



Annexă la Dispoziția  
Președintelui Consiliului  
Județul Neamț nr. 507/02.12.2019

## SCRISOARE DE AȘTEPTĂRI PRIVIND STRATEGIA MEMBRILOR CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE AL S.C. DRUPO NEAMȚ S.A.

### Preambul

Această scrisoare de așteptări a fost elaborată în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, modificată și aprobată prin Legea nr. 111/2016, precum și cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice.

Această scrisoare este un document de lucru prin care autoritatea publică tutelară stabilește performanțele așteptate de la organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice, precum și politica autorității publice tutelare privind întreprinderile publice care au obligații specifice legate de asigurarea serviciului public, pentru o perioadă de cel puțin 4 ani.

### **Capitolul 1. REZUMATUL STRATEGIEI GUVERNAMENTALE ȘI/ SAU, DUPĂ CAZ, LOCALE ÎN DOMENIUL ÎN CARE ACȚIONEAZĂ ÎNTEPRINDEREA PUBLICĂ, INCLUSIV OBIECTIVELE SECTORIALE ȘI FISCAL - BUGETARE PE TERMEN MEDIU ȘI LUNG ALE STATULUI**

În Strategia de Dezvoltare a Județului Neamț pentru perioada de programare 2014-2020, aprobată prin H.C.J. nr. 99/18.05.2015, cu modificările și completările ulterioare, se regăsește Obiectivul general 1 - Un județ în care mobilitatea intra și interzonală este crescută.

Potrivit acesteia, accesibilitatea crescută și mobilitatea facilă sunt caracteristici esențiale pentru asigurarea creșterii economice și a coeziunii sociale, izolarea și accesul dificil la resursele teritoriului (resurse umane, turism, agricole, silvice, etc.) reprezintă bariere importante în calea dezvoltării socio-economice durabile și echilibrate teritorial. Datorită reliefului județean, dispunerii zonelor de activitate economică, a zonelor de densitate urbană, precum și situației infrastructurilor și serviciilor de transport, accesibilitatea zonei rurale (în special în zona montană) și a celei periurbane din județul Neamț este una scăzută. Primul obiectiv general al Strategiei județului vizează dezvoltarea infrastructurilor și serviciilor de transport și mobilitate, în special prin utilizarea atuului existenței unui coridor TEN-T care traversează teritoriul județean.

Proiectele propuse își doresc atingerea acestui obiectiv general prin țintirea a patru aspecte ale mobilității durabile cu relevanță pentru situația particulară a județului Neamț și cu un înalt grad de sinergie între ele: dezvoltarea conexiunii la axele majore europene de transport, dezvoltarea de infrastructuri intermodale care să încurajeze modalitățile de transport durabile și maximizarea retenției locale a beneficiilor tranzitului de mărfuri, dezvoltarea mobilității durabile peri-urbane pentru sprijinirea emergenței unor poli urbani

dezvoltați echilibrat și bine conectați cu teritoriul înconjurător și dezvoltare  
accesibilității resurselor agricole, cu o pondere importantă în activitatea economică  
județeană.



### **Obiective, strategii, politici și programe guvernamentale:**

Autoritatea publică tutelară se așteaptă ca managementul societății să se concentreze  
spre respectarea principiilor de management corporativ, în vederea dezvoltării  
companiei în condiții de profitabilitate, de maximizare a eficienței și eficacității  
activității, de calitate superioară a lucrărilor și serviciilor realizate, de protecție a  
mediului și de asigurare a securității și sănătății lucrătorilor.

### **Alte obiective:**

- creșterea viabilității societății în contextul unui mediu concurențial în domeniul  
întreținerii și a construcțiilor de drumuri și poduri;
- consolidarea poziției pe piață prin furnizarea unor servicii de calitate superioară  
pentru client;
- extinderea ariei de operare în domeniul construcțiilor și diversificarea ofertei de  
servicii către clienți;
- intensificarea activității de comerț cu materiale de construcții și mixturi asfaltice;
- armonizarea practicilor manageriale și de administrare cu principiile guvernantei  
corporative;
- optimizarea permanentă a performanțelor economico-financiare și operaționale  
(creșterea cifrei de afaceri, creșterea profitului din exploatare, creșterea productivității  
muncii, etc);
- diversificarea activității societății și crearea unei baze materiale și logistice  
(utilaje, mijloace de transport, etc.) care să răspundă unor solicitări cât mai diverse din  
partea clienților;
- modernizarea și re tehnologizarea bazelor de producție existente privitoare la  
lucrări de drumuri și poduri și la cea de producție a mixturilor asfaltice;
- modernizarea bazei materiale de producție care să permită derularea activității în  
condiții de eficiență economică.

Relațiile și comunicarea dintre autoritatea publică tutelară și organele de  
administrare și conducerea societății se vor realiza în conformitate cu prevederile  
legislației aplicabile în domeniu și vor avea la bază următoarele linii directoare:

- Transparență și comunicare - rapoarte de activitate, întocmite periodic, prin  
intermediul cărora să se poată monitoriza gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite  
prin planul de administrare, deciziile adoptate, planul de acțiune pentru perioada imediat  
următoare, evoluția situației financiare, etc.
- Management participativ - deciziile strategice luate de către consiliul de  
administrație vor fi în concordanță cu hotărârile A.G.A. și, astfel, se va institui la nivelul  
societății o manieră de lucru modernă, colaborativă.
- Implicare activă - acționarul va fi consultat cu privire la schemele de compensare  
practicate în cazul disponibilizărilor colective sau în cazul altor situații prevăzute de lege.
- Performanță și asumarea răspunderii - preocuparea permanentă a membrilor  
consiliului de administrație vizează implementarea planului de administrare și  
îndeplinirea obiectivelor stabilite.

• Calitatea lucrărilor executate din bani publici este un subiect de mare actualitate și, de aceea, lucrările executate și serviciile prestate de către S.C. DRUPO NEAMȚ S.A. trebuie să respecte standardele de calitate impuse de normativele și legislația în vigoare.

• Viitorii administratori trebuie să se asigure că societatea va respecta prevederile legale aplicabile în domeniu și va urmări menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemelor de management implementate în cadrul societății.

De asemenea, societatea urmărește îmbunătățirea continuă a calității lucrărilor realizate și serviciilor prestate prin planificarea, executarea și prestarea unor lucrări/servicii care anticipează nevoile și așteptările clienților, la un cost rezonabil.

Referitor la elementele de guvernanță corporativă, societatea trebuie să respecte prevederile legislației în domeniu, referitoare la guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, a întăririi disciplinei financiare a acestora, a îndeplinirii indicatorilor de performanță financiari și nefinanciari, a procedurilor de raportare, precum și a celor de monitorizare a implementării principiilor de guvernanță corporativă.

#### **Obiectivele formulate în Planul de Administrare:**

• Creșterea cifrei de afaceri prin participarea la licitații în vederea obținerii contractelor în domeniul construcțiilor de drumuri;

• Realizarea la termen și în condiții de calitate, cu respectarea legislației în vigoare, a tuturor lucrărilor contractate;

• Adoptarea și abordarea unor strategii de menținere a clienților existenți și atragerea unora noi;

• Abordarea și colaborarea cu parteneri de cea mai bună calitate;

• Obținerea de venituri suplimentare prin închirierea unor spații disponibile ale S.C. DRUPO NEAMȚ S.A.;

• Achiziționarea de utilaje de strictă necesitate pentru lucrările de drumuri;

• Reducerea consumurilor de materii prime și utilități;

• Optimizarea cheltuielilor de funcționare și reducerea cheltuielilor cu bunuri și servicii cu 5% anual;

• Identificarea altor surse de venit.

### **Capitolul 2. VIZIUNEA GENERALĂ A AUTORITĂȚII PUBLICE TUTELARE CU PRIVIRE LA MISIUNEA ȘI OBIECTIVELE ÎNTREPRINDERII PUBLICE, DESPRINSĂ DIN STRATEGIA GUVERNAMENTALĂ SAU LOCALĂ DIN DOMENIUL DE ACTIVITATE ÎN CARE OPEREAZĂ ÎNTREPRINDEREA PUBLICĂ**

S.C. DRUPO NEAMȚ S.A. s-a înființat în anul 1968, prin Decizia Comitetului Executiv al Consiliului Popular Județean Neamț nr. 224/1968, sub denumirea de „Unitate Județeană de Construcții, Modernizare și Reparații Drumuri și Poduri”. În anul 1969, s-a numit „Direcția Județeană de Drumuri și Poduri”, conform Deciziei nr. 463, iar în 1991, prin Decizia nr. 496, a primit denumirea „Regia Autonomă de Drumuri și Poduri”.

Din anul 1998 a devenit S.C. DRUPO NEAMȚ S.A., înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J27/293/1998.

#### **Misiune, viziune, valori**

Misiunea	- de a efectua servicii de construcții la cel mai înalt nivel de calitate, la preturi competitive și echitabile pentru clienți; - de a asigura longevitatea firmei, prin îmbunătățirea continuă a serviciilor realizate, obținând satisfacția clienților în toate domeniile prin promptitudine, atenție la detalii și profesionalism; - de a menține cele mai înalte niveluri de profesionalism, integritate, onestitate și corectitudine în relațiile cu furnizorii, subcontractorii, asociații și clienții.
Viziunea	- creșterea cifrei de afaceri, transformarea în partenerul preferat de afaceri, prin atitudine și competiție onestă, adăugarea de plus - valoare clienților și societății civile, prin acțiuni responsabile și profitabile.
Valorile	- personal calificat și cu experiență; - spații și terenuri care pot fi valorificate.



Principiile directoare privind administrarea societății, obiectivele fundamentale, țintele de performanță și prioritățile strategice prevăzute în Planul de Administrare, se constituie în standarde de performanță obligatorii pentru membrii Consiliului de Administrație al societății, reprezentând parte a politicilor de dezvoltare a S.C. DRUPO NEAMȚ S.A..

### **Capitolul 3. MENȚIUNEA PRIVIND ÎNCADRAREA ÎNTREPRINDERII PUBLICE ÎN UNA DINTRE URMĂTOARELE CATEGORII DE SCOPURI ALE ÎNTREPRINDERII PUBLICE, RESPECTIV COMERCIAL, DE MONOPOL REGLEMENTAT SAU SERVICIU PUBLIC**

În calitatea sa de întreprindere publică, în sensul prevederilor O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, S.C. DRUPO NEAMȚ S.A. funcționează sub autoritatea tutelară a Consiliului Județean Neamț și acționează ca o companie cu scop comercial.

Județul Neamț deține 1.789.402 acțiuni, cu valoare nominală de 2,5 lei/acțiune, reprezentând 100% din capitalul social.

Societatea are ca obiect de activitate următoarele:

- a) Domeniul principal:
  - COD CAEN – 421 Lucrări de construcții a drumurilor și căilor ferate.
- b) Activitatea principală:
  - COD CAEN - 4211 Lucrări de construcții a drumurilor și autostrăzilor;
  - COD CAEN - 4213 Construcția de poduri și tuneluri.
- c) Alte Activități secundare:
  - COD CAEN - 0129 Cultivarea altor plante permanente;
  - COD CAEN - 0210 Silvicultura și alte activități forestiere;
  - COD CAEN - 0220 Exploatarea forestieră;
  - COD CAEN - 0230 Colectarea produselor forestiere nelemnoase din flora spontană;
  - COD CAEN - 0240 Activități de servicii anexe silviculturii;
  - COD CAEN - 0812 Extracția pietrișului și nisipului, extracția argilei și caolinului;

- COD CAEN - 0899 Alte activități extractive.

#### **Capitolul 4. DEZIDERATELE AUTORITĂȚII PUBLICE TUTELARE ȘI ALE ACȚIONARILOR CU PRIVIRE LA COMUNICAREA CU ORGANELE DE ADMINISTRARE ȘI CONDUCERE ALE SOCIETĂȚII**



S.C. DRUPO NEAMȚ S.A., este întreprindere publică, în sensul dispozițiilor prevăzute la art. 2, pct. 2 lit. b) din O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare. Societatea este administrată de un Consiliu de Administrație format dintr-un număr de 5 (cinci) administratori. Numirea membrilor Consiliului de Administrație („administratorii”) este temporară și revocabilă. Membrii Consiliului de Administrație sunt numiți și/sau revocați de Adunarea Generală a Acționarilor, conform legii, în condițiile stabilite în contractul de mandat. Mandatul administratorilor este de 4 (patru) ani. Membrii consiliului de administrație pot fi realeși în condițiile legii. Președintele Consiliului de Administrație este ales din rândul administratorilor pentru o durată care nu poate depăși durata mandatului său de administrator. Președintele Consiliului de Administrație nu poate fi director general al societății. Consiliul de Administrație delegă conducerea societății, unui director general. Puterea de reprezentare a societății revine directorului general. Consiliul de Administrație este însărcinat cu îndeplinirea tuturor actelor necesare și utile pentru realizarea obiectului de activitate al societății, cu excepția celor rezervate de lege pentru Adunarea Generală a Acționarilor.

Consiliul de Administrație are, în principal, următoarele atribuții:

- a) să stabilească direcțiile principale de activitate și de dezvoltare ale societății;
- b) să stabilească politicile contabile și de control financiar, să aprobe planificarea financiară și să verifice funcționarea sistemului de control intern și managerial;
- c) să efectueze selecția, numirea și revocarea directorilor și să stabilească remunerația acestora, cu respectarea prevederilor legale aplicabile;
- d) să supravegheze activitatea directorilor;
- e) să pregătească raportul anual, să organizeze Adunarea Generală a Acționarilor și să implementeze hotărârile acesteia;
- f) să introducă cererea pentru deschiderea procedurii insolvenței societății, potrivit Legii nr. 85/2014, privind procedura insolvenței;
- g) să dezbată structura organizatorică a societății comerciale, a numărului de posturi, precum și a normativului de constituire a compartimentelor funcționale.

Comunicarea dintre organele de administrare ale S.C. DRUPO NEAMȚ S.A. și autoritatea publică tutelară se va face conform prevederilor O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, prevederilor H.G. nr. 722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice și a prevederilor Actului constitutiv al S.C. DRUPO NEAMȚ S.A..

Astfel, comunicarea dintre autoritatea publică tutelară și întreprinderea publică se va face periodic, vizând în principal, dar fără a se limita la gradul de îndeplinire a obiectivelor și la evoluția indicatorilor de performanță.

În cazul imposibilității/abaterii de la îndeplinirea obiectivelor și a indicatorilor de performanță stabiliți în contractele de mandat, membrii Consiliului de Administrație au

obligatia de a notifica în scris autoritatea publică tutelară și acționarii, cu privire la cauzele care au determinat nerealizarea și impactul asupra obiectivelor și indicatorilor de performanță.



## **Capitolul 5. AȘTEPTĂRI ALE AUTORITĂȚII PUBLICE TUTELARE ȘI ACȚIONARILOR, DUPĂ CAZ, PRIVIND CHELTUIELILE DE CAPITAL, REDUCERILE DE CHELTUIELI ȘI ALTE ASPECTE ALE AFACERII**

Așteptările autorității publice tutelare cu privire la cheltuielile de capital și reducerile acestora sunt:

- Aprobarea cheltuielilor viitoare de capital necesare îndeplinirii obiectivelor societății, cu respectarea legislației în vigoare privitoare la fundamentarea și aprobarea investițiilor publice și cu respectarea legislației privind achizițiile publice și a dispozițiilor legale privind protecția mediului;
- Luarea măsurilor necesare pentru achitarea, cu prioritate, a obligațiilor la bugetul de stat, local, la bugetul asigurărilor sociale de stat, a măsurilor pentru prevenirea înregistrării de plăți restante către furnizori și, implicit, înregistrarea de cheltuieli suplimentare – majorări, penalități de întârziere, dobânzi, etc.
- Îmbunătățirea procedurilor de colectare a creanțelor care să se adreseze consumatorilor cu voință redusă de plată;
- Implementarea măsurilor corespunzătoare pentru reducerea costurilor, pentru creșterea productivității muncii și creșterea performanțelor societății;
- Măsuri de administrare optimă a infrastructurii societății comerciale.

## **Capitolul 6. AȘTEPTĂRI ÎN CEEA CE PRIVEȘTE POLITICA DE DIVIDENDE/ VĂRSĂMINTE DIN PROFITUL NET APLICABILĂ ÎNTREPRINDERII PUBLICE**

Așteptările autorității publice tutelare în ceea ce privește politica de dividende/vărsăminte din profitul net aplicabilă întreprinderii publice sunt cele prevăzute în Ordonanța Guvernului nr. 64/2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și regiile autonome, cu modificările și completările ulterioare.

Astfel, potrivit art. 1\*) alin. (1) din actul normativ menționat mai sus, profitul contabil rămas după deducerea impozitului pe profit se repartizează pe următoarele destinații, dacă prin legi speciale nu se prevede altfel:

- a) rezerve legale;
- b) alte rezerve reprezentând facilități fiscale prevăzute de lege;
- c) acoperirea pierderilor contabile din anii precedenți, cu excepția pierderii contabile reportate provenite din ajustările cerute de aplicarea IAS 29 „Raportarea financiară în economiile hiperinflaționiste”, potrivit Reglementărilor contabile conforme cu Standardele internaționale de raportare financiară și Reglementărilor contabile armonizate cu Directiva Comunităților Economice Europene nr. 86/635/CEE și cu Standardele Internaționale de Contabilitate aplicabile instituțiilor de credit;

c.1. constituirea surselor proprii de finanțare pentru proiectele cofinanțate din împrumuturi externe, precum și pentru constituirea surselor necesare rambursării ratelor

de capital, plății dobânzilor, comisioanelor și a altor costuri aferente acestor împrumuturi externe;

d) alte repartizări prevăzute de lege;

e) participarea salariaților la profit; societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și regiile autonome care s-au angajat și au stabilit prin bugetele de venituri și cheltuieli obligația de participare la profit, ca urmare a serviciilor angajaților lor în relație cu acestea, pot acorda aceste drepturi în limita a 10% din profitul net, dar nu mai mult de nivelul unui salariu de bază mediu lunar realizat la nivelul agentului economic, în exercițiul financiar de referință;

f) minimum 50% vărsăminte la bugetul de stat sau local, în cazul regiilor autonome, ori dividende, în cazul societăților naționale, companiilor naționale și societăților comerciale cu capital integral sau majoritar de stat;

g) profitul nerepartizat pe destinațiile prevăzute la lit. a) - f) se repartizează la alte rezerve și constituie sursă proprie de finanțare.

## **Capitolul 7. AȘTEPTĂRI PRIVIND POLITICA DE INVESTIȚII APLICABILĂ ÎN TREPRINDERII PUBLICE**

Planul de investiții pe termen lung 2019-2023, cuprinde investițiile necesare pentru conformarea țințelor stabilite prin strategia de dezvoltare la nivel național a infrastructurii rutiere.

Obiectivul general al procesului actual de dezvoltare este de a crea un cadru instituțional și legal, solid și sustenabil, care să asigure structura de implementare pe termen lung a investițiilor planificate de societate.

În acest context, autoritatea tutelară, în vederea atingerii obiectivelor enumerate în prezentul document, își propune următoarea strategie:

- Achiziționarea de noi utilaje în vederea creșterii productivității și eficienței societății comerciale, diversificarea lucrărilor realizate, accesarea proiectelor de anvergură din punct de vedere tehnic, optimizarea continuă a tuturor proceselor, întărirea poziției pe piața internă.

- Parcul auto deținut de S.C. DRUPO NEAMȚ S.A. este învechit, anul de fabricație al mașinilor și utilajelor fiind cuprins între 1987-2007 și astfel, atât consumurile de carburant, cât și costurile cu mentenanța acestora sunt foarte mari. Prin urmare, se impune reînnoirea parcului auto, prin achiziționarea de utilaje second hand sau noi, în regim de leasing.

## **Capitolul 8. AȘTEPTĂRI ÎN DOMENIUL ETICII, INTEGRITĂȚII ȘI GUVERNANȚEI CORPORATIVE**

Așteptările autorității publice tutelare în domeniul eticii, integrității și guvernancei corporative au drept fundament câteva valori și principii care trebuie să guverneze comportamentul etic și profesional al administratorilor executivi și neexecutivi, precum și al managerilor societății:

**1. Etica managerială:** toți managerii societății vor respecta Codul de Etică. Mai mult, vor lua și aplica decizii care afectează angajații, ținând cont de recompensarea



identică pentru contribuție identică - un principiu universal de etică managerială. În plus, managerii și administratorii vor acționa întotdeauna în favoarea intereselor societății.

**2. Profesionalismul:** Toate atribuțiile de serviciu care revin managerilor, administratorilor executivi și neexecutivi ai societății trebuie îndeplinite cu maximum de eficiență și eficacitate, la nivelul de competență necesar și în cunoștință de cauză în ceea ce privește reglementările legale; managerii și administratorii vor face toate acțiunile necesare pentru creșterea continuă a nivelului lor de competență și pentru creșterea nivelului de competență al angajaților societății;

**3. Imparțialitatea și nediscriminarea:** principiu conform căruia managerii, administratorii executivi și neexecutivi sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției; managerilor și administratorilor le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material, sau să abuzeze de funcția pe care o au;

**4. Libertatea de gândire și de exprimare:** principiu conform căruia managerul sau administratorul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

**5. Onestitatea, cinstea și corectitudinea:** principiu conform căruia managerul sau administratorul, în exercitarea mandatului său, trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, legislația în vigoare;

**6. Deschiderea și transparența:** principiu conform căruia activitățile managerilor și ale administratorilor, în exercitarea funcțiilor lor, sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor;

**7. Confidențialitatea:** principiu conform căruia managerul/administratorul trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia sa.

În conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, activitatea organelor de conducere trebuie să fie transparentă și accesibilă, garantând o bună comunicare.

În egală măsură, tot în sensul asigurării guvernării corporative a societății, acționarii așteaptă ca, până la finele mandatului, administratorii să finalizeze implementarea sistemelor de management prin obiective și de management al performanței, sisteme de management al calității, care permit trasabilitatea performanței individuale și de grup și responsabilizează fiecare angajat în sensul contribuirii la atingerea obiectivelor societății, securizând, astfel, în bună măsură, rezultatele societății.

Printre principalele obiective în cazul întreprinderilor publice la care statul este acționar se numără și implementarea principiilor de guvernare corporativă, în vederea întăririi rolului statului ca acționar.

De asemenea, administratorii și directorii își vor exercita mandatele cu prudență și diligență, îndeplinind toate actele necesare pentru realizarea obiectului de activitate al societății. În desfășurarea activității, aceștia se vor conforma cu principiile de etică și integritate menționate în legislația aplicabilă societăților comerciale, în general și a întreprinderilor publice, în special.

Organele de administrare și conducere trebuie să respecte criteriile de integritate și etică prevăzute de legislația specifică (ex., respectarea Codului de etică, denunțarea conflictelor de interese, menținerea confidențialității, reputația, etc.).



## **Capitolul 9. AȘTEPTĂRI PRIVIND CALITATEA ȘI SIGURANȚA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR PRESTATE DE ÎNȚEBEREA PUBLICĂ**



Funcțiile managementului calității, având în vedere procesul managerial și specificul managementului calității sunt:

- planificarea (transpunerea doleanțelor clienților în caracteristici ale produselor și serviciilor oferite precum și dezvoltarea proceselor care să facă posibilă realizarea acestor caracteristici);
- organizarea (determinarea structurilor administrative, afectarea resurselor necesare fiecărui proces);
- coordonarea (existența unei comunicări adecvate în toate procesele);
- antrenarea (motivarea prin implicare a personalului companiei), ținerea sub control (activități de supraveghere a desfășurării proceselor și de evaluare a rezultatelor);
- asigurarea (activități preventive în ceea ce privește corectitudinea și eficacitatea activităților de planificare, organizare, coordonare, antrenare și ținere sub control, în scopul de a garanta obținerea rezultatelor la nivelul dorit) și îmbunătățirea continuă a calității.

Managementul companiei se așteaptă să fie implicat direct în menținerea, dezvoltarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia, asigurându-se că au fost stabilite politica în domeniul calității, obiectivele calității și menținerea resurselor necesare perfecționării sistemului de management al calității. Controlul și monitorizarea asigură minimizarea potențialului de producere de evenimente nedorite, precum și mitigarea riscurilor specifice din domeniul companiei, de aceea se așteaptă ca noul Consiliu de Administrație să creeze pârgھیile necesare unui control eficace și unei monitorizări permanente precum și unui răspuns pertinent și rapid în cazul oricăror incidente de calitate semnalate.