



ADUNAREA GENERALĂ A ACȚIONARILOR

CÂTEA VIOREL

CHELARU ALEXANDRU

RAPORT DE EVALUARE A ACTIVITĂȚII DIRECTORULUI GENERAL

Pentru anul 2023

Consiliul de Administrație al SC Termo Service S.A.

Președinte Consiliu Administrație

Cristina Petronela Balan

CUPRINS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Cadrul legal..... | 3 |
| 2. Structura de administrare..... | 6 |
| 3. Coordonate strategice..... | 7 |
| 4. Politica de acționariat..... | 9 |
| 5. Obiectivele generale și indicatori de performanță | 12 |
| 6. Evoluția performanței economice a Societății Termo-Service S.A..... | 18 |
| 7. Repartizarea profitului în anul 2023..... | 18 |
| 8. Politicile economice și sociale implementate de Societatea Termo-Service S.A..... | 19 |
| 9. Componenta operațională | 20 |
| 10. Gestionarea resurselor societății Termo-Service SA | 21 |
| 11. Activitatea operațională a societății | 25 |
| 12. Comunicarea internă și cu mediul extern | 38 |
| 13. Managementul mediului..... | 38 |
| 14. Concluzii..... | 39 |

Având în vedere prevederile art. 36, alin. 5) din OUG 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, s-a întocmit prezentul raport anual privind evaluarea activității directorului general al SC Termo-Service SA de către consiliul de administrație. Evaluarea vizează atât execuția contractului de mandat, cât și a componentei de management a planului de administrare.

Prezentul raport a avut la bază următoarele documente:

- ✓ Bugetul de Venituri și Cheltuieli al SC Termo-Service pentru anul 2023;
- ✓ Contractul de Mandat al Directorului General încheiat pentru perioada 2023-2027;
- ✓ Planul de Admnistrare - componenta de management a Directorului General pentru perioada 2023-2027;
- ✓ Planul de Administrare a Consiliului de Administrație pentru perioada 2023-2027;
- ✓ Indicatorii de performanță anexă la contractul de mandat;
- ✓ Situațiile financiare încheiate de societate la data de 31.12.2023.
- ✓ Raportul de activitate al societății întocmit la 31.12.2023.

Date Generale

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A. fost înființată prin HCL 145/2001, prin divizarea parțială a R.A.TERMOFICARE Iași, în baza prevederilor Legii nr. 15/1990, privind reorganizarea unităților economice de stat ca regii autonome și societăți comerciale, prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/1997, privind reorganizarea regiilor autonome, aprobată prin Legea nr. 207/1997, prevederilor Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale și ale Legii nr.213/1998, privind proprietatea publică și regimul juridic al acesteia.

Capitalul social al Societății TERMO-SERVICE IAȘI S.A. este deținut **în proporție de 100% de Municipiul Iași** care are calitate de **acționar unic**.

I. Cadrul Legal

Activitatea societății TERMO-SERVICE S.A. IAȘI este reglementată prin legislația Activitatea societății TERMO-SERVICE S.A. IAȘI este reglementată prin legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația specifică, după cum urmează:

- Legea nr.15/1990 privind reorganizarea unităților economice de stat ca regii autonome și societăți comerciale, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.31/1990 privind societățile, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.82/1991, Legea contabilității, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.114/1996, Legea locuinței, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.544/2001 privind accesul liber la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 51/2006, Legea serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 325/2006, Legea serviciului public de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 29/2009 privind reorganizarea unor autorități și instituții publice, raționalizarea cheltuielilor publice, susținerea mediului de afaceri și respectarea acordurilor-cadru cu Comisia Europeană și Fondul Monetar Internațional, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 134/2010 privind Codul de procedură civilă, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 176/2010 privind integritatea în exercitarea funcțiilor și demnităților publice, pentru modificarea și completarea Legii nr.144/2007 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale de Integritate, precum și pentru modificarea și completarea altor acte normative, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 71/2011 pentru punerea în aplicare a Legii nr.287/2009 privind Codul civil, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 121/2014, Legea privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.162/2017 privind auditul statutar al situațiilor financiare anuale și al situațiilor financiare anuale consolidate și de modificare a unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- O.U.G. nr. 78/2002 privind asigurarea condițiilor de funcționare a centralelor termice și electrice de termoficare aflate în administrarea consiliilor județene și locale, cu modificările și completările ulterioare;
- O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare;
- O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

- H.G. nr. 1275/2000 privind aprobarea Normelor metodologice pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii locuinței nr.114/1996, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 639/2023 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;
- H.G. nr. 842/2022 privind aprobarea strategiei naționale a locuirii pentru perioada 2022-2050;
- O.G. nr. 64/2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și la regiile autonome, cu modificările și completările ulterioare;
- O.G. nr. 71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local, cu modificările și completările ulterioare;
- O.G nr. 26/2013, privind întărirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitățile administrativ teritoriale sunt acționari unici ori majoritari sau dețin direct ori indirect o participație majoritară, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul A.N.R.S.C. nr.91/2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul A.N.R.S.C. nr.343/2010 pentru aprobarea Normei tehnice privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele de tip condominiu, în cazul folosirii sistemelor de repartizare a costurilor pentru încălzire și apă caldă de consum, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul Ministerului Finanțelor Publice nr.1802/2014 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul Ministerului Finanțelor Publice nr.3103/2017 privind aprobarea reglementărilor contabile pentru persoanele juridice fără scop patrimonial, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice nr.1058/2019 privind aprobarea conținutului - cadru al statutului asociației de proprietari și al regulamentului condominiului;
- H.C.L.M. Iași nr.145/2001 privind înființarea Societății TERMO-SERVICE IAȘI S.A.;

- H.C.L.M Iași nr.164/2021 privind aprobarea modificării Actului constitutiv și Statutului societății TERMOSERVICE S.A. în vederea completării obiectelor secundare de activitate ale acesteia, cu modificările și completările ulterioare;
- H.C.L.M Iași nr. 165/2021 privind asigurarea managementului serviciilor pentru susținerea operatorului local al serviciului public de alimentare cu energie termică (producție, transport, distribuție și furnizare) de către Termo Service S.A.
- H.C.L.M Iași nr. 414/2021 prin care se aprobă „Regulamentul privind procedura de atestare a administratorilor de condominii - persoane juridica specializate;
- Hotărârea Consiliului Local Iași nr. 165/23.06.2021 prin care a fost aprobat contractul de asociere nr. 76229/09.07.2021 încheiat între UAT Municipiul Iași și Termo-Service S.A. având unic acționar autoritatea locală pentru asigurarea managementului serviciului public de alimentare cu energie termică – producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iași pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

II. Structura de administrare

Societatea Termo-Service SA este administrată în sistem unitar de către Consiliul de Administrație. Membrii Consiliului de Administrație sunt numiți de către Adunarea Generală a Acționarilor și sunt selectați în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind governanța corporativă a întreprinderilor publice aprobată prin Legea nr. 111/2016, cu modificările și completările ulterioare și cu respectarea prevederilor H.G. nr. 722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011

Adunarea Generală a acționarilor societății TERMO SERVICE SA, prin Hotărârea nr. 10 din data de 29 mai 2019, pornind de la prevederile Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Iași nr. 210 din 24 mai 2019, a desemnat persoanele împuternicite să reprezinte interesele Municipiului Iași în cadrul Adunării Generale a Acționarilor la SC TERMO-SERVICE SA Iași:

- ✓ **Coman Ciprian-Andrei**
- ✓ **Câtea Viorel**

Adunarea Generală a acționarilor societății TERMO SERVICE SA, prin Hotărârea nr. 24 din data de 24 august 2023, pornind de la prevederile Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Iași nr. 318 din 31 iulie 2023 prin care a fost aprobată modificarea art. 1 al Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Iași nr. 210 din 24 mai 2019, a hotărât înlocuirea domnului Coman Ciprian-Andrei, în

calitate de reprezentant al Municipiului Iași în cadrul Adunării Generale a Acționarilor, cu **dl. Chelaru Alexandru.**

Având în vedere prevederile O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, la data de 19.07.2023, Adunarea Generala a Acționarilor, analizând rezultatul final al procedurii de selecție a membrilor Consiliului de Administrație a numit pentru un mandat de 4 ani, un nou Consiliu de Administrație al Societății Termo-Service S.A. având următoarea componență:

- **Balan Cristina-Petronela**
- **Dominte Ema-Maria**
- **Filip Gheorghe-Cristian**
- **Bârză Kristian**
- **Vasile Tiron**

Consiliul de Administrație, a procedat la alegerea președintelui consiliului din rândul membrilor neexecutivi prin procedura votului tuturor membrilor, fiind desemnată președinte a Consiliului de Administrație **doamna Balan Cristina-Petronela.**

În ședința Consiliului de Administrație din data de 14.07.2023, Consiliul de Administrație numit în funcția de director general începând cu data de 17.07.2023, pentru un mandat de 4 ani, până la 17.07.2027, pe **dl. Aivănoaei Constantin-Alin.**

În cadrul Consiliului de Administrație a fost constituite:

Comitetul de Nominalizare și Remunerare:

- Dna. Balan Cristina Petronela – președinte
- Dl. Tiron Vasile – membru
- Dl. Bârză Kristian - membru

Comitetul de Audit:

- Dna. Dominte Ema-Maria – președinte
- Dl. Tiron Vasile – membru
- Dl. Bârză Kristian - membru

III. Coordonate strategice

Lumea este într-o continuă schimbare, în consecință încercăm să fim cu un pas înainte, pentru a înțelege factorii principali care aduc schimbarea, pentru a ne putea adapta ușor și pentru a rămâne pe piață. Abilitatea de a ne adapta ne face să avem o abordare competitivă și pragmatică în tot ceea ce facem.

Misiune

Misiunea Termo-Service S.A. este oferirea de servicii de calitate în domeniul administrării

condominiilor ce aparțin Asociațiilor de proprietari/chiriași, în baza contractelor încheiate cu acestea precum și activități de întreținere și reparații instalații și construcții.

Directorul general își asumă această misiune și o duce la îndeplinire implicându-se în planificarea, organizarea, coordonarea și controlarea activității din organizație – toate acestea în baza legislației în vigoare, a solicitărilor Consiliului de Administrație și Adunarea Generală a Acționarilor, precum și a regulamentului intern și procedurilor sistemului de management

Principiile care guvernează activitatea societății Termo-Service SA sunt:

Lumea este într-o continuă schimbare, în consecință încercăm să fim cu un pas înainte, pentru a înțelege factorii principali care aduc schimbarea, pentru a ne putea adapta ușor și pentru a rămâne pe piață. Abilitatea de a ne adapta ne face să avem o abordare competitivă și pragmatică în tot ceea ce facem.

Principiile directoare privind administrarea societății în perioada 2023-2027 sunt:

- a) dezvoltarea durabilă** (sustenabilă) a societății, principiu conform societatea își ia angajamentul de a menține un comportament responsabil față de toate părțile interesate (stakeholderi) și de a contribui la o dezvoltare economică, prin integrarea în propriul model de business a tuturor aspectelor sociale și de mediu;
- b) eficiența**, principiu conform căruia în toate activitățile desfășurate societatea se va urmări maximizarea rezultatelor în relație cu resursele utilizate;
- c) economicitate**, principiu conform căruia se va urmări în permanență minimizarea costului resurselor alocate pentru atingerea rezultatelor estimate ale unei activități, cu menținerea calității corespunzătoare a acestor rezultate în utilizarea resurselor umane și materiale ale societății;
- d) eficacitate**, principiu conform căruia se va urmări gradul de îndeplinire a obiectivelor programate pentru fiecare dintre activități și raportul dintre efectul proiectat și rezultatul efectiv al activității respective;
- e) transparența și accesul liber la informații**, principiu conform căruia activitățile desfășurate de societate sunt publice și supuse monitorizării tuturor părților interesate: clienți, furnizori, asociați, angajați etc.;
- f) profesionalism**, principiu conform căruia toți angajații societății au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, corectitudine și conștiinciozitate;
- g) protecția și conservarea mediului**, principiu conform căruia în toate activitățile desfășurate de societate trebuie să constituie o prioritate respectarea cu strictețe a reglementărilor existente pe plan național și european privind protecția mediului, ca fiind un obiectiv de interes public major care asigură o dezvoltare durabilă.

IV. Politica de acționariat

Societatea are un capital social subscris vărsat de **116.987,97** lei, divizat în 10.958 acțiuni sociale, fiecare în valoare de **10,68** lei și este condusă de Consiliul de Administrație care are ca principală atribuție îndeplinirea cu succes a obiectului principal de activitate, garantând eficiența supraveghere, analiză și evaluare a activității, cu excepția aspectelor care sunt în competența Adunării Generale a Acționarilor.

Acționarul unic este Municipiul Iași ce deține în totalitate 10.958 acțiuni, în valoare de 10,680 lei fiecare, reprezentând 100% din capitalul social.

Evidența contabilă este ținută în sistem informatic, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Obiectivele politicii de acționariat conform Scrisorii de așteptări

Strategia locală este fundamentată pe necesitatea stabilirii politicilor și obiectivelor strategice în domeniul administrării condominiilor în scopul asigurării cadrului pentru crearea unui sistem integrat de gestionare a performanțelor funcționale, tehnice și calitative a clădirilor de locuințe din municipiul Iași. Administrația publică urmărește un trend ascendent în raport cu Societatea, din punct de vedere al încrederii iar beneficiarii se vor bucura de servicii publice integrate, oportune și de calitate, furnizate de către autorități și instituții publice proactive și receptive la schimbare. Valorile care stau la baza dezvoltării unei asemenea administrații sunt transparența, profesionalismul, predictibilitatea și adecvarea la nevoi, toate subsumate interesului public.

Administrația publică urmărește câștigarea încrederii cetățenilor și a altor tipuri de beneficiari, oferindu-le servicii prompte și asigurând constanță în calitatea prestării serviciilor. Autoritățile și instituțiile publice vor fi apte să stimuleze implicarea cetățenilor, identificând astfel probleme, anticipând provocări și propunând soluții pe care le fundamentează, testează și validează sistematic. Astfel, se va genera un cadru de servicii adecvate nevoilor cetățenilor și țintite pe eficiență economică.

Obiectivele generale ale SC Termo-Service SA sunt:

- ✓ îmbunătățirea continuă a calității serviciilor furnizate clienților;
- ✓ menținerea unui sistem de management integrat calitate-mediu-sănătate, securitate în muncă și responsabilitate socială;
- ✓ tehnologizarea activității prin modernizări, achiziții de mașini, utilaje și echipamente performante;
- ✓ îmbunătățirea permanentă imaginii societății prin asigurarea și menținerea conformității cu reglementările în domeniu;
- ✓ asigurarea continuității activității societății;
- ✓ îmbunătățirea mentalității proactive a personalului și a celor ce lucrează în numele societății, în ceea ce privește calitatea, protecția mediului înconjurător, responsabilitatea socială și securitate în muncă;
- ✓ dezvoltarea durabilă a serviciilor;

- ✓ introducerea unor metode moderne de management, de elaborare și implementare a strategiilor, politicilor, programelor și/sau proiectelor din sfera serviciilor de utilități publice;
- ✓ atragerea de noi resurse la bugetul local;
- ✓ construirea de relații strategice cu partenerii interni și externi prin încurajarea și sprijinirea comunităților de afaceri și de dezvoltare care să ducă la noi investiții;
- ✓ reprezentarea intereselor și protejarea drepturilor pe care le au clienții; soluții noi, inteligente, creative, pentru a asigura succesul, într-o manieră optimă pentru interesul clientului, în conformitate cu legislația română în vigoare și metode alternative de soluționare a conflictelor atunci când este posibil;
- ✓ protecția și conservarea mediului natural și construit;
- ✓ asigurarea igienei și sănătății populației;
- ✓ liberul acces la informațiile privind serviciile oferite.

Pentru perioada 2023-2027, obiectivul prioritar al SC Termo-Service SA este crearea în mod sustenabil a valorii adăugate, continuarea liniei de dezvoltare a societății în vederea atingerii țintelor de performanță propuse.

Obiectivele strategice ale societății sunt:

- eficiența economică;
- modernizarea și îmbunătățirea serviciilor;
- competență profesională;
- orientarea către client;

Eficiența economică

- ✓ Promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de exploatare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și al calității maxime în funcționare, luând în considerare prevederile legislative în vigoare cu privire la stabilirea, ajustarea sau modificarea tarifelor precum și gradul de suportabilitate al populației.
- ✓ Aplicarea unor metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare și la diminuarea cheltuielilor de funcționare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurențiale prevăzute de normele legale pentru achiziții publice de lucrări, bunuri și servicii, astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de beneficiari să se realizeze cu costuri minime pentru clienți;

- ✓ Asigurarea viabilitatii economice si sustenabilitatii financiare prin politici adecvate de urmarire a eficientei cost/beneficiu a serviciului, recuperare creante, control intern managerial implementat, managementul riscului;
- ✓ Obținerea unei marje optime de profit, care sa permită atât dezvoltarea în continuare a societății cât și înregistrarea de dividende, acestea urmând a fi repartizate legal;
- ✓ Elaborarea și aprobarea Strategiei anuale a achizițiilor publice prin Programul anual de achiziții publice în concordanță cu cerințele H.G. nr. 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr.98/2016 privind achizițiile publice precum și actualizarea lui în concordanță cu modificările intervenite pe parcursul exercițiului financiar, astfel încât achizițiile să nu conducă la mobilizări pe stoc.

Modernizarea și îmbunătățirea serviciilor

- ✓ Creșterea calității serviciilor prin asigurarea unui management eficient și integrarea măsurilor prevăzute de sistemul de control managerial intern;
- ✓ Creșterea portofoliului de clienți - persoane fizice și juridice, prin promovarea unor politici adaptate evoluției mediului de afaceri concurențial;
- ✓ Asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației;
- ✓ Extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către beneficiari;
- ✓ Îmbunătățirea permanentă a indicatorilor tehnico-economici, prin eficientizarea activităților desfășurate în funcție de dinamica cerințelor și condițiilor concrete de prestare a serviciilor de administrare;

Competență profesională

- ✓ Creșterea eficienței generale a companiei, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- ✓ Instruirea permanentă a personalului, pentru creșterea gradului de profesionalism;
- ✓ Crearea unui mediu favorabil în companie și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne prin oferirea de oportunități materiale și cursuri de perfecționare;
- ✓ Asigurarea finanțării pregătirii profesionale, de 0,5% din fondul de salarii.
- ✓ Implementarea unui sistem de evaluare a performanței angajaților.

Orientarea către client

- ✓ Preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse;

- ✓ Îmbunătățirea continuă a relației cu clienții prin dezvoltarea și diversificarea mijloacelor de comunicare, informare și consultanță;
- ✓ Menținerea unui dialog permanent cu societățile comerciale, clienții/potențialii clienți.
- ✓ Informarea permanentă a opiniei publice asupra activității societății S.C.Termoservice S.A.
- ✓ Promovarea în continuare a abordării centrate pe interesul beneficiarului, drept premisă a îmbunătățirii calității serviciilor furnizate.
- ✓ Înțelegerea permanentă a nevoilor beneficiarilor și reconsiderarea continuă a serviciilor de administrare, din această perspectivă.
- ✓ Asigurarea unui nivel optim al ratei de soluționare a reclamațiilor, precum și al vitezei de răspuns la reclamații/petiții, în scopul de a asigura creșterea nivelului de satisfacție al clienților.

V. Obiective și indicatori de performanță

Obiectivul prioritar al SC Termo-Service SA este crearea în mod sustenabil a valorii adăugate pe termen lung pentru acționarii noștri urmărindu-se astfel:

- ✓ Îmbunătățirea eficienței operationale
- ✓ Gestionarea în mod activ a portofoliului de clienți
- ✓ Asigurarea unei forte de muncă implicată și calificată
- ✓ Adoptarea celor mai înalte standarde de guvernanta corporativa
- ✓ Creșterea ponderii activităților secundare în veniturile totale ale societății, prin adaptarea ofertei de lucrări la cerințele clienților, prin contractarea și executarea de lucrări la terți sau încheierea de contacte de mentenanță cu instituții publice;

Contractul de mandat al directorului general constă în stabilirea cadrului convențional privind încredințarea și exercitarea funcției de director general în baza delegării de către consiliul de administrație al societății către directorul general a unora dintre atribuțiile de conducere în limitele permise de lege, de actul constitutiv și deciziile consiliului de administrație, în scopul realizării obiectului de activitate al societății, mai puțin competențele expres rezervate de lege și/sau de actul constitutiv adunării generale a acționarilor și consiliului de administrație.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 31/1990 republicată și modificată și ale O.U.G. nr. 109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, Societatea încredințează Directorului General, organizarea, conducerea și gestionarea activității Societății Termo-Service S.A., în scopul realizării obiectului de activitate conform actelor constitutive ale Societății, conform Contractului de Mandat și cu respectarea competențelor exclusive, rezervate de lege.

Directorul general are următoarele obligații:

- ✓ să exercite în cadrul Consiliului de Administrație, competențele/atribuțiile legale și cele prevăzute în Actul Constitutiv.
- ✓ să respecte secretele comerciale ori industriale ale societății;

- ✓ să păstreze confidențialitatea tuturor datelor și informațiilor calificate ca atare prin reglementările legale ori cele interne ale societății și să ia toate măsurile operative care se impun în vederea realizării unui astfel de obiectiv;
- ✓ să participe la ședințele consiliului de administrație și ale adunărilor generale ale acționarilor și să prezinte rapoarte scrise la fiecare ședință a organului de gestiune al societății, inclusiv cu privire la modul de îndeplinire a deciziilor anterioare ale respectivelor organe;
- ✓ să ducă la îndeplinire deciziile consiliului de administrație, întocmai și la timp;
- ✓ să participe la programe de formare profesională cu durata minimă de o săptămână/an, în care să aibă sesiuni de instruire în domeniul guvernantei corporative, juridic, precum și în orice alte domenii alese de acționari;
- ✓ să participe la ședințele comitetului de nominalizare și remunerare și a comitetului de audit, precum și la adoptarea propunerilor/recomandărilor acestor comitete;
- ✓ să propună spre avizare, potrivit legii, Consiliului de Administrație și Adunării Generale a Acționarilor, bugetul de venituri și cheltuieli al Societății;
- ✓ să aduca la îndeplinire indicatorii de performanță prevăzute în anexa la contractul de mandat;
- ✓ să transmită Ministerului Finanțelor Publice raportări și orice alte informații referitoare la indicatorii economico-financiar din bugetele de venituri și cheltuieli, în formatul și la termenele stabilite prin ordin al ministrului finanțelor publice sau prin circulare;
- ✓ să prezinte trimestrial Consiliului de Administrație, nivelul de realizare a indicatorilor de performanță;
- ✓ să analizeze și să avizeze obiectivele generale ale societății.
- ✓ răspunde de dezvoltarea și îmbunătățirea controlului managerial al societății astfel încât să asigure atingerea obiectivelor societății într-un mod eficient economic;
- ✓ să participe la cursuri de specializare organizate în țară sau în străinătate, la târguri și expoziții;
- ✓ să declare, conform reglementărilor interne și legislației în vigoare, a orice conflict de interese existente și, în situații de conflict de interese, abținerea de la decizii în cadrul consiliului/comitetelor consultative/în exercitarea atribuțiilor;
- ✓ să-și exercite atribuțiile prevăzute de legislația în vigoare și de statutul întreprinderii publice;
- ✓ să adopte politici și sisteme de control prevăzute de atribuțiile sale;
- ✓ să aprobe bugetul întreprinderii publice;
- ✓ să elaboreze, împreună cu Consiliul de Administrație și să asigure transmiterea semestrială a rapoartelor privind activitatea întreprinderii și stadiul realizării indicatorilor de performanță, precum și, după caz, a informațiilor referitoare la contractele de mandat;
- ✓ să aprobe strategia de dezvoltare a întreprinderii;
- ✓ să aprobe recrutarea/revocarea conducătorului auditului intern;
- ✓ să participe la programe de dezvoltare profesională continuă;
- ✓ să elaboreze planul de management și să participe la elaborarea planului de administrare;
- ✓ să asigure verificarea funcționării sistemului de control intern și managerial;
- ✓ să participe la negocierea indicatorilor de performanță financiar și nefinanciar cu autoritatea publică tutelară sau acționarii societății, după caz;
- ✓ să asigure monitorizarea și gestionarea potențialelor conflicte de interese la nivelul organelor de administrare și conducere;

- ✓ să pregătească în mod riguroas ședințele consiliului, cu dedicarea a minimum 3 zile lucrătoare lunar acestui scop, participarea la ședințele consiliului;
- ✓ alte obligații prevăzute de lege și regulamentele interne adoptate la nivelul întreprinderii publice.
- ✓ actele de dobândire, înstrăinare, închiriere, schimb sau de constituire în garanție a bunurilor din patrimoniul societății, vor fi încheiate numai cu aprobarea consiliului de administrație și a adunării generale a acționarilor.
- ✓ să declare, conform reglementărilor interne și legislației în vigoare, a orice conflict de interese existente și, în situații de conflict de interese în exercitarea atribuțiilor de director general;

Directorul general asigură coordonarea activităților în cadrul societății și monitorizează modul de îndeplinire a sarcinilor trasate personalului din subordine având următoarele responsabilități:

- ✓ să conducă nemijlocit și efectiv întreaga activitate a societății;
- ✓ să reprezinte societatea față de terți și în fața oricăror autorități ale statului român, în limita împuternicirilor primite.
- ✓ în scopul realizării obligațiilor ce îi revin, potrivit clauzelor acestui contract, a actului constitutiv și ale legii, directorul general este obligat să manifeste diligența unui bun proprietar și să ia toate măsurile necesare conducerii societății, în limitele obiectului de activitate statutar, fără a încălca competențele rezervate de lege sau de actul constitutiv pentru consiliul de administrație sau adunarea generală a acționarilor, în spiritul conservării și dezvoltării patrimoniului societății și al principiului creșterii continue a profitabilității activității statutare a societății.
- ✓ să își folosească toată priceperea, experiența și toate mijloacele ce-i vor fi puse la dispoziție de către societate, în vederea conducerii activității acesteia astfel încât să ajungă la îndeplinirea prevederilor din bugetul de venituri și cheltuieli aprobat de adunarea generală a acționarilor;
- ✓ să supravegheze continuu toate activitățile asigurând o conducere competentă la nivelul tuturor structurilor, organizează controlul financiar intern preventiv și de gestiune;
- ✓ să aduca la îndeplinire indicatorii de performanța prevăzute în anexa la contractul de mandat;
- ✓ să asigure respectarea de către Societate a măsurilor de protecție a mediului în conformitate cu legislația națională și comunitară în domeniu;
- ✓ să analizeze și să avizeze obiectivele generale ale societății. Raspunde de dezvoltarea și îmbunătățirea controlului managerial al societății astfel încât să asigure atingerea obiectivelor societății într-un mod eficient economic;
- ✓ să organizeze controlul pentru asigurarea integrității gestiunii Societății;
- ✓ să-și exercite mandatul cu loialitate, prudența și diligența unui bun administrator, în interesul exclusiv al întreprinderii publice;
- ✓ să-și exercite atribuțiilor prevăzute de legislația în vigoare și de statutul întreprinderii publice;
- ✓ să stabilească politicile contabile și sistemul de control financiar;
- ✓ să propună spre aprobare, potrivit legii, Adunării Generale a Acționarilor, bugetul de venituri și cheltuieli al Societății;

- ✓ să aprobe numirea și revocarea directorilor cu atribuții delegate de Consiliul de Administrație în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile și stabilirea remunerației acestora, în limitele aprobate de Adunarea Generală a Acționarilor;
- ✓ să supravegheze activitatea personalului de conducere și angajaților Societății;
- ✓ să conceapă și să aplice strategii și/sau politici de dezvoltare a Societății;
- ✓ să aprobe structura organizatorică a societății;
- ✓ să angajeze și să concedieze personalul salariat, cu respectarea prevederilor legislației muncii și a Contractului Individual/Colectiv de Muncă;
- ✓ să stabilească drepturile salariale ale salariaților și ale persoanelor cu funcții de conducere din cadrul societății;
- ✓ să negocieze Contractul Colectiv/Individual de Munca și să stabilească îndatoririle și drepturile personalului societății pe compartimente precum și nivelul de salarizare;
- ✓ să reprezinte societatea în relațiile cu terții persoane fizice sau juridice, să încheie actele juridice în numele și pe seama societății conform legii;
- ✓ să prezinte Consiliului de Administrație și Adunării Generale a Acționarilor situația financiară a societății însoțită de o analiză a cauzelor nerealizării acestora dacă este cazul, precum și alte documentații solicitate situații ce vor sta la baza analizei și execuției planului de management și planului de administrare;
- ✓ să nu cesioneze sau să substituie prezentul contract de mandat altei persoane.
- ✓ să încheie asigurarea civilă de răspundere ca director general.

Gradul de îndeplinire a indicatorilor de performanță pentru monitorizarea performanței, stabiliți în contractul de mandat al directorului general al societății la sfârșitul lunii decembrie 2023, se prezintă astfel:

| Nr crt | Titlu | Formula de calcul | UM | Pondere | Valori propuse | Realizat |
|--------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|----------------|----------|
| 1 | Rata cheltuielilor de capital | $\frac{\text{Cheltuieli de capital}}{\text{Total active}} * 100$ | % | 10% | ≥ 1 | 2,02 |
| 2 | Lichiditatea imediată | $\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$ | Nr. | 10% | ≥ 1 | 2,62 |
| 3 | Rata de rotatie a creantelor | $\frac{\text{Cifra de afaceri neta}}{\text{Cr. incep. per.} + \text{Cr. fin. per.}}$ | Nr. rot. | 10% | ≥ 1 | 7,84 |
| 4 | Rentabilitatea activelor | $\frac{\text{Profitul net}}{\text{Total active}}$ | % | 10% | ≥ 2 | 15,18 |
| 5 | Rata de plata a dividendelor | $\frac{\text{Dividende plătite}}{\text{Profit net}}$ | % | 10% | ≥ 50 | 55,18 |
| 6 | Frecvența totală a vatămărilor înregistrate | $\frac{\text{Nr. accid. înreg. x1.000.}}{\text{Nr. tot. ore lucrate angaja}}$ | Nr. | 10% | ≤ 0,42 | 0,00 |
| 7 | Numărul de instruiți în materie de siguranță | Numărul total de instruiți în materie de siguranță = Numărul total de instruiți în materie de siguranță care s-au efectuat pe parcursul anului | Nr. | 10% | 12 | 12 |
| 8 | Scorul satisfacției clienților | Scor de satisfacție clienți = Total număr % evaluări de 4 și 5 obținute (5 este scor maxim) / Total număr de evaluări - 1 | % | 5% | 75 | 84,65 |
| 9 | Optimizarea activităților secundare (echipă intervenții/reparații) | $\frac{\text{nr. intervenții rezolvate}}{\text{total intervenții}} * 100$ | % | 10% | 76 | 92,66 |
| 10 | Rata membrilor independenți în Consiliul de Administrație | $\frac{\text{Nr. membri neexec și independenți}}{\text{Nr. total de membri din C}}$ | % | 5% | ≥ 75 | 100 |
| 11 | Monitorizarea proceselor de transparenta și comunicare | Situațiile financiare anuale; Raportări contabile semestriale; Raportul de audit anual; Componenta organelor de conducere ale societății, CV-urile membrilor consiliului de administrație și ale directorilor | Nr. | 10% | 100 | 100 |

Gradul de îndeplinire a indicatorilor cheie de performanță pentru acordarea componentei variabile, stabiliți în contractul de mandat al directorului general al societății la sfârșitul lunii decembrie 2023, se prezintă astfel:

| Nr crt | Titlu | Formula de calcul | UM | Pondere | Valori propuse | Realizat |
|--------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|----------------|----------|
| 1 | Rata cheltuielilor de capital | $\frac{\text{Cheltuieli de capital}}{\text{Total active}} * 100$ | % | 10% | ≥ 1 | 2,03 |
| 2 | Lichiditatea imediată | $\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$ | Nr. | 10% | ≥ 1 | 2,62 |
| 3 | Rata de rotație a activelor | $\frac{\text{Cifra de afaceri neta}}{\text{Val. medie a activelor}} * \text{Nr. r}$ | Nr. rot. | 10% | ≥ 1 | 3,89 |
| 4 | Rentabilitatea capitalului propriu | $\frac{\text{Profit net}}{\text{Valoare capital propriu}}$ | % | 10% | ≥ 2 | 29,99 |
| 5 | Rata de plata a dividendelor | $\frac{\text{Dividende plătite}}{\text{Profit net}}$ | % | 10% | ≥ 50 | 55,18 |
| 6 | Frecvența totală a vătărilor înregistrate | $\frac{\text{Nr. accid. înreg. xl. 000.}}{\text{Nr. tot. ore lucrate angaja}}$ | Nr. | 10% | $\leq 0,42$ | 0,00 |
| 7 | Numărul angajați handicap | Nr. angajați handicap = Nr. angajați cu handicap recunoscuți administrativ | Nr. | 10% | ≥ 1 | 4,00 |
| 8 | Scorul satisfacției clienților | Scor de satisfacție clienți = Total număr % evaluări de 4 și 5 obținute (5 este scor maxim) / Total număr de evaluări - 1 | % | 5% | 75 | 84,65 |
| 9 | Optimizarea activităților secundare (echipă intervenții/reparații) | $\frac{\text{nr. intervenții rezolvate}}{\text{total intervenții}} * 100$ | % | 10% | 76 | 92,66 |
| 10 | Rata membrilor independenți în Consiliul de Administrație | $\frac{\text{Nr membri neexec și independenți}}{\text{Nr. total de membri din C}}$ | % | 5% | ≥ 75 | 100 |
| 11 | Numărul de reuniuni ale Consiliului de Administrație | Nr. ședințelor CA = Nr. ședințelor CA susținute de-a lungul anului | Nr. | 10% | 12 | 18 |

VI. Evoluția performanței economice a Societății TermoService SA Iași

Activitățile financiare sunt activitățile de bază prin intermediul carora sunt stabilite politica și strategia organizației în domeniul economico-financiar.

În cadrul Societății Termo-Service S.A., activitatea financiară și de analiză economică asigură mecanismele necesare pentru întocmirea bugetului de venituri și cheltuieli la nivelul societății.

Simultan, prin procesele specifice activității financiare și de analiză economică sunt controlate fluxurile financiare principale de încasări și plăți desfășurate la nivelul Societății și este realizată o analiză financiară asupra situației economice a acesteia, pe baza indicatorilor de lichiditate, solvabilitate și a indicatorilor de patrimoniu.

Principalii indicatori financiari din bugetul de venituri și cheltuieli:

| Nr.crt. | Denumire indicatori | Realizat 2022 | Realizat 2023 |
|---------|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Cifra de afaceri | 43.452.177 | 51.557.890 |
| 2 | Venituri totale | 44.020.330 | 52.164.329 |
| | Venituri din exploatare | 43.968.067 | 51.963.507 |
| | Venituri financiare | 52.262 | 200.822 |
| 3 | Cheltuieli totale | 42.145.444 | 49.717.401 |
| | 1. Cheltuieli pentru exploatare | 42.145.444 | 49.717.401 |
| | 2. Cheltuieli financiare | 0 | 0 |
| 4 | Profit brut | 1.874.886 | 2.446.928 |
| 5 | Impozit profit | 322.298 | 368.878 |
| 6 | Productivitatea muncii | 85.875 | 102.695 |

Situația financiară a societății, la 31 decembrie 2023, se identifică astfel:

- **Cifra de afaceri netă – 51.557.890 lei**
- **Total capitaluri proprii –5.683.425 lei**
- **Profitul net al exercițiului financiar – 2.307.368,86 lei**

VII. Repartizarea profitului realizat în anul 2023

Propunerea de repartizare a profitului net pentru anul 2023 s-a făcut conform O.M.F.P nr. 144/15.01.2005, privind aprobarea precizărilor pentru determinarea sumelor care fac obiectul repartizării profitului conform OG nr. 64/2001, privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, aprobată prin Legea nr. 769/2001, cu modificările și completările ulterioare, astfel;

- ✓ Profitul net al exercițiului financiar la 31.12.2023..... 2.307.368,86 lei
- ✓ Facilități fiscale – impozit profit reinvestit..... 14.179,13- lei
- ✓ Rămas de repartizat..... 2.293.189,73 lei

- ✓ Provizion privind participarea salariaților la profit..... 229.318,97 lei

La finele anului 2023 profitul net de repartizat a fost de 2.293.189,73, iar în conformitate cu prevederile OG nr. 64/2001, aprobată prin Legea nr. 769/2001, cu modificările și completările ulterioare a fost repartizat astfel:

- ✓ 50% dividende cuvenite acționarului unic : 1.146.595,00 lei;
- ✓ 50% la dispoziția societății, din care:
 - 10% participarea la profit : 229.318,97 lei;
 - 40% fonduri proprii: 917.275,76 lei;

VIII. Politicile economice și sociale implementate de Societatea Termo-Service

Politicile economice ale Societății au fost îndreptate spre atingerea obiectivelor strategice de optimizare a profitului și de control al costurilor.

Societatea, a urmărit realizarea acestora printr-o serie de obiective tactice:

- ✓ asigurarea unei rate a profitului și a unei lichidități curente conform țintelor stabilite;
- ✓ asigurarea permanentă a cash-flow-ului necesar bunei desfășurări a activităților productive și a celor investiționale.
- ✓ asigurarea implementării Planului de administrare și a Planului de management.

A existat o preocupare permanentă pentru fundamentarea tarifelor într-o manieră suportabilă pentru clienți, dar care în același timp să asigure acoperirea costurilor și obținerea unei marje de profit.

Pentru realizarea obiectivelor propuse, Societatea Termo-Service S.A. a avut în vedere următoarele direcții:

- ✓ optimizarea permanentă a costurilor astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de clienți să se realizeze cu costuri cât mai accesibile pentru aceștia;
- ✓ obținerea unei marje optimale de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății cât și stimularea personalului;
- ✓ promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de exploatare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare, luând în considerare și gradul de suportabilitate a clienților;
- ✓ monitorizarea permanentă a încasării facturilor restante.
- ✓ asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației;
- ✓ îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii performante.

O atenție deosebită a fost acordată în direcția reglementării relațiilor cu clienții, în sensul respectării principiilor guvernantei corporative reglementate prin O.U.G.109/2011, cu modificările și completările ulterioare, pentru implementarea următoarelor măsuri de comunicare și de asigurare a transparenței procesului de management:

- ✓ promovarea în continuare a abordării centrate pe interesul beneficiarului, drept premisă a îmbunătățirii calității serviciilor furnizate.

- ✓ înțelegerea permanentă a nevoilor beneficiarilor și reconsiderarea continuă a serviciilor de administrare, din această perspectivă.
 - ✓ asigurarea unui nivel optim al ratei de soluționare a reclamațiilor, precum și al vitezei de răspuns la reclamații/petiții, în scopul de a asigura creșterea nivelului de satisfacție al clienților.
 - ✓ preocuparea permanentă pentru creșterea gradului de încredere al beneficiarilor în serviciile oferite și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse;
- Strategia de administrare, inclusă în Planul de Administrare a Consiliului de Administrație, pentru atingerea obiectivelor și indicatorilor de performanță se constituie totodată în linie directoare pentru activitatea directorului general, în vederea realizării Planului de Management

IX. Componenta Operațională

Pentru o eficiență maximă, activitatea societății este monitorizată permanent, urmărindu-se respectarea procedurilor operaționale, a instrucțiunilor de lucru, a regulamentelor aprobate. În acest sens, un rol determinant îl au:

- ✓ sistemul de control intern managerial în curs de implementare în organizație în conformitate cu O.S.G.G. nr. 600/2018 privind aprobarea codului controlului intern/ managerial al entităților publice;
- ✓ auditările publice externe;

Astfel, echipa managerială beneficiază de informații complete și concrete privind activitatea tuturor entităților funcționale din structura organizației – în principal prin intermediul întocmirii de către șefii entităților funcționale și analizei ulterioare la nivelul echipei manageriale, a următoarelor documente:

Programul de dezvoltare a sistemului de control intern managerial;

- ✓ Obiective specifice (pentru fiecare structură funcțională în parte, cu menționarea obiectivelor definite SMART, a indicatorilor de realizare asociați, a responsabilităților privind îndeplinirea acestora și rezultatele monitorizării periodice a gradului de îndeplinire);
- ✓ Registrul riscurilor (pentru fiecare structura funcțională în parte, cu menționarea obiectivelor definite SMART, a riscurilor asociate, acțiunilor de atenuare a riscurilor și termenelor/ responsabilităților privind monitorizarea acestora);
- ✓ Rapoarte de audit extern, etc.

Pe linie organizatorică, Directorul General al Termo-Service S.A. implementează în societate (și va monitoriza permanent cum se aplică) un complex de principii moderne de lucru – ceea ce va contribui la îmbunătățirea performanțelor organizației în ansamblu:

- ✓ Principiul managementului participativ,
- ✓ Principiul supremației obiectivelor,
- ✓ Principiul unității de decizie și acțiune,
- ✓ Principiul apropierii managementului de execuție,
- ✓ Principiul permanenței managementului,
- ✓ Principiul economiei de comunicație,
- ✓ Principiul definirii armonizate a posturilor și funcțiilor,

- ✓ Principiul concordantei dintre cerintele postului si caracteristicile titularului,
- ✓ Principiul formarii de echipe intercompartimentale,
- ✓ Principiul flexibilitatii,
- ✓ Principiul eficacitatii si eficientei structurilor,
- ✓ Principiul reprezentarii structurii.

Toate acestea coroborate reprezintă un instrument modern si eficace de monitorizare si imbunatatire a activitatii din organizatie.

X. Gestionarea resurselor Termo-Service S.A.

Principalele resurse la dispozitia Termo-Services S.A. – si care printr-o gestionare eficienta pot contribui decisiv la indeplinirea misiunii, obiectivelor si indicatorilor de performanta, sunt resursele umane, resursele logistice, si resursele financiare.

10.1. Managementul resurselor umane

Directorul General al societatii Termo-Service S.A. se implică într-o sumă de acțiuni consistente pe linie de management al resurselor umane, având la dispoziție personal instruit si performant in acest domeniu.

Resurse documentare:

- × Organigrama societății;
- × Statul de funcții;
- × Regulament de Organizare și Funcționare;
- × Contractul Colectiv de Muncă;
- × Codul de etică;
- × Regulamentul Intern;
- × Contractul Individual de Muncă;
- × Fișele posturilor;
- × Inventarul funcțiilor sensibile din cadrul Termo-Service S.A.;
- × PS-OSGG-08 Managementul riscului
- × PS-OSGG-02 Atribuții, funcții, sarcini
- × PS-OSGG-03 Competență, performanță
- × PS-OSGG-04 Structura organizatorică
- × PS-OSGG-05 Obiective
- × PS-OSGG-06 Planificarea
- × PS-OSGG-07 Monitorizarea performanțelor
- × PS-01 Managementul funcțiilor sensibile

- ✘ PS-02 Delegarea competentelor
- ✘ PS-03 Evitarea și combaterea conflictului de interese
- ✘ PS-04 Monitorizare, prevenire și remediere situație de Pantouflage
- ✘ PS-05 Prevenire, identificare, evaluare și sancționare situații de incompatibilitate
- ✘ PO-14 Stabilirea drepturilor salariale
- ✘ PO-15 Intocmirea pontajului
- ✘ PO-16 Recrutarea, selecția și angajarea personalului
- ✘ PO-17 Instruirea și formarea profesională
- ✘ PO-18 Încheierea, modificarea și încetarea raporturilor de muncă
- ✘ PO-19 Intocmirea, actualizarea și gestionarea dosarelor de personal
- ✘ PO-20 Cercetarea disciplinară
- ✘ PO-23 Intocmirea, aprobarea și gestionarea cererilor pentru efectuarea concediului de odihnă și altor tipuri de concediu
- ✘ toate înregistrările aferente proceselor în cauză, respectiv ”Procese verbale de instruire”, ”Fise de evaluare”.

Concret, Directorul General al societății Termo-Service S.A.:

- ✓ aplică cele mai moderne și oportune practici cu privire la managementul resurselor umane, pornind de la recrutarea personalului și până la încetarea raporturilor de serviciu sau a contractului de muncă;
- ✓ se implică permanent în îmbunătățirea criteriilor de selecție la angajare, a modalităților și mijloacelor de instruire/ calificare și evaluare a angajaților pe parcursul activității
- ✓ acționează cu respect, obiectivitate și bună-credință în relațiile cu personalul;
- ✓ se îngrijeste să susțină dezvoltarea carierei precum și inițiativele justificate venite din partea subordonaților privind îmbunătățirea activității;
- ✓ are un comportament nediscriminatoriu cu privire la personalul din subordine și va respecta neutralitatea politică a acestuia sau orice alte convingeri conforme cu ordinea de drept și bunele moravuri;
- ✓ sprijină programele de formare profesională și va depune toate eforturile pentru a dezvolta și a susține cu resurse financiare diverse activități suplimentare de formare profesională a subordonaților, în conformitate cu prevederile legale;

10.2. Managementul resurselor logistice/ materiale

Directorul General al societății Termo-Service S.A. se implică într-o sumă de acțiuni pe linie de management al resurselor logistice, având la dispoziție personal instruit și performant în acest domeniu.

Resurse documentare:

- ✓ Regulament de Ordine Interioară;
- ✓ Contractul Colectiv/Individual de Muncă;
- ✓ Codul de Conduita;
- ✓ Fișele de post;
- ✓ PO-02 Circuitul documentelor în cadrul serviciului Juridic
- ✓ PO-03 Arhivarea documentelor
- ✓ PO-05 Mentenanta echipamente IT
- ✓ PO-09 Intretinere și reparatii
- ✓ PO-12 Angajarea gestionarilor, constituirea de garantii și raspunderea în legătura cu gestionarea valorilor incredintate
- ✓ PO-13 Achizitie directa
- ✓ PO-21 Preluarea în administrare
- ✓ PO-22 Plecarea din administrare
- ✓ PO-24 Tratarea petitiilor
- ✓ PO-25 Utilizarea infrastructurii de lucru
- ✓ PO-26 Back-up
- ✓ PO-27 Control intern
- ✓ PO-29 Angajare cheltuieli si efectuarea de plati lucrari investitii
- ✓ PO-32 Organizare serviciu curatenie, gestiune si monitorizare materiale curătenie
- ✓ PO-33 Procedura privind desfășurarea activității din cadrul SJ
- ✓ PO-34 Procedura administrare cladiri
- ✓ Procedura de sistem PS-10, Circuitul documentelor;
- ✓ Procedura operațională, Stabilirea obiectivelor;
- ✓ Procedura operațională, Planificarea activităților;
- ✓ Procedura operațională, Realizarea coordonării,
- ✓ Procedura operațională, Asigurarea informării;
- ✓ Procedura operațională, Semnalarea neregularităților;
- ✓ Procedura operațională, Accesul la resurse;
- ✓ Instrucțiune de lucru: IL-21, Întocmire fișe activități zilnice, Foi de parcurs la autovehiculele din dotarea societății;
- ✓ Procedura operationala de lucru interna de practica arhivistica pentru prelucrarea documentelor
- ✓ Instrucțiune de lucru: IL-20 Activitatea de dispecerat;

- ✓ Toate inregistrarile aferente proceselor in cauza.

Directorul General al societății Termo-Service S.A. aplică cele mai oportune practici cu privire la managementul resurselor logistice, implicându-se permanent în îmbunătățirea dotărilor tehnice la dispoziție prin achiziții în sensul adecvării acestora la necesitățile obiective privind îmbunătățirea continuă a activității;

Directorul General al societății Termo-Service S.A se implică permanent în:

- ✓ îmbunătățirea dotărilor tehnice la dispoziție prin achiziții în sensul adecvării acestora la necesitățile obiective privind îmbunătățirea continuă a activității;
- ✓ optimizarea activității de curățenie spații verzi, prin adaptarea programărilor astfel în funcție de solicitările și cerințele clienților;
- ✓ optimizarea relațiilor cu furnizorii de produse, prestatorii de servicii și colaboratorii implicați în asigurarea logistică ;
- ✓ analiza și susținerea inițiativelor justificate venite din partea subordonaților pe linie de asigurare logistică;
- ✓ susținerea cu resurse financiare a activităților suplimentare de formare profesională a angajaților implicați în exploatarea și/sau mentenanța resurselor logistice.

10.3. Managementul resurselor financiare

Directorul General al Termo-Service S.A. se implică în acțiuni consistente pe linie de management al resurselor financiare, având la dispoziție personal instruit și performant în acest domeniu:

Resurse documentare:

- ✓ Regulament de Organizare și Funcționare;
- ✓ Regulamentul Intern;
- ✓ Contractul Colectiv/Individual de Muncă;
- ✓ Codul de Etică;
- ✓ Fișele posturilor;
- ✓ PS-OSGG-14 Raportarea contabilă și financiară
- ✓ PO-01 Elaborarea și fundamentarea BVC
- ✓ PO-06 Control Financiar Preventiv
- ✓ PO-08 Control Financiar de Gestiune
- ✓ PO-10 Inventariere patrimoniu
- ✓ PO-11 Declasarea și casarea mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar
- ✓ PO-12 Angajarea gestionarilor, constituirea de garanții și răspunderea în legătura cu gestionarea valorilor încredințate
- ✓ PO-13 Achiziție directă

- ✓ PO-14 Stabilirea drepturilor salariale
- ✓ PO-28 Stabilire si plata indemnizatii cuvenite CA
- ✓ PO-29 Angajare cheltuieli si efectuarea de plati lucrari investitii
- ✓ PO-30 Gestionarea activelor fixe corporale si necorporale
- ✓ PO-31 Impozite si taxe la bugetul public
- ✓ PO-35 Procedura privind înregistrarea, acordarea și justificarea avansurilor de trezorerie
- ✓ Instrucțiune Lucru: IL 16 - Privind angajarea gestionarilor,constituirea de garanții si răspunderea in legătură cu gestionarea valorilor încredințate
- ✓ Fișă de Proces: FP-12, Flux activitate financiară asociații proprietari
- ✓ Fișă de proces: FP-06, Administrarea clădirilor;
- ✓ Fișă proces: FP -03, Tratarea reclamațiilor;
- ✓ Fișă proces: FP-16, Emitere contracte eşalonare;
- ✓ Fișă proces: Înregistrarea plăților terților popriți din cadrul asociațiilor administrate;
- ✓ Fișă de proces: FP-21, Elaborarea și fundamentarea BVC;
- ✓ Fișă de proces: FP-22, Recuperare restanțe asociații proprietari;

Directorul General al societatii Termo-Service S.A.:

- ✓ aplica cele mai oportune practici cu privire la managementul resurselor financiare, pornind de la intocmirea BVC și până la finalizarea bilantului contabil;
- ✓ se implica permanent în implementarea de masuri eficiente in scopul imbunatatirii nivelului de colectare/ incasare a contravalorii facturilor de întreținere;
- ✓ se implica permanent în tinerea permanenta sub control a raportului dintre tarifele practicate si costurile activitatii societatii;
- ✓ acționeaza cu profesionalism în relațiile cu institutiile financiare si/sau de control in domeniul economic si financiar;
- ✓ analizeaza si susține inițiativele justificate venite din partea subordonaților pe linie de management al resurselor financiare;
- ✓ susține cu resurse financiare diverse activități suplimentare de formare profesională a angajatilor implicati in managementul resurselor financiare.

XI Activități operaționale

Activitatea de administrare imobile este activitatea principală a societății, administrarea financiară (întocmirea listelor de plată, a fișelor individuale, contabilitate), administrarea tehnică (întreținere și reparații cu personal calificat), și administrarea juridică (consilierea și reprezentarea asociațiilor în relațiile juridice, redactarea de acte juridice), oferind o paletă largă de servicii la cel mai mic tarif de pe piata de administrare din Iasi, în raport cu activitatea prestată.

Prin Hotărârea Consiliului Local Iași nr. 165/23.06.2021 a fost aprobat contractul de asociere între UAT Municipiul Iași și Termo-Service S.A. având unic acționar autoritatea locală pentru asigurarea managementului serviciului public de alimentare cu energie termică – producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iașii pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

Urmare a contractului de asociere, activitatea operațională a societății se desfășoară pe două divizii: Divizia Administrare și Divizia Termoficare.

11.1 Activitățile operaționale Divizia Administrare:

Activitatea de prestare de servicii de administrare a condominiului unității locative comune are în componență administrarea financiară, tehnică și juridică, urmărindu-se astfel:

- a) prestarea serviciilor generale de administrare a condominiilor într-o manieră dedicată, în sensul depunerii eforturilor rezonabile pentru asigurarea calității optime a acestora, în limitele și condițiile de calitate, legalitate, inclusiv de securitate a muncii.
- b) gestionarea bunurilor materiale și a fondurilor bănești;
- c) efectuarea formalităților necesare în angajarea contractelor cu furnizorii de utilități și servicii;
- d) facilitarea cunoașterii și respectării, de către membrii ai condominiilor, a regulilor cu privire la proprietatea comună;
- e) gestionarea, în raport de competențe, a modului de îndeplinire a obligațiilor cetățenești ce revin proprietarilor în raport cu autoritățile publice.

11. 1.1 Managementul financiar al condominiului

Buna funcționare a Asociației de Proprietari este condiționată de un management financiar performant și în conformitate cu prevederile legale în vigoare, astfel că s-a urmărit îndeplinirea următoarelor funcțiuni:

- a) gestionarea bunurilor și fondurilor bănești, conform OMFP 3103/2017 privind aprobarea Reglementărilor contabile pentru persoanele juridice fără scop patrimonial;
- b) întocmirea listelor lunare de plată, privind cheltuielile de întreținere ale condominiilor;
- c) încasarea, în locuri specifice, a cotelor de contribuție a proprietarilor/chiriașilor, la cheltuielile curente ale condominiilor;
- d) calcularea și încasarea penalizărilor conform sistemului aprobat de adunările generale a asociațiilor de proprietari sau chiriași din condominii;
- e) efectuarea plăților către toți furnizorii astfel:
 - în funcție de încasările zilnice de la membrii asociațiilor de proprietari sau chiriași, cotele de contribuție la cheltuielile lunare și restanțele achitate de aceștia se vor plăti furnizorilor, la termenele stabilite în contractele de furnizare sau în angajamentele de plată asumate în numele și pentru asociații de către reprezentantul lor legal, astfel încât, asociațiile să nu fie grevate de eventuale penalități sau cheltuieli disproporționate privind comisioanele bancare, asigurând eficiența managementului financiar;

- în funcție de încasările zilnice de la asociațiile de proprietari sau chiriași, penalizările achitate de aceștia se vor plăti furnizorilor, la termenele stabilite în contractele de furnizare sau în angajamentele de plată asumate în numele și pentru asociații de către reprezentanții legali, astfel încât asociațiile să nu fie grevate de cheltuieli disproporționate privind comisioanele bancare, asigurând eficiența managementului financiar;

f) sesizarea comitetelor executive în vederea somării sau notificării restanțierilor și aplicarea procedurii de recuperare a restanțelor, cu penalizările aferente;

g) actualizarea, cu avizul comitetului executiv, a fondului de rulment;

h) întocmirea și păstrarea evidențelor contabile și registrelor asociațiilor de proprietari sau chiriași, specifice managementului financiar, în limitele termenilor ;

i) controlul facturării corecte a consumurilor în funcție de indexul contoarelor de bloc și al contoarelor individuale.

j) realizarea, pentru taxele judiciare de timbru aferente cauzelor aflate pe rolul instanțelor de judecată, a taxelor de investire cu cereri a tribunalelor și curților de arbitraj judiciar, respectiv cele aferente/presupuse de verificările în registrele publice cadastrale, fiscale sau de evidență a persoanelor, de către societatea TERMO-SERVICE S.A., în calitate de administrator al Asociațiilor de proprietari sau chiriași, a plăților, din contul Asociațiilor de proprietari sau chiriași.

Activitatea de administrare condominii se concretizează astfel:

| Nr.crt. | Asociații proprietari/locatari | Număr contracte | Facturat (lei) | Încasat (lei) |
|---------|-----------------------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| 1 | Servicii de Administrare | 514 | 9.396.635,62 | 8.511.457,32 |
| 2 | Servicii de Curățenie | 476 | 6.961.313,24 | 6.250.265,16 |

11.1.2 Managementul de proprietate al condominiului

Proprietatea comună din cadrul condominiului are atributul specific de a nu putea fi identificată în mod precis pentru fiecare proprietar în parte, din acest motiv un rol foarte important revine administratorului de condominiu pentru a asigura buna funcționare a instalațiilor și suprafețelor comune. În acest scop managementul de proprietate trebuie să urmărească:

a) inventarierea tehnică a construcțiilor, întocmind anual un proces-verbal de inventariere, care se aduce la cunoștința reprezentanților legali ai asociațiilor de proprietari sau chiriași;

b) efectuarea de verificări, urmare a sesizărilor primite de la membrii asociațiilor de proprietari sau chiriași, în vederea înlăturării defecțiunilor apărute la instalațiile aflate în folosință comună și a eliminării pierderilor care determină creșterea nejustificată a cheltuielilor;

c) înștiințarea comitetului executiv pentru luarea măsurilor necesare efectuării, la timp și eficient, a lucrărilor de întreținere și reparații;

- d) verificarea existenței contractelor de închiriere între asociațiile de proprietari sau chiriași și persoane fizice sau juridice, care folosesc spații ori elemente din proprietatea comună.
- e) supravegherea execuției lucrărilor de reparații și de întreținere și participarea la recepția lor;
- f) asigurarea cunoașterii și respectării regulilor de locuit în condominii.
- g) verificarea sau avizarea indexului contoarelor de rețea în prezența reprezentantului asociațiilor de proprietari sau chiriași și a reprezentantului furnizorului, precum și a indexului contoarelor individuale;
- h) asigurarea efectuării curățeniei precum și menținerea acesteia la suprafețele comune, astfel:
- măturarea zilnică a casei scării;
 - spălarea săptămânală, cu apă și detergenți a casei scării;
 - alte servicii de curățenie a spațiilor comune din imobil sau altă periodicitate a acestora se vor putea asigura, numai la solicitarea asociațiilor de proprietari sau chiriași și contra cost.
- i) asigurarea curățeniei în spațiile exterioare ale condominiilor, imediat limitrofe acestora, astfel:
- îngrijirea spațiilor verzi prin tăierea ierbii și toaletarea gardului viu de două ori pe an;
 - curățarea zăpezii de pe aleile și trotuarele aferente condominiilor atunci când este cazul;
 - alte servicii de curățenie în spațiile exterioare ale condominiilor sau altă periodicitate a acestora se vor putea asigura, numai la solicitarea asociațiilor de proprietari sau chiriași și contra cost.

Activitatea Secției de Întreținere și Reparații a fost axată pe următoarele direcții:

Întocmirea fișelor tehnice, care înregistrează starea tehnică a condominiilor, precum și recomandările care se impun privind întreținerea și repararea instalațiilor comune și părților comune. În perioada ianuarie–martie 2023 au fost întocmite fișe tehnice pentru toate asociațiile de proprietari aflate în administrare, aspectele constatate în teren fiind aduse la cunoștința reprezentanților legali ai asociațiilor de proprietari pentru a lua decizii în adunarea generală privind întreținerea și repararea părții comune a imobilelor în care locuiesc.

Intervenții rapide pentru remedierea defecțiunilor semnalate de către clienți.

Societatea asigură un serviciu de preluare permanentă a sesizărilor printr-un dispecerat non-stop și o formație de intervenții la dispoziția clienților pentru avariile la instalațiile comune intervenindu-se în cel mai scurt timp pentru limitarea pagubelor.

Lucrări realizate pe bază de contract Lucrările de reparații pentru zonele aferente proprietății comune executate de către formațiile de lucru ale societății, pe baza devizelor estimative solicitate și acceptate de către membrii asociațiilor de proprietari, includ reparații ale: instalațiilor de alimentare cu apă rece și apă caldă, instalațiilor menajere, instalațiilor de încălzire, instalațiilor electrice, lucrări de igienizare subsol, zugrăveli casa scării, hidroizolații și confecții metalice.

Aceste lucrări au fost executate atât la asociații aflate în administrare cât și la instituții sau asociații care nu sunt administrate de Termo-Service S.A.

La sfârșitul 2023, valoarea lucrărilor de întreținere și reparații, se prezintă după cum urmează:

| Lucrări Întreținere Reparații | Nr lucrări | Facturat (lei) | Încasat (lei) |
|-----------------------------------|------------|----------------|---------------|
| Lucrări la asociații administrate | 1406 | 673.442,11 | 573.522,68 |

11.1.3 Managementul juridic al condominiului

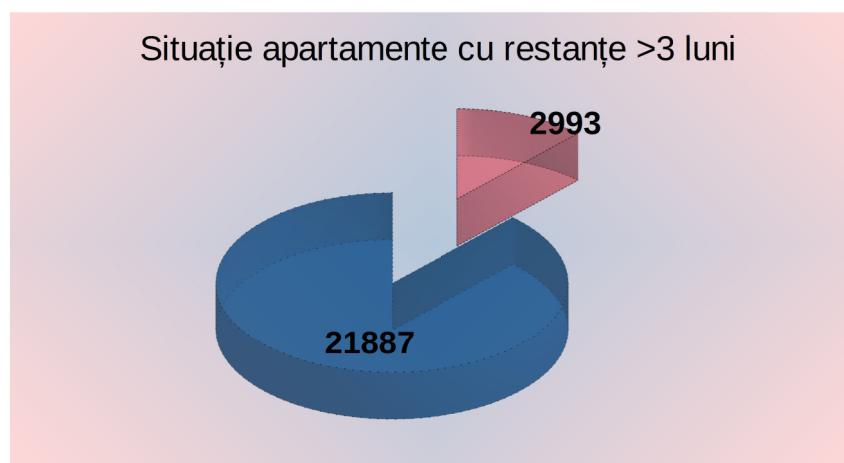
O altă componentă importantă a administrării condominiilor este reprezentată de managementul relațiilor juridice, acestea fiind atât între membrii proprietari și asociația ca formă de organizare juridică, cât și între asociație și terți. Conducerea societății este permanent preocupată de sensibilizarea către plata serviciilor și aducerea cu plată la zi a unui număr cât mai mare de clienți.

Activitatea juridică a societății, în anul 2023 s-a concretizat în:

- ✓ realizarea analizelor de risc juridico-economic a debitorilor, având particularități speciale (persoane juridice aflate în insolvență sau radiate, persoane fizice decedate și cu proceduri succesoriale neinițiate, etc.);
- ✓ optimizarea procedurilor interinstituționale în scopul facilitării accesului la informații de interes public utile în valorificarea drepturilor legislative ale asociațiilor.

| Data de raportare | Total apartamente | Număr apartamente cu restanțe >3 luni | Procent apartamente cu restanțe >3 luni |
|-------------------|-------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|
| 31.12.2022 | 22.223 | 3.131 | 14,09 |
| 31.12.2023 | 21.887 | 2.993 | 13,67 |

Tab. – Evoluția numărului de restanțieri cu restanțe mai mari de trei luni



Activitatea de recuperare a restanțelor s-a concretizat prin măsuri aplicate chiriașilor Municipiului Iași și măsuri aplicate proprietarilor restanțieri din asociațiile administrate de societatea noastră. În anul 2023 au fost întocmite și transmise 1064 notificări de plată debitorilor asociațiilor de proprietari/locatari administrate, s-au promovat împotriva acestora 181 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 100 de cereri de executare, au fost depuse 7 privilegii imobiliare și au fost încheiate 9 convenții de plată.

| | Restanțe solicitate în instanță | Penalități solicitate în instanță | Restanțe solicitate către executori | Penalități solicitate către executori |
|----------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| An 2023 | 662.877,06 | 891.253,01 | 302.120,57 | 415.607,99 |

Tab. – Solicitarea și recuperarea restanțelor prin instanțele judecătorești (lei)

11.2 Activitățile operaționale Divizia Termoficare:

Prin Hotărârea Consiliului Local Iași nr. 165/23.06.2021 a fost aprobat contractul de

asociere între UAT Municipiul Iași și Termo-Service S.A. având unic acționar autoritatea locală pentru asigurarea managementului serviciului public de alimentare cu energie termică – producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iași pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

Obiectul contractului îl constituie conlucrarea între asociați în vederea asigurării managementului serviciului public de alimentare cu energie termică - producție, transport, distribuție și furnizare în municipiul Iași pe o durată tranzitorie, până la încheierea unui contract de delegare a gestiunii Serviciului Public cu un nou operator.

Contractul cuprinde următoarele servicii de management necesare desfășurării activităților:

- managementul activității de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice;
- managementul activității de mentenanță a sistemului;
- managementul activității de reparații a sistemului;
- managementul activității de resurse umane;
- managementul activității de facturare și încasare;
- managementul activității de relații cu clienții;
- managementul activității economico-financiare;
- managementul activității legate de protecția mediului;
- managementul activității legate de sănătate și securitate în muncă;
- finanțarea fără adaosuri comerciale a activităților enumerate mai sus, dacă este cazul;
- managementul activității de servicii asistență, consultanță și reprezentare în justiție necesare pentru recuperarea debitelor reprezentând facturi neachitate pentru serviciile de furnizare /producție /distribuirea energiei termice/electrice, precum și pentru recuperarea oricăror alte sume rezultate din prestarea serviciilor de management aferente intervalului contractului, calitatea procesului activă aparținând Asociației-Operator.

11.2.1. Activități de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice:

Exploatare Rețele Primare și Distribuție:

A. Lucrări de mentenanță

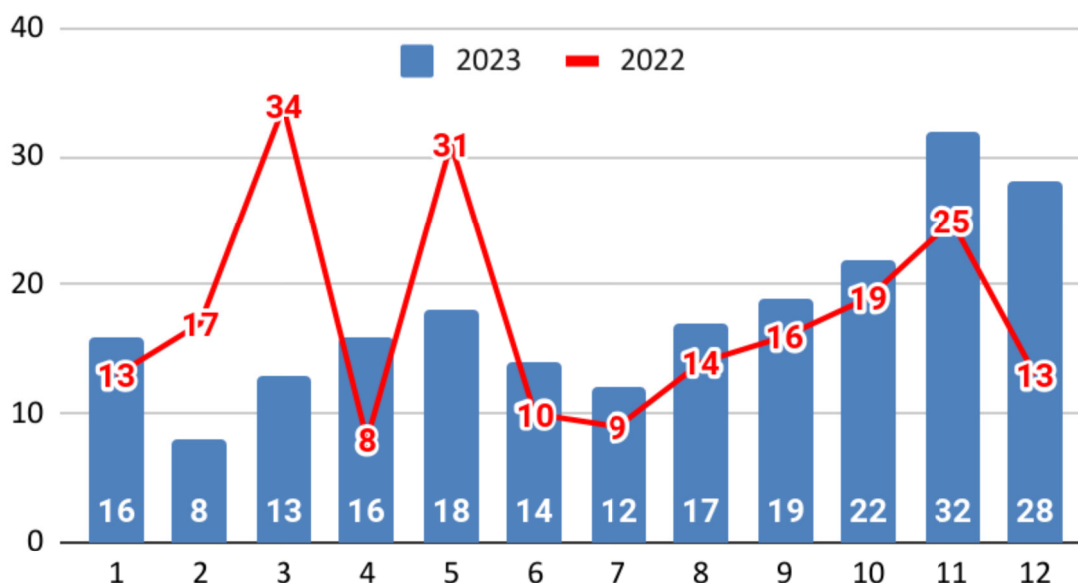
1. Lucrări de mentenanță preventivă:

- ✓ curățare schimbătoare de căldură pentru apă caldă;
- ✓ curățare schimbătoare de căldură pentru apă caldă;
- ✓ citire stații tratare apă (citit index contor apă rece și cantitate de soluție FOLMAR consumată);
- ✓ verificare funcționare puncte, module și centrale termice nemonitorizate prin aplicația SCADA;
- ✓ mentenanță automatizare la echipamentele din puncte, module, centrale termice;
- ✓ mentenanță electrică la echipamentele din puncte, module, centrale termice;

2. Lucrări de mentenanță corectivă:

- remediere rețea termică secundară pentru apă caldă de consum;
- remediere rețea termică secundară pentru încălzire;

Intervenții rețea secundară



B. Identificare pierderi masice pe apă caldă de consum și pierderi masice pe încălzire;

C. Lucrări la terți: Contract de Mentenanta la: Sp. Sf. Spiridon MT1, Sp. Sf. Spiridon MT2, Sp. Sf. Spiridon MT3, Sp. Sf. Spiridon MT4, Sp. Sf. Spiridon MT5, Sp. Sf. Spiridon MT6, Sp. Sf. Spiridon MT7, Sp. Sf. Spiridon MT8, Sp. Sf. Parascheva MT6, Sp. Sf. Parascheva MT7, MT Sp. Pneumoftiziologie, MT Spital CF, PT Policlinica Sf. Spiridon, MT Poitiers Towers bl. C8, MT Cămin Politehnica – T25;

D. Asigurarea conformității - în vederea pregătirii sezonului de încălzire 2023-2024 s-au demontat și trimis la verificare metrologică contoarele de energie termică pe apă caldă, încălzire și agent primar cu verificare metrologică expirată.

E. Monitorizarea funcționării modulelor și punctelor termice integrate în aplicația SCADA cu asigurarea ajustării parametrilor de funcționare, prin intermediul serviciului de dispecerat, cu intervenții locale în vederea asigurării calității serviciului furnizat ale echipei coordonată de dispecerul de serviciu.

Retele Primare

A. Reparații planificate în urma activității de identificare pierdere circuit primar, circuit secundar:

Circuit primar: intervenții cu săpătură mecanică și manuală, manevre de oprire, golire, intervenție de eliminarea a zonei corodate, umplere și PIF, verificare, montat dale, acoperit, refacere zonă;

Circuit secundar: săpătură mecanizată pentru intervenția echipelor de pe circuitul secundar, pe rețelele asociate punctelor termic.

B. Reparații neplanificate (avarii) pierdere circuit primar, circuit secundar;

Intervenții și avarii rețea primară



C. Măsurători pentru identificare și localizare pierderi, întreținere utilaje, evacuare apă din cămine, asigurarea acces la magistrale prin defrișarea vegetației căi de acces și parcare CET I

D. Întreținere utilaje și confecții metalice: verificare și gresare piese în mișcare la buldoexcavatorul KOMATSU și BOBCAT, întreținere grupuri de sudură, motopompe, polizoare unghiulare. Confecționat reducții 200/100, coturi DN 300 mm, confecționat blinduri DN 300 mm;

E. Activități de întreținere exploatare: verificări periodice a traseelor de circuit primar pentru depistarea pierderilor și a problemelor apărute, evacuare apă din cămine, manevre de oprire, golire, modificare scheme de funcționare, revenirea la schema normală, vizualizare trasee noi; În căminele de termoficare - Curățare de rugină, ungere cu ulei, vaselina spingluri și suruburi capace și presetupe, la vanele de secționare, racorduri, goliri aerisiri.

Exploatare Producție CET 1 și CET 2:

- Activitatea în cadrul compartimentului Exploatare Producție a avut ca direcții principale:
 - Producerea și distribuția de energie termică pentru asigurare apă caldă menajeră în sistemul de termoficare urbană a municipiului Iași.
 - Producerea și distribuția de energie termică pentru asigurare încălzire în sistemul de termoficare urbană a municipiului Iași.
 - Producere de energie electrică pe motorul termic 4,4 MW.
 - Efectuarea manevrelor operative pentru funcționarea în condiții de siguranță și potrivit regimului de lucru al instalației termomecanice și electrice din zona de deservire.
 - Executia măsurilor tehnice și organizatorice pentru preîntâmpinarea manevrelor greșite și a avariilor astfel încât procesul de producție să se desfășoare continuu și în siguranță.

• Activitățile specifice compartimentului Exploatare Producție CET 1:

a. *Producerea de energie electrică* în cogenerare de înaltă eficiență care beneficiază de bonus și furnizarea de energie termică către populație conform programului de funcționare,

| 2023 | ore funcție MT | Energie electrica produsa MT | Energie termica produsa MT | Consum gaz natural MT | | Eficienta MT |
|-----------------|----------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------|--------------|
| | ore | MWh | Gcal | Nmc | MWPCS | % |
| Total an | 6072 | 26180 | 20545 | 6018761 | 68796 | 85,8 |

b. *Producere energie termica* pentru asigurare incalzire si apa calda menajera;

| 2023 | ore funcție CAF1+3 | Energie termică CAF | Consum gaz CAF | | Eficienta CAF |
|-----------------|--------------------|---------------------|----------------|--------|---------------|
| | ore | Gcal | Nmc | MWPCS | % |
| Total an | 6700 | 185173 | 23628395 | 253107 | 92,5 |

c. Lucrări reparații corective și preventive pentru asigurarea funcționării instalațiilor în vederea eliminării neconformităților (pierderi apă și abur, reglaje ardere, reparații accidentale pentru evitarea situațiilor de avarie):

- ✓ reparatie convertizor de frecventa aferent pompei retea termoficare tr.II nr.2.
- ✓ înlocuire sigurante Bussmann 170M7082 / 2000 A (3 buc), la convertizorul de frecventa aferent pompei retea termoficare tr.II nr.2.
- ✓ revizie mecanica pompa retea termoficare tr.II nr.2.
- ✓ reparatie mecanica Pompa epuisment nr.2 , sala masini cota -4 m
- ✓ demontare blinduri vane sectionare magistrala termoficare nr.2 (vane Dn 600).
- ✓ reparatie mecanica Pompa PSI nr.2 (cuva turn racire).
- ✓ reparatie mecanica Pompa PSI nr.3 (cuva turn racire).
- ✓ remediere spartura by-pass vana retur magistrala termoficare nr.2.
- ✓ verificare rulmenti, inlocuire vaselina rulmenti si completare garnituri etansare lagare pompa retea termoficare tr.II nr.2.
- ✓ montare izolatie vata minerala si protectie tabla pe by-pass vana retur magistrala termoficare nr.2.
- ✓ remediere defectiuni circuit incalzire cladire sectia termomecanica.
- ✓ remediere defectiuni circuit PSI sala masini CET1.
- ✓ blindare circuit apa potabila la cladire statie pacura.
- ✓ montare izolatie vata minerala si protectie tabla pe circuit apa industriala zona statia de pompe termoficare treapta a II-a.
- ✓ remediere defectiuni (sparturi) circuite termoficare pretratate
- ✓ remediere defectiuni (sparturi) circuite termoficare statie demi nr.2
- ✓ realizare circuit incalzire Statie Crystal din magistrala de apa fierbinte nr.2.
- ✓ verificare si remediere defectiuni clapet ocolire gaze arse Economizor nr.2 CAF1
- ✓ înlocuire garnituri presetupe pompa adaos avarie nr.1
- ✓ înlocuire etansare mecanica lagar cupla Pompa retea termoficare treapta II nr.1.
- ✓ purjare ulei baie Motor Termic si completare ulei pentru reimprospatare

- ✓ curatare filtre racorduri apa industrială.

d) Lucrări de mentenanță preventivă:

- oprire programata Motor Termic Revizie 36.000 ore functionare.
- verificare si reglare instalatia de ardere Low Nox, ce echipează cazanele de apa fierbinte CAF 1, dupa inlocuire sonda Lambda.
- verificare si reglare instalatia de ardere Low Nox, ce echipează cazanele de apa fierbinte CAF 3, dupa inlocuire sonda Lambda.
- montare cutie masuri parametri (debit, temperaturi, presiuni) si senzori masuri debit magistrala apa fierbinte nr.2.
- punere in functie si transmitere in Scada a parametrilor (debit, temperaturi, presiuni) de pe magistrala apa fierbinte nr.2.
- spalare circuite Statie Crystal.
- masurare rezistente izolatie la motoarele pompelor de retea termoficare rezerva.
- verificari profilactice actionare vane izolare magistrale apa fierbinte nr.1,2,3,4,5;
- verificare profilactice CAF 1

În anul 2023 activitățile specifice compartimentului Exploatare Producție CET 1:

11.2.2 Activități de consultanță și asistență juridică:

- fost asigurată viza corespondentă cu privire la îndeplinirea cerințelor de legalitate asupra formei referatelor ori altor înscrisuri asimilabile compartimentului de specialitate al Termo-Service S.A., contracte, adrese supuse aprobării Operatorului- UAT Municipiul Iași;
- a fost asigurat suportul juridic permanent celorlalte departamente din divizia de termoficare;
- s-a procedat la studierea actelor normative primite, în privința aplicării/impactului în activitatea diviziei de termoficare și informarea persoanelor din conducere;
- au fost realizate puncte de vedere privind natura unor raporturi juridice specifice serviciilor furnizate și corespondentul lor normativ, corespondență cu caracter administrativ în raport de diferitele instituții ale statului și privați, precum și direct sau prin parteneri, inițierea și susținerea unor proceduri speciale în fața instanțelor arbitrale, a Oficiilor Registrului Comerțului, a Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară Iași, executori judecătorești și practicieni în insolvență.
- a fost asigurat clienților din portofoliu, consultanța și informarea permanentă cu privire la modificările legislative intervenite în dependență de solicitările formulate și chestiunilor de fapt intervenite în activitatea curentă.
- au fost elaborate modificări la regulamentele societății, hotărâri și decizii ale organelor de conducere și coordonate activității de corelare a atribuțiilor salariaților din cadrul compartimentului juridic cu necesitățile obiective ale societății, celeritatea și specificitatea unor procese cu valență juridică ori asimilată;
- s-a procedat la verificarea și semnarea avizelor de coexistență rețele termice, sub aspect juridic.

11.2.3 Activități Servicii Suport

- asigurare asistență tehnică pe perioada de implementare a proiectelor Municipiului Iași din fonduri nerambursabile;
- întocmire devize de lucrări în program de specialitate
- asigurare activități în cadrul departamentului tehnic prin suport tehnic, întocmire adrese de înaintare, asigurare colaborare între departamente interne sau cu colaboratori externi, asigurare corespondență cu serviciile tehnice din cadrul PMI, predare – primire și întocmire avize coexistență rețele termice.
- asigurare activitate în cadrul departamentului tehnic prin întocmire adrese, verificare avize,

- întocmire Caiet de Sarcini pentru achiziție de servicii de întocmire Studiu de Prefezabilitate pentru retehnologizarea SACET Iași cu surse de producție de înaltă eficiență energetică
- colaborare cu TS –Divizia administrare privind transmiterea documentelor și informațiilor necesare urcării pe SEAP a ofertei privind mentenanța la module termice pentru 2024.
- întocmire documentație tehnică (referat, caiet de sarcini, deviz estimativ) privind demararea procedurii de achiziție – Servicii de revizie tehnică curentă lunară, inclusiv întreținere și reparații, revizie anuală, pentru instalațiile de ridicat, aflate în CET 1 și CET 2 Holboca;
- colaborare cu Managementul producție privind lucrările de reparații, refacerea hidroizolației la clădirea stației de înaltă tensiune 110 KV din cadrul secției Exploatare electric CET 2 Holboca;
- întocmire adresa către PMI privind – Programul de inspecție a echipamentelor/instalațiilor deținute de UAT Municipiul Iași;
- întocmire adresă către Autoritatea de Siguranță Feroviară Română prin care se solicită prelungirea viziei periodice și modificarea autorizației de exploatare a LFI CET 2 Holboca;
- urmărirea activității de mentenanță, privind modul de defășurare și de realizare a lucrărilor de întreținere/revizie/reparație ce se realizează cu forțe proprii la solicitarea secțiilor de exploatare producție și distribuție;
- organizare, urmărire, verificare pentru realizarea obiectivelor specifice Serviciului tehnic;
- întocmire raport de activitate pentru Serviciul tehnic;
- întocmire Plan Anual de Achiziții pentru anul 2024 –servicii/ lucrări (Serviciul tehnic) ce trebuie validat de conducerea Termo-Service SA si transmis catre PMI Iasi în vederea aprobarii bugetului pentru anul 2024, aferent Diviziei Termoficare.
- întocmire Referate de necesitate, Caiete de sarcini;
- colectare, structurare, validare date privind productia de energie termica si electrica
- rapoarte privind consumuri de gaz, energie electrică
- previziuni privind necesarul de gaz pentru 2024 și pentru următoarele 12 de luni,
- previziuni privind consumul de apa pe 2024;
- adrese și răspunsuri către CNCIR privind conservarea/reautorizarea instalațiilor
- crearea si popularea cu date a unei baze de date privind consumurile de gaz natural,
- întocmirea rapoartelor privind vânzarea de energie electrică către terți
- soluționarea cererilor ad-hoc cu și de la Direcția Tehnică a Primăriei Municipiului Iași
- executare lucrari de mentenanta preventiva si corectiva la CET 2
- activități specifice urmării și întreținerii SCADA producție, transport si distribuție
- calcule și întocmirea de rapoarte ce țin de activitatea de Management Energetic si piețe de energie

11.2.4. Activități de asistență și suport tehnic IT, managementul activității de relații cu clienții:

- consultanța tehnică de specialitate angajaților IT din cadrul Diviziei Termoficare, privind atât echipamentele IT cât și serviciile de comunicații;
- au fost efectuate activități de identificare analiză și ulterior realizare a unui desen cu schema rețelei de comunicație Ethernet (LAN - SCADA) pentru traseul locație Dispecerat CAF (1-3) și camera serverelor SCADA din pavilionul Central. In cadrul activității de completare documentație SCADA VEI s-au identificat echipamentele de rețea (servere, routere, switch-uri etc.), conexiunile dintre echipamentele de rețea ,clasele de IP-uri precum si porturile de comunicație utilizate.
- au fost modificate drepturi de acces in CET1 si CET 2 pentru 15 angajați care au încetat raporturile de munca sau care au fost reangajați/muțați. Primirea / distribuirea cardurilor de acces s-a realizat pe baza de PV întocmit la nivelul Dep. IT;
- au recepționat HDD-urile necesare pentru severele DELL si IBM precum și cele pentru salvarea bazelor de date din SCADA .

- a fost întocmit și înaintat PAA 2024 către Departamentul Tehnic.
- formatarea, imprimarea contractelor de furnizare a energiei termice pentru agenții economici primari, pentru agenții economici secundari, pentru asociațiile de proprietari precum și pentru revânzarea energiei electrice precum și de notificări privind subrogarea în drepturi pentru contractele de energie termica și totodată distribuite utilizatorilor;
- transmiterea spre semnare a contractelor de furnizare a energiei termice pentru asociațiile de proprietari aflate în administrarea subscrisei și totodată s-a procedat la colectarea tuturor contractelor ce au fost semnate de către utilizatori;
- transmiterea notificărilor privind subrogarea în drepturi pentru contractele de energie termica către utilizatorii aflați în administrarea TERMO-SERVICE S.A.;
- având în vedere natura activității derulată de către Asociatul-Operator, în vederea asigurării continuității activității până la punerea la dispoziție a unui parc auto necesar, TERMO-SERVICE S.A., a alocat autoturisme, necesare desfășurării activității în situații de avarii, intervenții, urgențe și de risc major;

înregistrarea, urmărirea și expedierea corespondenței scrise sau prin e-mail cu clienții;

- transmis clarificări, informații solicitate de clienți la sediul organizației sau telefonic;
- înregistrat solicitările/reclamațiile clienților și urmărit soluționarea acestora într-un timp cât mai scurt;
- solicitat și centralizat informații de la alte departamente și ulterior, redactat un număr de 197 răspunsuri către petenți;
- transmis prin e-mail și fizic la sediul clientului procese verbale de citiri contori;
- transmis prin e-mail și fizic la sediul clientului (la cei fără adresă de e-mail)facturi și anexe;
- racordări clienți noi-colectare documente întocmire contract, semnare contract;
- informat clienții telefonic și e-mail cu privire la sistarea furnizării agentului termic din cauza unor avarii sau lucrări programate;
- contactat clienți și programat întâlnire în vederea semnării contractului de furnizare și a Notificării de subrogare contract;

11.2.5. Activități de management a resurselor umane și managementul activității legate de sănătate și securitate în muncă:

- întocmirea, semnarea și înregistrarea contractelor individuale de muncă, precum și constituirea dosarelor de personal pentru salariații preluați de la fostul operator;
- întocmirea de fișe de post pentru salariați;
- întocmirea și eliberarea adeverințelor salariat privind vechimea în muncă, etc.
- întocmirea și eliberarea adeverințelor necesare salariaților în diverse scopuri;
- întocmirea dosarelor de pensionare;
- întocmirea dosarelor în vederea obținerii ajutorului de deces;
- întocmirea de decizii privind activitatea de SSM; decizii pentru delegarea atribuțiilor salariaților; decizii privind gestionarii;
- întocmirea și aprobarea de către Consiliul de Administrație a regulamentului de ordine interioară;
- întocmirea contractelor de garanție pentru salariații care au calitatea de gestionar, precum și urmărirea derulării acestora;
- asigurarea corespondenței cu AJOFM în ceea ce privește situația cu locurile de muncă vacante;
- întocmirea statelor de plată pentru salariile aferente anului 2023;
- au fost întocmite: state de plată pentru ajutor deces; state de plată pentru prime cu ocazia pensionării;
- de asemenea au fost reținute popririi salariale, angajaților, provenind de la executori judecătorești.

- au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor salariale aferente anului 2023;
- au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor privind ajutoarele deces.
- au fost transmise, în vederea decontării cheltuielilor privind indemnizația acordată cu ocazia pensionării;
- s-a procedat la transmiterea documentelor reprezentând justificarea sumelor decontate, conform solicitării direcțiilor de resort din cadrul UAT Iași.
- activități premergătoare verificărilor în instalațiile fixe de stins incendii în cele două obiective prin manevre de închidere, deschidere a vanelor principale la instalații subterane, subsoluri de cable, tuneluri de cable, puțuri de cable și la instalațiile supraterane, verificarea pe coloane a presiunii, maxim 9 bari CET II, la CET I presiunea maximă 3 bari, protejarea acestor instalații pentru perioada de iarna.
- s-a urmărit și efectuat activitatea de instruire conform Planului tematic pentru instruirea profesională a personalului SPSU, angajați și voluntari.
- s-a urmărit și efectuat activitate de prevenire la departamente conform graficului de control, aprobat.
- s-a verificat activitatea desfășurată de societatea prestatoare de servicii de pază pe platforma celor două obiective, nu au fost înregistrate evenimente, nu au fost efectuate controale din partea IPJ Iași.

XII. Comunicarea internă și cu mediul extern

Echipa managerială a SC Termo-Service tratează cu toată seriozitatea domeniul comunicării organizaționale, acesta fiind un instrument esențial pentru: eficientizarea fluxurilor informaționale interdepartamentale, îndeplinirea obligațiilor legale privind raportările către instituțiile abilitate cu monitorizarea și controlul activității, sau terțe părți interesate, promovarea activității și imaginii organizației în comunitatea locală și regională, controlul feed-back'ului din partea beneficiarilor serviciilor Termo-Service;

Principalele dimensiuni ale activității de comunicare la nivelul Termo-Service, au fost următoarele: asigurarea relațiilor cu factorii locali și centrali de decizie/monitorizare/ control, asigurarea relației cu mass-media, realizarea de întâlniri cu reprezentanții asociațiilor administrate și nu numai, evaluarea satisfacției clienților, prin conceperea și difuzarea de chestionare;

XIII. Managementul mediului

Referitor la demersurile întreprinse de societatea noastră în anul 2023, în domeniul protecției mediului, s-a urmărit îmbunătățirea indicatorilor privind gestionarea deșeurilor, societatea încheind contracte de specialitate cu societăți acreditate pentru predarea acestora în bune condiții, pentru a nu afecta mediul înconjurător, respectând legislația în vigoare.

XIV. Concluzii

Activitatea managerială s-a desfășurat conform cu atribuțiile și obligațiile ce au fost stabilite prin Planul de Administrare, Planul de Management, Contractul de Mandat, realizarea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite, fiind îndeplinite cu respectarea prevederilor legale în vigoare, prin gestionarea activității societății nemijlocit concluziile despre leadership evidențindu-se în ambele domenii, atât la nivel individual cât și organizațional prin coordonarea întregului personal aflat în subordine, având de asemenea și o contribuție determinantă cu privire la strategia și direcțiile de dezvoltare ale Societății.

Directorul general al societății, a exercitat activitatea curentă cu o bună diligență urmărind implementarea unor standarde înalte, de calitate în ceea ce privește administrarea societății prin utilizarea eficientă a resurselor, scăderea cheltuielilor, cu consecința optimizării bilanțului, a respectării limitelor stabilite prin Bugetul de Venituri și Cheltuieli aprobat, precum și realizarea unui rezultat financiar pozitiv din punctul de vedere al dinamicii economice asigurând totodată o creștere sustenabilă a businessului datorită creșterii gradului de notorietate și a încrederii oferite portofoliului de clienți ai societății.

Conform celor mai bune informații disponibile, confirmăm că situațiile financiare oferă o imagine corectă și conformă cu realitatea privind poziția financiară a societății TERMO-SERVICE S.A., la nivelul anului 2023, performanța financiară și a fluxurilor de numerar pentru perioada de 12 luni încheiată la acea dată, în conformitate cu standardele de contabilitate aplicabile, prezintă în mod corect și complet informațiile despre Societate.

În anul 2023, au fost îndepliniți indicatorii de performanță stabiliți prin contractul de mandat, au fost îndeplinite toate obiectivele cuprinse în planul de management, fiind asigurată astfel, dezvoltarea constantă a societății pe coordonate solide de performanță tehnică și financiară, în acord cu evoluția constantă a specificului de activitate desfășurată de către societatea TERMO-SERVICE S.A.

Președinte Consiliu de Administrație,
Cristina Petronela Balan