind producerea incidentului care implică substanțe periculoase si informarea conducerii Operatorului SPAAC, autoritatilor competente si a publicului cu respectarea prevederilor legale;
* Registru de inregistrare a instructiunilor de securitate si sanatate in munca;
* Plan de actiune in caz de pericol grav si imediat aprobat prin ordin;
* Actele de predare/primire sau Registru pentru acordare a echipamentului individual de protectie lucratorilor;
* Raport de informare privind desfăşurarea procesului de gestionare a riscurilor la nivelul entităţii;
  1. **Documente de referinte (reglementari)**
* Lege Nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr.186 din 10-07-2008 securitatii si sanatatii in munca, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr.108 din 18-06-2020 privind controlul pericolelor de accidente majore care implica substante periculoase
* Lege Nr. 116/2012 privind securitatea industriala a obiectelor industrial periculoase
* Lege 86/2014privind evaluarea impactului asupra mediului
* LP182/2019 din 19.12.2019 privind calitatea apei potabile.
* Hotarire Nr. 887 din 11-11-2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la gestionarea riscurilor de inundatii
* Ordinul MADRM/MEI cu Nr. 159/331 din 02.07.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului de exploatare tehnica a sistemelor si instalatiilor publice de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire Guvern 353/2010 cu privire la aprobarea cerintelor minime de securitate si sanatate la locul de munca
* NCM A.08.02:2014 Securitatea si sanatatea muncii in constructii
* NRS 35-05-57:2003 Reguli de securitate la depozitarea, transportarea si utilizarea clorului

**SNCI 10. Tipurile activităţilor de control**

**10.1.Conţinutul**

Entitatea publică instituie activităţi de control, care echilibrează costul controlului cu riscurile implicate. Activităţile de control se organizează şi se realizează în toate procesele și la toatenivelurile entităţii. Personalul entităţii, inclusiv managerul entităţii şi managerii operaţionali, efectuează activităţi de control, care includ proceduri de autorizare şi aprobare, segregare a sarcinilor, verificări, supravegheri, reconcilieri, controale privind accesul la resurse documentare şi descriere a proceselor, fără a se limita la acestea. În cadrul proceselor operaţionale se realizează activităţi de control eficiente din punct de vedere al costului, care pot fi, în dependenţă de momentul efectuării, controale ex-ante (preventive), curente şi ex-post (de detectare).

* 1. **Note explicative**

Pentru ca entitatea publică să evalueze eficacitatea sistemului CIM din punct de vedere al costurilor, aceasta trebuie să înţeleagă:

- gama de activităţi de control existente;

- care obiective trebuie să fie atinse;

- beneficiile controalelor ex-ante, curente şi ex-post.

Gama activităţilor de control include: a) controale generale; b) controale ale aplicaţiilor; și c) controale specifice entităţii.

**(a) *Controalele generale*** reprezintă cele mai răspîndite forme de control, ce pot fi identificate în majoritatea sistemelor de control intern. Controalele generale includ autorizări şi aprobări, divizare a sarcinilor, supraveghere a activităţii şi raportare a excepţiilor.

*Autorizarea* *şi* *aprobarea* presupune aprobarea şi/sau autorizarea acţiunilor sau tranzacţiilor, precum şi verificările ulterioare într-un sistem, care indică că o asemenea aprobare sau autorizare a avut loc. Aceste activităţi de control urmăresc să atingă obiectivele tipice, şi anume: „Toate tranzacţiile procesate sînt aprobate”; „Tranzacţiile sînt autorizate în mod corespunzător şi în conformitate cu împuternicirile delegate stabilite”.

*Divizarea sarcinilor* – vezi SNCI 12.

*Supravegherea activităţii* reprezintă controalele manageriale de bază, aplicate la supravegherea activităţii subordonaţilor. Supravegherea constă în asigurarea faptului că:

- obligaţiile şi responsabilităţile angajaţilor sînt stabilite în scris, în manuale de proceduri, instrucţiuni şi fişe ale postului;

- personalul este competent în îndeplinirea sarcinilor încredinţate, iar în caz de necesitate, i se oferă instruire şi suport la locul de muncă;

- verificările periodice sînt efectuate pentru a evalua dacă sarcinile se execută în modul planificat.

Controalele de supraveghere sînt efectuate cu scopul ca personalul să înţeleagă importanţa şi relevanţa acţiunilor sale.

*Raportarea excepţiilor* reprezintă controalele, care prevăd raportarea excepţiilor de la procedurile standard, examinate ulterior de către superiori şi includ rapoartele emise de sisteme computerizate ce resping tranzacţiile suspecte sau atipice din procedura obişnuită de procesare şi care necesită intervenţie manuală separată, precum şi alte raportări ale personalului privind semnalarea unor neregularităţi. Controalele bune de raportare a excepţiilor şi neregularităţilor permit managerilor să definească acele acţiuni sau tranzacţii ce implică cel mai mare risc şi pe care manageri vor să le examineze personal. Rapoartele privind excepţiile şi neregularităţile oferă probe directe, precum că activităţile de control funcţionează, deşi acţiunea de urmărire ulterioară din partea managerului este totuşi necesară pentru a întreprinde măsurile ce se impun.

Entitatea publică instituie mecanisme şi proceduri / obligații de raportare a suspiciunilor de fraudă și corupție.

***(b) Controalele aplicaţiilor*** reprezintă controale, ce apar în sisteme care generează un volum mare de date sau vizează activele fizice, cum ar fi inventarul. Controalele aplicaţiilor includ accesul la resurse, verificări şi reconcilieri.

*Accesul la resurse* reprezintă controalele, care tind să limiteze accesul persoanelor la:

- domenii de introducere a datelor;

- funcţiile de procesare electronică;

- înregistrări electronice;

- informaţii confidenţiale;

- stocuri de materiale.

Controalele de acces includ atît bariere fizice, cît şi electronice.

*Verificările* reprezintă controalele, ce compară validitatea unei tranzacţii sau a unui grup de tranzacţii cu informaţia din afara sistemului CIM. Ca exemplu, sînt controalele prin verificarea fizică (vizualizarea) a activelor ce asigură faptul că activele enumerate într-un registru de inventar (cum ar fi computerele) există de fapt - inventarierea activelor.

*Reconcilierile* reprezintă controalele, ce compară două seturi independente de date, pentru a determina plenitudinea tranzacţiilor procesate. Reconcilierile sînt cel mai des utilizate la verificarea tranzacţiilor, şi anume faptul că *„Sumele incluse în registrele şi înregistrările unei entităţi corespund cu sumele achitate sau încasate de bancă”.* Entităţile trebuie să fie conştiente de controalele false de reconciliere, ce pot apărea în cazul cînd două rapoarte diferite sînt comparate din punct de vedere a corectitudinii, dar de fapt provin din acelaşi set de date originale şi vor corespunde întotdeauna.

***(c)*** ***Controalele specifice entităţii*** reprezintă controalele aferente domeniului specific de activitate al entităţii publice. Spre exemplu, o entitate responsabilă de gestionarea materialelor periculoase poate avea un şir de activităţi suplimentare de control ce ţin de depozitarea şi utilizarea acestor materiale.

Controalele pot fi clasificate şi examinate din perspectiva timpului cînd activitatea de control este realizată de fapt, şi anume:

* *controalele ex-ante* – controale aplicate înainte de întreprinderea unei acţiuni de către manageri, spre exemplu: achitarea unei facturi, încheierea unui contract etc. Controalele ex-ante sînt orientate spre prevenirea greşelilor, erorilor şi neregularităţilor şi sînt numite adesea controale de prevenire.
* *controalele curente* – controale care se organizează în timpul unei operaţiuni pentru detectarea şi excluderea erorilor sau neregularităţilor;
* *controalele ex-post* – controale efectuate după realizarea unei acţiuni şi au ca scop detectarea în retrospectivă a faptului dacă au fost comise greşeli, erori sau neregularităţi, fiind numite controale de detectare.

O trăsătură de bază a controalelor ex-post este că, acestea oferă probe asupra faptului dacă controalele de prevenire şi curente din cadrul unui sistem au funcţionat în mod eficient. Exemple de controale ex-post (de detectare): inventarierea anuală a activelor; reconcilierile bancare / trezoreriale lunare, verificarea înregistrărilor contabile de către management, verificarea inopinată a disponibilităţilor de numerar etc.

Entitatea asigură un echilibru potrivit între controalele menite să prevină erorile ce pot apărea şi controalele menite să verifice ex-post nivelul de corectitudine şi conformitate atins în realitate.

Un sistem CIM, menit să prevină toate erorile şi neregularităţile, inevitabil, va trebui să aibă mai multe niveluri de control şi prin urmare, un volum semnificativ de activităţi de control similare, care în 99% din cazuri vor fi inutile. Acesta, în consecinţă, va fi foarte costisitor de implementat.

Deciziile privind echilibrul între controalele ex-ante şi ex-post vor fi luate, ţinînd cont de:

* + natura şi semnificaţia riscului ce trebuie ţinut sub control;
  + cost-eficacitatea opţiunilor disponibile.

Procedurile, care nu sînt susţinute de o activitate de control, nu oferă nici o valoare adăugată privind realizarea obiectivelor. Totuşi, ar putea exista un efect de descurajare, deoarece se presupune că persoana, care realizează o procedură, îndeplineşte o acţiune de control.

Este posibil ca o activitate de control să funcţioneze eficace într-o anumită formă de examinare selectivă sau aleatorie a documentelor şi/sau datelor supuse controlului. *Pentru a respecta cerinţele SNCI, nu este necesar de a verifica fiecare document sau date, în cazul în care riscul de eroare sau greşeală este evaluat ca fiind redus****[[11]](#footnote-11).***

**10.3.Cerinte de implementare a standardului SNCI 10**

Conducerea Operatorului SPAAC inițiază, aplică și dezvoltă instrumente adecvate de supervizare și control al proceselor și activităților specifice compartimentului, în scopul realizării acestora în condiții de economicitate, eficiență, eficacitate, siguranță și legalitate.

Conducerea Operatorului SPAAC trebuie să monitorizeze modul de aplicare a instrumentelor de control, pentru a se asigura că procedurile sunt respectate de către salariați în mod efectiv și continuu.

Activitățile de supraveghere implică revizuiri ale activității realizate de salariați, testări prin sondaje sau orice alte modalități care confirmă respectarea procedurilor.

Conducătorii compartimentelor verifică și aprobă activitățile salariaților, dau instrucțiunile necesare pentru a asigura minimizarea erorilor și pierderilor, eliminarea neregulilor și fraudei, respectarea legislației și corecta înțelegere și aplicare a instrucțiunilor.

Supravegherea activităților este adecvată, în măsura în care:

– fiecărui salariat i se comunică atribuțiile, responsabilitățile și limitele de competență atribuite;

– se evaluează sistematic activitatea fiecărui salariat;

– se aprobă rezultatele activității în diverse etape de realizare a acesteia.

**10.4. Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Regulament de organizare si functionare a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare
* Regulament de activitate a serviciilor financiare
* Regulament privind inventarierea activelor
* Regulament privind activitatile de control si monitorizare a activitatilor operationale
* Procedura operationala – instrumente adecvate de supervizare și control al proceselor și activităților specifice compartimentului
* Procedura operationala – Instituirea procedurii de autorizare/aprobare, de supraveghere a subordonatilor, de raportarea a neregulilor, de acces la date si valori
* Procedura operationala - activităţi de control preventive (ex-ante), realizate în baza evaluării riscurilor înaintea luării unei decizii, asumării unui angajament sau efectuării unei plăţi;
* Procedura operationala - activităţi de control permanente, formate din toate procedurile şi procesele curente, care au scopul de a oferi conducerii asigurări rezonabile precum că operaţiunile sînt realizate în mod regulamentar şi efectiv;
* Procedura operationala - activităţi de control ulterioare (ex-post), care reprezintă activităţi realizate după finalizarea operaţiunilor.
  1. **Documente de referinte (reglementari)**
* Lege 229/2010 din 23.09.2010 privind controlul financiar public intern, cu modificarile ulterioare
* Ordin Nr.OMF4/2019 din 09.01.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului privind autoevaluarea, raportarea sistemului de control intern managerial si emiterea Declaratiei de raspundere manageriala
* Ordin Nr.189 din 05.11.2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public
* Ordinul al Serviciului de Stat de Arhiva Nr.57 din 27.07.2016 cu privire la aprobarea Indicatorilor – tip si al termenilor lor de pastrare pentru organele administratiei publice, pentru institutiile, organizatiile si intreprinderile Republicii Moldova si a Instructiunii privind aplicarea Indicatorului

**SNCI 11. Documentarea proceselor**

**11.1.Conţinutul**

Entitatea publică întocmeşte descrieri grafice şi / sau narative ale proceselor de bază, pentru a determina cel mai econom şi eficient mod de a gestiona riscurile identificate şi de a atinge obiectivele stabilite.

**11.2.Note explicative**

Documentarea procesului este o activitate, prin intermediul căreia managerii determină cel mai eficient mod, din punct de vedere al costurilor de prevenire a riscurilor pentru activităţile operaţionale ale acestora.

Documentarea procesului începe cu pregătirea unei descrieri a procesului în cauză, care trebuie să fie suficient de detaliată pentru a identifica principalele riscuri şi activităţi de control, ce vor fi utilizate pentru a preveni aceste riscuri. Utilizînd această descriere, personalul entităţii publice ulterior identifică şi înregistrează principalul flux de documente şi/sau date, precum şi activităţile de control întreprinse în cadrul întregului proces.

Documentarea proceselor asigură continuitatea activităţii, indiferent de fluxul de personal şi este actualizată permanent. Lipsa, incompletitudinea sau neactualizarea acesteia influenţează gradul de atingere a obiectivelor entităţii.

*La etapa de documentare a proceselor trebuie determinată diferenţa dintre procedurile şi procesele din cadrul entităţii publice***.** Pentru a stabili claritate în SNCI, aceste concepte importante sînt definite în felul următor:

*procedură* – un ansamblu de reguli şi/sau o acţiune întreprinsă de o persoană pentru a oferi probe, precum că o acţiune legală sau normativă a fost realizată, spre exemplu, semnătura oficială a unui angajat desemnat pe un document ce permite efectuarea unei plăţi;

*proces* – o succesiune de activităţi, logic structurată într-o anumită perioadă, care utilizează anumite resurse, adăugîndu-le valoare, oferă un produs şi ating un obiectiv definit.

Timpul dedicat documentării proceselor din cadrul entităţii publice trebuie să reflecte importanţa sistemului CIM. Procesele de bază trebuie documentate pe deplin utilizînd descrierea grafică şi/sau narativă a activităţii, care ulterior vor fi utilizate la evaluarea eficacităţii sistemului CIM. Procesele minore şi de o importanţă doar periferică trebuie documentate utilizînd descrieri succinte[[12]](#footnote-12).

**11.3.Cerinte de implementare a standardului SNCI 11**

Conducerea Operatorului SPAAC asigură elaborarea procedurilor documentate într-un mod unitar pentru procesele majore sau activităţile semnificative desfăşurate în cadrul entităţii şi le aduce la cunoştinţă personalului implicat.

Conducerea Operatorului SPAAC se asigură că pentru procesele şi activităţile, declarate procedurale, există o documentaţie adecvată şi că operaţiunile sunt consemnate în proceduri documentate.

Pentru ca procedurile să devină instrumente eficace de control intern, acestea trebuie:

* + să fie documente scrise (proceduri documentate);
  + să se refere la toate procesele şi activităţile importante;
  + să asigure o separare corectă a funcţiilor de iniţiere, verificare, avizare şi aprobare a operaţiunilor;
  + să fie simple, complete, precise şi adaptate proceselor şi activităţii procedurale;
  + să fie actualizate în permanenţă;
  + să fie aduse la cunoştinţă personalului implicat.

Procedurile documentate elaborate trebuie să fie în conformitate cu structura prevăzută în o procedură de sistem privind elaborarea procedurilor la nivelul Operatorului SPAAC.

Procedurile trebuie să asigure o separare a funcţiilor de iniţiere, realizare, verificare, avizare şi aprobare a operaţiunilor, astfel încât acestea să fie încredinţate unor persoane diferite. În acest mod se reduce considerabil riscul de apariţie a erorilor, fraudelor, încălcării legislaţiei, precum şi riscul de nedetectare a problemelor pe fluxul unui proces sau al unei activităţi.

Conducătorii Operatorului SPAAC în care, din cauza numărului mic de salariaţi, se limitează posibilitatea de aplicare a separării atribuţiilor şi responsabilităţilor trebuie să fie conştienţi de apariţia riscurilor menţionate anterior şi să compenseze această limitare prin măsuri de control suplimentare implementate pe fluxul proceselor sau activităţilor procedurale.

În Operatorul SPAAC, accesul la resurse, precum şi protejarea şi folosirea corectă a acestora se reglementează prin acte administrative, care se aduc la cunoştinţa salariaţilor. Restrângerea accesului la resurse reduce riscul utilizării inadecvate a acestora.

Conducerea Operatorului SPAAC se asigură că, pentru toate situaţiile în care din cauza unor circumstanţe deosebite apar abateri faţă de politicile sau procedurile stabilite, se întocmesc documente adecvate, aprobate la un nivel corespunzător, înainte de efectuarea operaţiunilor. Circumstanţele şi modul de gestionare a situaţiilor de abatere de la politicile şi procedurile existente se analizează periodic, în vederea desprinderii unor concluzii de bună practică pentru viitor, ce urmează a fi formalizate.

Directorul general asigură elaborarea procedurilor documentate (de sistem şi operaţionale de lucru) într-un mod unitar, pentru procesele majore sau activităţile semnificative (declarate procedurale) desfăşurate în cadrul Operatorului SPAAC, şi aceste proceduri sunt aduse la cunoştinţă personalului implicat.

Procedura de sistem stabileşte cadrul general de întocmire a documentelor adecvate, aprobate la un nivel corespunzător, înainte de efectuarea operaţiunilor/activităţilor care, din cauza unor circumstanţe deosebite, se abat de la politicile sau procedurile stabilite în cadrul companiei.

**11.4.Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Procedura de sistem privind elaborarea procedurilor documentare (operationale/de sistem)
* Regulamentul de organizare si functionare a Comisiei de monitorizare
* Proceduri tehnice interne generale
* Proceduri tehnice interne pentru exploatarea instalaţiilor principale a sistemului de alimentare cu apa;
* Proceduri tehnice interne pentru exploatarea instalaţiilor principale a sistemului de canalizare, epurare si evacuare a apelor uzate eurate;
* Proceduri tehnice interne pentru principalele utilaje şi instalaţii auxiliare;
* Proceduri tehnice interne pentru executarea interventiilor curente;
* Proceduri tehnice interne pentru lichidarea avariilor;
* Proceduri tehnice interne pentru protecţii şi automatizări
* Proceduri tehnice interne pentru executarea lucrărilor de întreţinere.
* Procedura de sistem privind gestionarea abaterilor
* Procedura de sistem privind supravegherea activitatilor desfasurate
* Procedura de sistem privind evaluarea si verificarea sistemului de control intern managerial
* Procedura de sistem privind arhivarea documentelor
* Procedura de sistem privind inregistrarea, expedierea, redactarea, clasificarea si indosarierea documentelor
* Procedura de sistem privind elaborarea si codificarea procedurilor
* Procedura de sistem privind functiile sensibile
* Procedura de sistem Realizarea procedurilor formalizate pe activitati
* Procedura operationala privind emiterea si incasarea facturilor privind consumul de apa și canalizare
* Procedură de sistem privind angajarea, instruirea, evaluarea, promovarea și motivarea angajaților;

**11.5.Documente de referinte (reglementari)**

* Lege Nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr.182 din 19-12-2019 privind calitatea apei potabile
* Lege Nr. 163/2010 din 09.07.2010 privind autorizarea lucrarilor in constructii, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr. 721/1996 din 02.02.1996 privind calitatea constructii, cu modificarile ulterioare
* Lege Nr. 150/2017 din 14.07.2017 cu privire la Registrul obiectivelor de infrastructura tehnico-edilitara, cu modificarile ulterioare
* Hotarire Guvern Nr.199 din 20 martie 2014 cu privire a aprobarii Strategiei de alimentare cu apa si sanitatie (2014-2028) , cu modificarile ulterioare
* Hotarire Guvern Nr, 802 din 09.10.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind condiţiile de deversare a apelor uzate în corpurile de apă
* Hotarire Guvern Nr, 950 din25.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind cerinţele de colectare, epurare şi deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare şi/sau în emisaruri de apă pentru localităţile urbane şi rurale, cu modificarile ulterioare
* Hotarire Guvern Nr.949 din 25.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind zonele de protectie sanitara a prizelor de apa, cu modificarile ulterioare
* Hotarire Guvern Nr.931 din 20.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la cerintele de calitate a apei subterane
* Regulamentul de exploatare tehnica a sistemelor si instalatiilor publice de alimentare cu apa si de canalizare
* Ordinul al Serviciului de Stat de Arhiva Nr.57 din 27.07.2016 cu privire la aprobarea Indicatorilor – tip si al termenilor lor de pastrare pentru organele administratiei publice, pentru institutiile, organizatiile si intreprinderile Republicii Moldova si a Instructiunii privind aplicarea Indicatorului

**SNCI 12. Divizarea obligaţiilor şi responsabilităţilor.**

**12.1.Conţinutul**

Entitatea publică asigură faptul că funcţiile de iniţiere a unei tranzacţii cu consecinţe financiare şi de verificare a validităţii tranzacţiei finale sînt separate. Entitatea publică elaborează şi implementează o politică adecvată privind funcţiile sensibile.

**12.2.Note explicative**

Un concept fundamental al sistemului de control intern este ca obligaţiile şi responsabilităţile din cadrul unei entităţi să fie organizate în aşa mod, încît nu doar o singură persoană să poată supraveghea toate aspectele procesării unei tranzacţii individuale, astfel ca să existe o divizare adecvată a obligaţiilor. În acest fel, se reduce considerabil riscul de eroare, fraudă sau încălcare.

Divizarea obligaţiilor şi responsabilităţilor presupune, în primul rînd, existenţa unor persoane sau subdiviziuni organizaționale separate responsabile de**:**

- autorizarea plăţilor pentru bunuri şi servicii;

- efectuarea plăţilor necesare în conformitate cu documentaţia corespunzătoare, spre exemplu, un contract semnat.

Nu există limite pentru numărul de responsabili de autorizare sau aprobare în cadrul unei entităţi.

Conceptul a „două perechi de ochi” este în realitate un nivel minim de divizare a obligaţiilor preconizate în entităţile publice. Majoritatea entităţilor dispun de alţi angajaţi şi subdiviziuni organizaționale implicate în procesarea tranzacţiilor financiare, spre exemplu, subdiviziuni organizaționale de achiziţii implicate în emiterea contractelor, subdiviziuni separate pentru efectuarea încasărilor bancare / trezoreriale şi reconcilierilor dintre conturile bancare / trezoreriale etc.

Nivelul de divizare adecvată a obligaţiilor variază în funcţie de dimensiunea şi complexitatea entităţii. În entităţile mici ar putea fi imposibil de a diviza aceste sarcini cheie. Totuşi, asemenea entităţi sînt adesea executori de buget de nivel inferior, responsabili de raportarea performanţelor către o entitate bugetară de nivel superior, care ar putea institui o formă oarecare de control general asupra acţiunilor de la nivelul de mai jos.

În entităţile mai mari acest lucru este mult mai uşor de realizat.

Divizarea obligaţiilor poate fi realizată şi prin implicarea unor entităţi separate în procesarea diferitor părţi ale tranzacţiei, spre exemplu, funcţia centralizată de efectuare a plăţilor prin sistemul trezorerial al Ministerului Finanţelor.

Entitatea publică identifică funcţiile considerate ca fiind sensibile şi stabileşte o politică de rotaţie pe cît este posibil a angajaţilor care ocupă astfel de funcţii.

*O funcţie* este considerată ca fiind *sensibilă* dacă, de regulă, prezintă riscuri semnificative de delapidare / fraudă / corupţie. De asemenea, se consideră a fi funcţii sensibile posturile care au atribuţii de control, efectuează activitatea în relaţie directă cu beneficiarul (cetăţeni sau agenţi economici).

*Entitatea publică întocmeşte lista funcţiilor sensibile şi lista salariaţilor care ocupă funcţii sensibile***[[13]](#footnote-13).**

**12.3. Cerinte de implementare a standardului SNCI 12**

Regulamentul de organizare și funcționare al Operatorului SPAAC cuprinde într-o manieră integrală, după caz, reglementări generale, rolul și funcțiile operatorului, atribuțiile principale, structura organizatorică, relațiile funcționale, competențe și atribuții ale compartimentelor; regulamentul se publică pe pagina de internet a Operatorului SPAAC, după posibilități.

Conducătorii compartimentelor Operatorului SPAAC au obligația de a întocmi și de a actualiza, ori de câte ori este cazul, fișele posturilor pentru personalul din subordine.

Sarcinile/Atribuțiile postului trebuie să fie clar formulate și strâns relaționate cu obiectivele specifice și atribuțiile compartimentului.

Conducătorii compartimentelor Operatorului SPAAC trebuie să identifice sarcinile noi și/sau cu un grad de complexitate ridicat ce revin salariaților și să le acorde sprijin în realizarea acestora, oferindu-le o viziune concretă de lucru.

Conducătorul Operatorului SPAAC dispune identificarea funcțiilor sensibile pe baza unor factori de risc, centralizarea acestora la nivelul Operatorului SPAAC și stabilirea unei politici adecvate de gestionare a acestora prin elaborarea unor măsuri, astfel încât efectele negative asupra activităților desfășurate în cadrul Operatorului SPAAC să fie minime.

Fiecare salariat trebuie să cunoască misiunea și viziunea entității, obiectivele generale și specifice ale Operatorului SPAAC și ale compartimentului din care face parte, rolul său în cadrul compartimentului, stabilit prin fișa postului, precum și atribuțiile postului pe care îl ocupă.

**12.4.Lista documentatiei interne minime recomandate**

* Procedura de sistem privind stabilirea funcțiilor sensibile
* Regulamentul de organizare și functionare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Fișe de post
* Lista funcţiilor sensibile
* Lista salariaţilor care ocupă funcţii sensibile
* Procedura de sistem de verificare a tranzacțiilor cu risc de eroare, fraudă sau încălcare.

**12.5.Documente de referinte (reglementari)**

* Legea nr. 229 din 33.09.2010 privind Controlul financiar public intern,
* Ordin Nr.OMF4/2019 din 09.01.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului privind autoevaluarea, raportarea sistemului de control intern managerial si emiterea Declaratiei de raspundere manageriala
* Ordin Nr.189 din 05.11.2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public
* Legea nr. 82 din 25.05.2017 integrității;

**SNCI 13. Informaţia**

* 1. **Conţinutul**

Entitatea publică stabileşte principalele surse de informaţii necesare managerilor şi angajaţilor pentru îndeplinirea atribuţiilor, precum şi cantitatea, calitatea, periodicitatea, sursa şi destinatarii informaţiilor, acţiunile necesare pentru producerea, transmiterea şi primirea operativă a informaţiilor respective.

* 1. **Note explicative**

Un sistem CIM eficace necesită colectarea şi utilizarea informaţiilor din diferite surse şi trebuie să evalueze riscurile, să monitorizeze eficacitatea activităţilor de control şi să evalueze dacă entitatea îşi realizează obiectivele.

Entitatea determină informaţiile de care are nevoie pentru a corespunde cerinţelor sistemului CIM şi sistemele informaţionale ce vor produce informaţiile operaţionale, financiare şi referitoare la conformitate, care permit gestionarea şi controlul entităţii.

Entitatea colectează informaţii despre evenimentele, activităţile şi condiţiile externe necesare pentru procesul de luare a deciziilor, în special, cu privire la riscuri, precum şi raportarea externă a performanţelor entităţii.

Managerii examinează cu atenţie următoarele aspecte ale informaţiilor:

*calitatea* – dacă informaţiile corespund standardelor preconizate din punctul de vedere al corectitudinii şi plenitudinii, precum şi dacă sursa şi fiabilitatea informaţiei este percepută;

*cantitatea* – dacă volumul de informaţii oferit este relevant pentru persoana care trebuie să le utilizeze. În timp ce personalul operaţional poate necesita rapoarte detaliate, managerii operaţionali trebuie în mod normal să dispună de informaţii în formă agregată, percepută şi utilizată cu uşurinţă;

*periodicitatea* – cît de frecvent managerii şi personalul au nevoie de informaţii pentru a lua deciziile sau a întreprinde acţiunile necesare.

Colectarea şi diseminarea informaţiilor costă şi acest cost trebuie echilibrat cu utilitatea acesteia. Spre exemplu, într-un sistem ce procesează plăţi în fiecare zi informaţiile, ce ţin de excepţiile care necesită intervenţie sau aprobare manuală, vor fi necesare zilnic, iar informaţiile despre numărul total de excepţii procesate pot fi puse, o dată pe lună, la dispoziţia managerilor operaţionali;

Producătorul şi destinatarul informațiilor se referă la cine va elabora şi cine va primi informaţiile necesare.

Informaţia trebuie să fie corectă, clară, completă, utilă şi uşor de înţeles, precum şi să beneficieze de o circulaţie rapidă, inclusiv din exterior[[14]](#footnote-14).

* 1. **Cerinte de implementare a standardului SNCI 13**

În cadrl Operatorului SPAAC trebuie stabilite tipurile de informații, conținutul, calitatea, frecvența, sursele, destinatarii acestora și se dezvoltă un sistem eficient de comunicare internă și externă, astfel încât conducerea și salariații să își poată îndeplini în mod eficace și eficient sarcinile, iar informațiile să ajungă complete și la timp la utilizatori.

Calitatea informațiilor și comunicarea eficientă sprijină conducerea și salariații entității în îndeplinirea sarcinilor, responsabilităților și în atingerea obiectivelor, inclusiv a scopului privind controlul intern managerial.

Informația trebuie să fie corectă, credibilă, clară, completă, oportună, utilă, ușor de înțeles și receptat.

Informația trebuie să beneficieze de o circulație rapidă, în toate sensurile, inclusiv în și din exterior, să necesite cheltuieli reduse, prin evitarea paralelismelor, adică a circulației simultane a acelorași informații pe canale diferite sau de mai multe ori pe același canal.

Conducerea Operatorului SPAAC stabilește fluxuri și canale de comunicare care să asigure transmiterea eficace a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării proceselor entității.

Sistemul de comunicare trebuie să fie flexibil și rapid, atât în interiorul entității publice, cât și între aceasta și mediul extern, și să servească scopurilor utilizatorilor.

Comunicarea cu părțile externe trebuie să se realizeze prin canale de comunicare stabilite și aprobate, cu respectarea limitelor de responsabilitate și a delegărilor de autoritate, stabilite de conducător.

Conducerea Operatorului SPAAC reevaluează sistematic și periodic cerințele de informații și stabilește natura, dimensiunea și sursele de informații și date care corespund satisfacerii nevoilor de informare a entității.

Sistemele IT sprijină managementul adecvat al datelor, inclusiv administrarea bazelor de date și asigurarea calității datelor. Sistemele de management al datelor și procedurile de operare sunt în conformitate cu politica IT a entității, măsurile obligatorii de securitate și regulile privind protecția datelor personale.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandate**
* Regulamentul de Organizare si Functionare a sistemului de alimentare cu apa si de canalizare;
* Fișe de post;
* Regulament privind circularea documentelor interne
* Procedură privind gestionarea programelor de calculator, cu explicarea procesului de introducere, modificare și vizualizare a datelor;
* Procedură de gestionare a datelor cu caracter personal;
* Procedura de creare, transmitere și utilizare a informatiilor și rapoartelor
* Regulament privind contabilitatea manageriala
* Procedura privind sistemul de colectarea şi utilizare a informaţiilor din diferite surse
* Procedura privind modul de colectare a informaţiilor despre evenimentele, activităţile şi condiţiile externe necesare pentru procesul de luare a deciziilor, în special, cu privire la riscuri, precum şi raportarea externă a performanţelor entităţii;
* Avizele şi autorizaţiile legale de funcţionare pentru clădiri, laboratoare, instalaţii de măsura, inclusiv cele de protecţie a mediului, obţinute în condiţiile legii;
* Inventarul instalaţiilor şi liniilor electrice conform instrucţiunilor în vigoare;
* Instrucţiuni privind accesul în incintă şi instalaţii;
* Documentele referitoare la instruirea, examinarea şi autorizarea personalului;
* Registre de control, de sesizări şi reclamaţii, de dare şi retragere din exploatare, de manevre, de admitere la lucru etc;
* Autorităţile administraţiei publice locale deţinătoare de instalaţii tehnologice din infrastructura tehnico-edilitara aferente serviciului de alimentare cu apa şi de canalizare, precum şi operatorii care au primit în gestiune delegată aceste servicii în totalitate sau numai unele activităţi componente ale acestuia au obligaţia sa isi organizeze o arhiva tehnica pentru păstrarea documentelor de baza, organizată astfel încât sa poată fi găsit orice document cu usurinta.
* Operatorul va deţine şi va actualiza următoarele documente:

a) actele de proprietate sau contractul prin care s-a făcut delegarea de gestiune;

b) planul cadastral al situaţiei terenurilor;

c) planurile generale cu amplasarea construcţiilor şi instalaţiilor aflate în exploatare, inclusiv cele subterane, aduse la zi, cu toate modificările sau completările;

d) planurile clădirilor sau ale construcţiilor speciale, având notate toate modificările sau completările la zi;

e) studiile, datele geologice, geotehnice şi hidrotehnice cu privire la terenurile pe care sunt amplasate lucrările aflate în exploatare sau conservare, precum şi cele privind gospodărirea apelor, cu avizele necesare;

f) cărţile tehnice ale construcţiilor;

g) documentaţia tehnica a utilajelor şi instalaţiilor şi, după caz, autorizaţiile de punere în funcţiune a acestora;

h) procese-verbale de constatare în timpul execuţiei şi planurile de execuţie ale părţilor de lucrări sau ale lucrărilor ascunse;

i) proiectele de execuţie ale lucrărilor, cuprinzând memoriile tehnice, breviarele de calcul, devizele pe obiecte, devizul general, planurile şi schemele instalaţiilor şi reţelelor etc.;

j) documentele de recepţie, preluare şi terminare a lucrărilor, cu:

- procese-verbale de măsurători cantitative de execuţie;

- procese-verbale de verificări şi probe, inclusiv probele de performanta şi garanţie, buletinele de verificări, analiza şi încercări;

- procese-verbale de realizare a indicatorilor tehnico-economici;

- procese-verbale de punere în funcţiune;

- procese-verbale de dare în exploatare;

- lista echipamentelor montate în instalaţii, cu caracteristicile tehnice;

- procese-verbale de preluare ca mijloc fix, în care se consemnează rezolvarea neconformitatilor şi a remedierilor;

- documentele de aprobare a receptiilor şi de predare în exploatare;

* 1. **Documente de referinte (reglementari)**
* Hotărîrea Guvernului Nr. 844/2007 din 26.07. 2007 cu privire la aprobarea Conceptiei Sistemului Integrat de circulatie a documentelor electronice
* Ordinul Serviciului de Arhiva de Stat Nr.57 din 27.07.2016 cu privire la aprobarea Indicatorilor – tip si al termenilor lor de pastrare pentru organele administratiei publice, pentru institutiile , organizatiile si intreprinderile Republicii Moldova si a Instructiunii privind aplicarea Indicatorului

**SNCI 14. Comunicarea**

* 1. **Conţinutul**

Entitatea publică creează un sistem eficient şi eficace de comunicare internă şi externă, care asigură o circulaţie rapidă, completă şi în termen a informaţiilor, atît pe orizontală, cît şi pe verticală, şi invers pentru exercitarea de către angajaţi a atribuţiilor de serviciu.

* 1. **Note explicative**

Informaţia este forţa motrice a unui sistem eficace CIM. Entitatea trebuie să se asigure că nu există bariere, ce împiedică oferirea de informaţii personalului, pentru ca aceştia să-şi poată îndeplini atribuţiile.

Comunicarea eficientă într-o entitate trebuie realizată atît pe orizontală, cît şi pe verticală, de sus în jos şi invers.

Managerii Operatorului SPAAC transmit un mesaj clar angajaţilor, precum că responsabilităţile ce ţin de CIM trebuie abordate cu seriozitate. Angajaţii trebuie să înţeleagă rolul pe care-l au în sistemul CIM, precum şi legătura între activităţile lor şi activităţile celorlalţi angajaţi.

Angajaţii trebuie să dispună de mijloace de comunicare a informaţiilor semnificative și proceduri stabilite pentru raportarea neregulilor, fraudelor și actelor de corupție către manageri.

Trebuie să existe o comunicare eficace şi cu părţile externe, spre exemplu beneficiarii bunurilor şi serviciilor publice[[15]](#footnote-15).

* 1. **Cerinte de implementare a standardului SNCI 14**

Procesul de comunicare eficientă in procesul de operare a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare sprijină conducerea și salariații entității în îndeplinirea sarcinilor, responsabilităților și în atingerea obiectivelor, inclusiv a scopului privind controlul intern managerial.

Activitatea de comunicare trebuie să fie corectă, credibilă, clară, completă, oportună, utilă, ușor de înțeles și receptat.

Comunicarea trebuie să beneficieze de o circulație rapidă, sa promoveze imaginea serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, să necesite cheltuieli rezonabile;

Conducerea Operatorului SPAAC stabilește fluxuri și canale de comunicare interne care să asigure transmiterea eficace a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării proceselor entității.

Sistemul de comunicare trebuie să fie flexibil și rapid, atât în interiorul entității publice, cât și între aceasta și mediul extern, și să servească scopurilor utilizatorilor.

Comunicarea cu părțile externe trebuie să se realizeze prin canale de comunicare stabilite și aprobate, cu respectarea limitelor de responsabilitate și a delegărilor de autoritate, stabilite de conducător.

Sistemele IT sprijină managementul adecvat al datelor, inclusiv administrarea bazelor de date și asigurarea calității datelor. Sistemele de management al datelor și procedurile de operare sunt în conformitate cu politica IT a entității, măsurile obligatorii de securitate și regulile privind protecția datelor personale.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandate**
* Regulamentul de organizare su functionare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare;
* Regulament de creare, circuit intern și arhivare a documentelor, rapoartelor si informațiilor operatorului
* Regulament privind petitionare si organizarea cercetarii incidentului si informarea corecta a petitionarului;
* Regulament privind organizarea transparentei in procesele decizionale al activitatilor operatorului;
* Regulamentul privind organizarea si responsabilitatea fluxului de informare a publicului pe pagina web și rețele de socializare ale intreprinderii;
  1. **Documente de referinta (Reglementari)**
* Lege Nr.982 din 11-05-2000 privind accesul la informatii
* Cod Administrativ al Republicii Moldova, dispozitiile art 86 lit (c)
* Lege Nr.133 din 08-07- 2011privind protecţia datelor cu caracter personal, cu modificarile ulerioare
* Lege Nr.239 din 13-11-2008 privind transparenta in procesul decizional
* Lege Nr.100/2017 cu privire la actele normative
* Lege Nr.98/2012 privind administratia publica centrala de specialitate
* Lege Nr.436 privind administratia publica locala

**SNCI 15. Monitorizarea continuă**

* 1. **Conţinutul**

Entitatea publică studiază mediul intern și extern în vederea identificării unor schimbări.

Entitatea publică monitorizează continuu realizarea eficace a activităţilor de control şi măsura în care acestea diminuează riscurile identificate.

* 1. **Note explicative**

Monitorizarea continuă se efectuează pe parcursul operaţiunilor şi include activităţi adecvate de supraveghere şi management, precum şi alte acţiuni întreprinse de către personalul entităţii în îndeplinirea sarcinilor.

Monitorizarea este necesară pentru a asigura funcţionarea eficace a sistemului CIM şi constituie principalul mijloc de a garanta calitatea activităţilor de control realizate.

Monitorizarea presupune supravegherea sistematică a activităţilor de control. Nivelul de supraveghere variază în dependenţă de competenţa personalului ce efectuează controalele, importanţa controlului pentru eficacitatea sistemului şi natura riscurilor. Spre exemplu, un angajat pentru care o anumită activitate de control este nouă trebuie să fie supravegheat mai mult decît altul ce deţine experienţă în realizarea CIM. Majoritatea activităţilor de control includ multe verificări, unele (adesea numite controale cheie) sînt mai importante decît altele şi necesită un nivel mai înalt de supraveghere.

În afară de supravegherea sistematică, managerii pot efectua verificări inopinate privind modul în care funcţionează un sistem, ca mijloc de asigurare a faptului că activităţile respective sînt supravegheate în mod eficient.

Un rol important de monitorizare ţine de verificările realizate pentru asigurarea faptului că angajaţii dispun de manuale, instrucţiuni şi îndrumări actualizate pentru a se ghida în procesul de efectuare a CIM. Un angajat fără instrucţiuni sigure nu va efectua un CIM în modul în care acesta a fost planificat[[16]](#footnote-16).

* 1. **Cerinte de implementare a standardului SNCI 14**

Operatorul SPAAC va asigura:

a) respectarea legislației, normativelor, codurilor practice şi regulamentelor privind construcția și exploatarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, igiena și protecția muncii, gospodărirea apelor, protecția mediului, urmărirea comportării în timp a construcțiilor, prevenirea şi combaterea incendiilor;

b) exploatarea, întreţinerea şi reparația instalaţiilor şi utilajelor cu personal autorizat, în funcție de complexitatea instalației şi de specificul locului de muncă;

c) respectarea indicatorilor de performanță stabiliți prin contractul de delegare a gestiunii sau prin hotărârea de dare în administrare a serviciului şi precizați în *Regulamentul cu privire la indicatorii de performanță* *ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;*

d) prezentarea autorității administrației publice locale, respectiv Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, a informațiilor solicitate şi accesul la documentația în baza căreia prestează serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, conform prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare;

Prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va executa astfel încât să se realizeze prin monitorizare si control:

a)verificarea şi supravegherea continua a funcționării instalaţiilor;

b) corectarea şi adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;

c) controlul calității apei potabile, tehnologice, a apei uzate, epurate și a nămolurilor supuse valorificării;

d) întocmirea sau reactualizarea documentației tehnice necesare realizării unei exploatări economice şi în condiţii de siguranță;

e) asigurarea la înmagazinarea apei a rezervei intangibile pentru stingerea incendiilor;

f) gradul de utilizare a capacității totale a stațiilor/instalațiilor la nivelul necesar pentru asigurarea continuității şi calității apei furnizate;

g) monitorizarea parametrilor de furnizare a apei, precum și furnizarea continuă a apei către toate instituțiile publice;

h) reabilitarea şi retehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante şi asigurării calității apei brute şi potabile.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandate**
* Plan de Revizii si reparatii
* Procedura operationala: captarea, tratarea, transportul, înmagazinarea şi distribuția apei potabile,
* Procedura operationala: preluarea, epurarea şi evacuarea apelor uzate;
* Procedura operationala: exploatarea sistemelor de alimentare cu apă, în condiţii de siguranță maximă şi eficiență tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor, regulamentelor şi a instrucțiunilor tehnice de exploatare;
* Procedura operationala: exploatarea sistemelor de canalizare condiţii de siguranță maximă şi eficiență tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor, regulamentelor şi a instrucțiunilor tehnice de exploatare
* Procedura operationala: crearea, supravegherea şi întreţinerea, conform legislației, a zonelor de protecție sanitară,
* Procedura operationala: intretinerea conform normelor in constructie, a construcțiilor şi instalaţiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă potabilă, de canalizare şi de epurare a apelor uzate;
* Procedura operationala: monitorizarea strictă a calității apei potabile distribuite prin intermediul sistemelor publice de alimentare cu apă, în conformitate cu normele igienico-sanitare în vigoare;
* Procedura operationala: captarea apei brute, numai cu respectarea condițiilor impuse prin avizele şi autorizațiile de mediu şi de gospodărire a apelor;
* Procedura operationala: deversarea apelor uzate epurate în receptorii naturali, numai cu respectarea condițiilor impuse prin avizele şi autorizațiile de mediu şi de gospodărire a apelor;
* Procedura operationala: întreţinerea şi menținerea în stare permanentă de funcționare a sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare;
* Procedura operationala: contorizarea cantităților de apă captate, înmagazinate, transportate, distribuite şi, respectiv, facturate;
* Procedura operatioanala: contorizarea apei uzate la intrarea în stațiile de epurare;
* Procedura operationala: creșterea eficienței şi a randamentului sistemelor în scopul reducerii tarifelor, prin eliminarea pierderilor în sistem, reducerea costurilor de producție, a consumurilor specifice de materii prime, combustibili şi energie electrică şi prin reechiparea, reutilarea şi retehnologizarea acestora;
* Procedura operationala: aplicarea managementului eficient, care să conducă la reducerea costurilor de operare;
* Procedura operationala: elaborarea planurilor anuale de investiții pentru reparații capitale, modernizări, retehnologizări și extinderi
* Procedura operationala: elaborarea planurilor de reparații curente pentru mentenanța și întreținerea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, care pot fi executate cu forțe proprii sau cu terți;
* Fisa tehnica: evidența orelor de funcționare a utilajelor;
* Procedura operationala: ținerea unei evidențe distincte pentru fiecare gen de activitate, având contabilitate separată pentru fiecare tip de serviciu;
* Procedura operationala: Calcul numeric si calificare de personalul necesar pentru prestarea activităților asumate prin contractul de delegare a gestiunii;
* Procedura operationala: conducerea operativă prin dispecerat şi asigurarea mijloacelor tehnice şi a personalului de intervenție;
* Procedura operationala: dotare proprie cu instalaţii şi echipamente specifice necesare pentru prestarea activităților asumate prin contractul de delegare a gestiunii sau prin hotărârea de dare în administrare;
* Procedura de sistem: condiţii specifice stabilite de autoritatea administrației publice locale din localitatile din aria de prestare a serviciilor de alimentare cu apa si/sau de canalizare.
* Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare: Obligațiile şi răspunderea personalului de operare al operatorului;
  1. **Documente de referinta (reglementari)**
* Lege Nr. 303 din 13 decembrie 2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare
* Hotărîrea ANRE Nr.358 din 27-09-2019 cu privire la aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare
* Regulamentul de exploatare tehnica a sistemului si instalatiilor de alimentare cu apa si de canalizare, Ordinul MADRM Nr.159 si Ordinul MEI Nr.331, 02 iulie 2018
* NCM A.08 .02 -2014 Securitatea şi Sănătatea Muncii în Construcţii

**SNCI 16. Evaluarea separată**

* 1. **Conţinutul**

Entitatea publică efectuează evaluări periodice ale eficacităţii sistemului CIM, inclusiv prin intermediul funcţiei de audit intern, organizată în mod corespunzător.

* 1. **Note explicative**

Sistemul CIM necesită revizuiri fundamentale pentru a verifica dacă trebuie actualizat, spre exemplu:

- pentru a aborda riscurile identificate recent;

- pentru a reflecta modificarea obiectivelor operaţionale şi a activităţilor aferente;

- pentru a reconfirma presupunerile iniţiale ale controlului.

Evaluările separate sunt efectuate o dată la 2-3 ani pentru întreg sistemul CIM[[17]](#footnote-17)

* 1. **Cerinte de implementare a standardului SNCI 16**

Conducătorul Operatorului SPAAC atribuie responsabilități de evaluare a controlului intern managerial conducătorilor compartimentelor, elaborând în acest scop politici, planuri și programe.

Conducătorul Operatorului SPAAC dispune și monitorizează evaluarea controlului intern managerial prin intermediul compartimentelor;

Conducătorul Operatorului SPAAC elaborează, anual, prin asumarea responsabilității manageriale, un raport asupra propriului sistem de control intern managerial.

Conducătorul Operatorului SPAAC asigură verificarea și evaluarea în mod continuu a funcționării sistemului de control intern managerial și a componentelor sale, pentru a identifica la timp punctele slabe, respectiv deficiențele controlului intern și pentru a lua măsuri de corectare și/sau eliminare în timp util a acestora.

Conducerea Operatorului SPAAC efectuează, cel puțin o dată pe an, o verificare și autoevaluare a propriului sistem de control intern managerial, pentru a stabili gradul de conformitate a acestuia cu standardele de control intern managerial.

Conducătorii compartimentelor din cadrul Operatorului SPAAC iau măsuri adecvate și prompte pentru remedierea punctelor slabe, respectiv a deficiențelor identificate în procesul de autoevaluare a sistemului de control intern managerial; aceste măsuri se transpun anual într-un program de dezvoltare a sistemului de control intern managerial.

Conducătorul Operatorului SPAAC elaborează anual un raport asupra sistemului de control intern managerial, ca bază pentru un plan de acțiune care să conțină zonele vulnerabile identificate, instrumentele de control necesar a fi implementate, măsuri și direcții de acțiune pentru creșterea capacității controlului intern managerial în realizarea obiectivelor entității.

* 1. **Lista documentatiei interne minime recomandate**
* Regulamentul de organizare, autoevaluare, raportarea sistemului de CIM și emiterea declarației de răspundere managerială;
* Regulament privind sistemul de evaluare a nivelului de acoperire cu reglementari, proceduri, instructiuni SSM, fise tehnice a sistemelor si instalatiilor de alimentare cu apa si de canalizare;
  1. **Documente de referinta (Reglementari)**
* Legea Nr. 229/2010 din 23-09-2010 privind controlul financiar public intern
* Ordin MF Nr.4/2019 din 09.01.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului privind autoevaluarea, raportarea sistemului de control intern managerial şi emiterea Declaraţiei de răspundere managerială
* Ordinul MF Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20
* Hotarire ANRE 359/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Contractului – cadru de furnizare /prestare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 358/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Caietului de sarcini – cadru al serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 357/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Regulamentului privind principiile de efectuare a investitiilor in sectorul de alimentare cu apa si de canalizare
* Hotarire ANRE 355/2019 din 27.09.2019 cu privirela aprobarea Regulamentului-cadru de organizare si functionare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare
* Ordinul MADRM/MEI cu Nr. 159/331 din 02.07.2018 cu privire la aprobarea
* Regulamentului de exploatare tehnica a sistemelor si instalatiilor publice de alimentare cu apa si de canalizare

1. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-1)
2. **DELAȚIÚNE,** *delațiuni,* s. f. Denunțare, denunț; pâră. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-3)
4. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-4)
5. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-5)
6. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-6)
7. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-7)
8. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-8)
9. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-9)
10. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-10)
11. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-11)
12. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-12)
13. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-13)
14. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-14)
15. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-15)
16. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-16)
17. Ordinul Ministerului de Finante Nr.189/2015 cu privire la aprobarea Standardelor nationale de control intern in sectorul public, Modificat OMF 185 din 31.12.2019, MO 7-13/17.01.20 art.21; în vigoare 17.01.20 [↑](#footnote-ref-17)