

SC CITADIN ZALAU SRL

Sediul: 450081, str. Fbricii, nr.28 ,jud Salaj

Nr.Inreg.Reg.Comertului: J31/248/2010

Cod fiscal: RO 27243753

Telefon: 0260/612837; fax:0260/611543

Scrisoare de așteptări privind Directorul executiv al S.C. CITADIN ZALAU S.R.L.

Întocmită în conformitate cu cerințele Ordonanței de Urgență nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, modificată și aprobată prin Legea nr.111/201, precum și a altor măsuri necesare implementării prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice.

Acesta reprezintă un document cu statut orientativ, care exprimă așteptările S.C. CITADIN ZALAU S.R.L., în ceea ce privește administrarea societății privind Autoritatea Publică Tutelară, în ceea ce privește administrarea societății SC CITADIN ZALAU SRL privind asigurarea serviciului de administrare a domeniului public si privat al municipiului Zalau.

Rolul Scrisorii de așteptări este acela de a reflecta viziunea și performanțele așteptate de autoritatea publică tutelară și din partea organelor de administrare și conducere ale întreprinderii publice.

Domeniul de activitate al SC CITADIN ZALAU SRL

Domeniul principal de activitate este stabilit în Actul Constitutiv și constă în principal în operarea serviciilor:

- administrare, intretinere si reparatii drumuri;
- administrarea, amenajarea si intretinerea spatiilor verzi, a mobilierului urban, fantinilor arteziene si decorative, statuilor si monumentelor aferente domeniului public si privat al municipiului Zalau, cu exceptia celor aferente parcului Central, parcului Bradet si cimitirelor;
- gestionarea câinilor fara stăpân ;
- administrarea, amenajarea și regularizarea cursurilor de apă;
- serviciul de salubritate;

- serviciul de canalizare-activitatea de evacuarea apelor pluviale și de suprafață din intravilanul localității ,a căror gestiune îi este delegată.

Structura SC CITADIN ZALAU SRL

Societatea comercială este persoană juridică română, cu sediul în Zalău, strada Fabricii nr.28, înmatriculată ca societate cu răspundere limitată, prin HCL Nr. 185/26.07.2010 în urma reorganizării serviciului public de interes local DGADP Zalau.

Cadrul legal

Cadrul legal se pliază în totalitate pe legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația și reglementările existente în domeniul serviciilor comunitare de utilități publice în general, precum și cu alte acte normative, respectiv:

1. Legea 31/1990 privind societățile comerciale;
2. Ordonanța de urgență nr.109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;
3. Legea 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
4. Hotărârea de guvern nr.123/2002 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
5. HCL 208/06.08.2010 privind aprobarea formei gestiunii delegate a unor servicii de utilități publice, a regulamentelor, studiului de oportunitate, caietelor de sarcini, a serviciilor de utilități publice, respectiv atribuirea acestei gestiuni delegate în favoarea SC Citadin Zalau SRL ;
7. Legea 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare;

Consiliul de Administrație

În conformitate cu prevederile OUG nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, Adunarea Generală Ordinară a Acționarilor societății numește Consiliu de Administrație al societății.

Consiliul de Administrație este compus din 3 membri și este condus de un președinte ales din cadrul acestuia și funcționează în baza unui Regulament de Organizare și Funcționare.

Secretariatul Consiliului de Administrație este asigurat de către o persoană împuternicită de către Consiliul de Administrație.

Consiliul de Administrație are următoarele competențe de bază:

- a) stabilește strategia și tactica societății pe anul în curs și de perspectivă pentru a realiza în bune condiții obiectul de activitate al societății, pe care o supune aprobării Adunării generale a acționarilor;

- b) aproba structura organizatorica a societatii, numarul de posturi, precum si normativul de constituire a compartimentelor functionale si de productie;
- c) aproba regulamentul de organizare si functionare al societatii, precum si contractul colectiv de munca;
- d) aproba operatiunile de cumparare si vanzare de bunuri potrivit competentelor acordate; e) aproba incheierea de contracte de inchiriere (luarea sau darea cu chirie);
- f) stabileste tactica si strategia de marketing;
- g) supune anual Adunarii generale a actionarilor, in termen de 60 zile de la incheierea exercitiului economico financiar, raportul cu privire la activitatea societatii comerciale, bilantul contabil, si contul de profit si pierderi pe anul precedent, precum si proiectul de program de activitate si proiectul de buget al societatii pe anul urmator;
- h) Consiliul de administratie poate delega o serie din atributiile sale conducerii executive a societatii;
- i) alte atributii prevazute de lege sau de Adunarea generala a actionarilor
- j) Atribuțiile Consiliului de Administrație se completează cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare al Consiliului de Administrație.

Viziunea autorității publice tutelare și a asociatilor preconizează o companie puternică, orientată către clienți și comunitate, sustenabilă economic, eficientă financiar, a căror caracteristici vor fi transparența, calitatea, performanța și responsabilitatea în prestarea serviciului de administrare a domeniului public și privat al municipiului Zalău. Asigurarea unui serviciu de administrare a domeniului public și privat al municipiului Zalău apreciat calitativ, eficient cantitativ și responsabil la adresa mediului înconjurător și comunitar din aria de deservire va decurge în condițiile unui management performant, a continuării dezvoltării și consolidării ca unul din cei mai importanți operatori regionali, competitiv pe piața serviciilor publice de profil și a unei reale și permanente preocupări pentru nevoile și doleanțele clienților companiei.

Misiunea autorității publice tutelare și a asociatilor este de a:

- furniza servicii de calitate, la prețuri accesibile si tarife bine fundamentate care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona noastră de operare ;
- promoveze respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noștri și prin menținerea unei comunicări eficiente cu toți factorii interesați ;
- țintirea unui nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare ;
- construirea viitorului companiei noastre având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia printr-un management competitiv ;
- promovarea responsabilitatii instituționale, protecția și conservarea mediului înconjurător;

Pornind de la complexitatea activității, societatea se poate confrunta cu riscuri provenind din zone variate și domenii diferite.

- Riscul operațional este strâns legat de identificarea și evaluarea investițiilor, de profituri/pierderi generate, de posibile penalități/sanctiuni, de o administrare deficitară;
- Riscul aferent mediului economic – presupune o atenție deosebită în identificarea și evaluarea investițiilor, în respectarea tuturor obligațiilor;
- Riscul asociat lucrărilor de mentenanță – se manifestă în strânsă legătură cu fondurile societății, planul de achiziții și întreținere;
- Riscul de mediu – folosirea tipurilor de utilaje care asigură grade de poluare scăzute și modernizarea parcului auto existent cu vehicule ecologice.

Dezideratul principal al Planului de administrare pentru S.C. CITADIN ZALAU S.R.L. îl constituie ținând cont de contextul și tendințele actuale în domeniul serviciilor de profil la nivel național și internațional și de prognozele și perspectivele ce pot fi anticipate astfel încât să ducă la edificarea unei companii de utilități modernă, viabilă financiar, sustenabilă economic, care să ofere servicii de calitate clienților, să fie responsabilă față de societate, față de toți ceilalți parteneri implicați în derularea serviciului și față de mediu în condițiile unei dezvoltări durabile.

Obiective strategice

Pentru realizarea misiunii sale SC Citadin Zalau SRL își propune următoarele obiective strategice, având în vedere principalele direcții.

1) Eficiența economică

- Optimizarea permanentă a costurilor de producție și de logistică astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia;
- Asigurarea viabilității economice și sustenabilității financiare a operatorului prin politici adecvate de urmărire a eficienței cost/beneficiu a serviciului, recuperare creanțe, control intern managerial, managementul riscului;
- Îmbunătățirea continuă a managementului mentenanței în scopul reducerii timpilor de intervenție, a consumurilor de materiale, continuarea automatizării activității operaționale în vederea reducerii consumurilor și costurilor;
- Obținerea unei marje optimale de profit, care să permită dezvoltarea în continuare a societății;

- Promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de operare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare.

2) Modernizarea și îmbunătățirea serviciului

- Întreținerea continuă și supravegherea atentă a drumurilor, a serviciului de canalizare, a activității de evacuare a apelor pluviale și de suprafață, a serviciului de salubritate, a amenajării și întreținerii spațiilor verzi și a gestionării câinilor fără stăpîn.
- Modernizarea și reabilitarea infrastructurii drumurilor, în beneficiul populației și al mediului din municipiul Zalău în scopul îndeplinirii obligațiilor din Contractul de Delegare.
- Continuarea derulării programelor de investiții.
- Sprijinirea autorităților locale în derularea programelor proprii astfel încât să concureze la atingerea dezideratului de acoperire 100% cu servicii a ariei de deservire.
- Asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației.
- Îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi.

3) Orientarea către client

- Preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse;
- Îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor la nivelul standardelor Europene.

4) Competențe profesionale

- Creșterea eficienței generale a companiei, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- Crearea unui mediu favorabil învățării în companie și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne;
- Dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților;
- Continuarea programelor de creștere a competenței profesionale la toate nivelele.

5) Grija pentru mediu

- Gestionarea rațională a resurselor naturale;
- Eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului;
- Aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu.

6) Grija pentru sănătatea populației și angajaților

- Preocuparea continuă pentru protejarea sănătății publice prin modernizarea serviciului de administrare a domeniului public și privat al municipiului Zalău;
- Asigurarea securității și sănătății angajaților companiei.

Criterii de performanță

Alături de obiectivele de mai sus se așteaptă îndeplinirea unei serie de *criterii de performanță* în măsură să asigure îndeplinirea scopurilor strategice ale societății, după cum urmează:

1. Rata profitului net;
2. Cheltuieli totale la 1000 lei venituri totale;
3. Rata lichidității generale;
4. Rata lichidității parțiale;
5. Incadrarea în fondul de salarii stabilit anual;
6. Productivitatea muncii/angajat/lunar;
7. Plati restante mai mari de 90 de zile de la scadenta;
8. Creante restante mai mari de 90 de zile de la scadenta.

Strategii pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță

Strategia de management operaționalizează obiectivele strategice din principalele domenii majore de activitate a societății și propune planuri de măsuri concrete pentru atingerea acestora și a criteriilor (indicatorilor) de performanță din Contractul de Mandat, metodele de monitorizare, evaluare și control intern a rezultatelor prognozate.

Strategiile de conducere, specifice SC Citadin Zalău SRL, au fost elaborate cu respectarea viziunii, declarației de misiune și a principalelor direcții strategice, în conformitate cu Planul de Administrare a societății, având ca scop primordial atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite în contractul de mandat.

Acestea au fost structurate în funcție de principalele direcții, departamente, servicii, compartimente ale operatorului, astfel:

- **strategia de menținere a calității serviciilor** - societatea va manifesta o preocupare continuă pentru obținerea satisfacției clienților săi, prin controlarea activităților și proceselor din cadrul societății, cu scopul de a spori eficiența și eficacitatea cu care se răspunde solicitărilor și cerințelor înaintate de către consumatori. În acest context, compania va implementa un sistem de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale în conformitate cu cerințele standardelor de referință urmărind în continuare:
 - creșterea eficienței prin reducerea pierderilor;
 - anticiparea cerințelor clienților și, implicit, îmbunătățirea imaginii companiei;
 - îmbunătățirea calității serviciilor;

- consecvență în aplicarea noilor tehnologii implementate sau în curs de implementare;
 - creșterea eficienței interne printr-o mai bună organizare a muncii;
 - îmbunătățirea planificării și ținerii sub control a proceselor și, implicit, creșterea productivității și reducerea costurilor.
- **strategii comerciale și de marketing** – În ceea ce privește componenta preț a strategiei de marketing, unitatea vizează implementarea unei strategii de stabilire a tarifelor astfel încât prețurile și tarifele practicate pentru serviciile oferite să se bazeze **pe principiul acoperirii tuturor costurilor aferente activităților**, respectiv costuri de operare, costuri de întreținere, costuri financiare, redevența aferentă bunurilor concesionate, realizarea de investiții și reparații capitale, plata datoriei aferente creditelor contractate (incluzând principalul, dobânzile și comisioanele aferente), profit.
 - **strategii de consolidare a relațiilor cu clienții** - Strategia dedicată relațiilor cu clienții promovează următoarele valori: creșterea nivelului de încredere al clienților în calitatea serviciilor și produselor oferite, optimizarea procesului de comunicare dintre unitate și utilizatori, respectiv monitorizarea permanentă a opiniei clienților.
 - **strategii de resurse umane**
 - SC Citadin Zalău SRL își va concentra eforturile asupra dezvoltării competențelor angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă, pentru a răspunde cerințelor generate de noile investiții, nivelul de performanță în creștere și exigențelor clienților;
 - Îmbunătățirea randamentului fiecărui angajat, a comportamentului său profesional și implicit, creșterea performanțelor resurselor umane ale organizației, respectiv creșterea productivității muncii în cadrul sistemului existent;
 - Dezvoltarea unui sistem eficace de management al performanțelor resurselor umane, care va corela eficiența profesională cu obiectivele și valorile societății;
 - Dezvoltarea competenței angajaților, creșterea eficienței resurselor umane și promovarea lucrului în echipă;
 - Asigurarea accesului la instruire tuturor angajaților, în raport cu pregătirea necesară posturilor, responsabilitățile și cerințele posturilor.
 - **strategii privind sistemele informaționale** - în ceea ce privește sectorul informațional, compania își propune implementarea unei strategii care să vizeze dezvoltarea și actualizarea permanentă a sistemelor de comunicare și a sistemelor IT.

- **strategii de dezvoltare prin investiții** – societatea a soluționat prin programele consecutive de investiții din decursul anilor mare parte din problemele presante ale unității. Cu toate acestea, condițiile obiective legate de apariția și extinderea zonelor rezidențiale, necesitatea modernizării zonelor și continuarea modernizării infrastructurii urbane, impun noi etape de investiții.
- **strategia de control intern / managerial** - Din acest punct de vedere, obiectivele generale ale companiei pot fi grupate în trei categorii:
 1. Eficacitatea și eficiența funcționării conform planificării, obiectivele legate de misiunea companiei și de utilizarea în condiții de economicitate, eficiență și eficacitate a resurselor.
 2. Fiabilitatea informațiilor interne și externe, obiectivele legate de ținerea unei contabilități adecvate, ca și de fiabilitatea informațiilor utilizate sau difuzate către terți.
 3. Conformitatea cu legile, regulamentele și politicile interne, obiective legate de asigurarea că activitățile companiei se desfășoară în conformitate cu obligațiile impuse de legi și de regulamente, precum și cu respectarea politicilor interne.Aceste obiective generale reprezintă țintele spre care își va orienta activitatea fiecare salariat al companiei.
- **strategia economică, financiară și de audit** -Obiectivele principale ale strategiilor economico – financiare se conturează ținând cont de o serie de constrângeri generate de specificul din domeniul serviciilor publice. Aceste obiective au în vedere în principal:
 - colectarea, monitorizarea și gestiunea eficientă a veniturilor în vederea constituirii resurselor suficiente pentru funcționarea cost/beneficiu eficientă și modernizarea serviciului și a infrastructurii astfel încât să asigure un grad înalt de satisfacție a beneficiarilor;
 - strategiile economice trebuie de asemenea corelate cu cele de dezvoltare și operaționale astfel încât strategiile angajate prin programele de investiții și operarea infrastructurii prin metode moderne să permită reducerea treptată a costurilor și creșterea eficienței economice în condițiile reflectării în prețuri și tarife a costului economic real al prestării serviciului;
 - adaptarea permanentă a mecanismelor financiare la evoluția schimbărilor din domeniul fiscalității;
 - documentele strategice care definesc strategia economică, financiară și de audit a organizației sunt în principal bugetul de venituri și cheltuieli pe termen scurt și mediu, setul de situații financiare, statul de funcții și organigrama;

- Planul de măsuri pentru realizarea obiectivelor cuprinse în contractul de mandat în domeniul economic, financiar și de audit are în vedere:
 - ✓ gestionarea eficientă a activelor imobilizate și a activelor circulante,;
 - ✓ gestionarea eficientă a fluxurilor de numerar, a clienților și furnizorilor;
 - ✓ respectarea prevederilor legislative în vigoare și a procedurilor proprii privind activitățile financiar – contabile;
 - ✓ respectarea hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor;
 - ✓ analizarea veniturilor, a costurilor și a rezultatului final, găsirea celor mai adecvate metode de maximizare a veniturilor, de reducere a costurilor și de îmbunătățire a rezultatelor financiare;
 - ✓ aplicarea planurilor de creștere și ajustare tarifară în vederea îmbunătățirii calității infrastructurii și serviciilor;
 - ✓ derularea activității de audit conform prevederilor legislative astfel încât să asigure derularea în bune condiții a activității financiare, monitorizarea eficacității sistemelor de control intern, de audit intern și de management al riscurilor din cadrul societății;
 - ✓ facturarea corectă, încasarea și analizarea soldului facturilor neîncasate.

Politica de dividende și de vărsăminte din profitul net aplicabilă întreprinderii publice

Conform Actului constitutiv al societății, la închiderea exercițiului financiar Adunarea Generală a Acționarilor examinează, aprobă, sau modifică bilanțul și contul de profit și pierdere, după analiza rapoartelor Consiliului de Administrație respectiv a auditorului financiar și fixează dividendul.

În aceste condiții, AGA va aproba anual modul de repartizare a profitului net, în concordanță cu prevederile *Ordonanței nr. 64 din 30 august 2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și la regiile autonome (actualizată)*.

Politica de investiții aplicabilă întreprinderii publice

Programul anual și multianual de investiții va fi înaintat de Consiliului de Administrație spre aprobare către AGA și Autoritatea publică tutelară, odată cu bugetul de venituri și cheltuieli.

Politica de investiții va trebui corelată cu obiectivele și criteriile de performanță mai sus indicate, în scopul modernizării și îmbunătățirii serviciilor pe raza municipiului Zalău.

Membrii AGA:

Dume Marin



Ardelean Daniel Marius



Deak Francisc

