SC TROLEIBUZUL SA

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
Ec. SAUCIUC CRISTIAN

REGULAMENT DE ORGANIZARE ŞI FUNCŢIONARE
(ROF 11.01.2023)

Scopul documentului:

Regulamentul de organizare şi funcţionare al S.C. TROLEIBUZUL S.A este actul administrativ care stabileşte modul de organizare a structurilor societăţii precum şi atribuţiile principale ale acestora .

Documente de referinţă:

- Legea 31/1990 privind societăţile comerciale – actualizată şi republicată;
- Codul Muncii (Legea 53/2003 – republicată);
- Ordinul 1832 din 08 august 2011 privind aprobarea Clasificării ocupaţiilor din România - Codul C.O.R – nivel de ocupaţie (6 caractere)

CAP.I DISPOZIŢII GENERALE

DENUMIRE: S.C. TROLEIBUZUL S.A.
SEDIU: Dumbrava Roşie, str. Strămutaţi, nr. 21 Bis, judeţul Neamţ.
STATUT JURIDIC: S.C. TROLEIBUZUL S.A este persoană juridică română, având forma juridică de societate comercială pe acţiuni.
ACT DE ÎNFIINŢARE: S.C.TROLEIBUZUL S.A s-a înfiinţat prin Hotărârea Consiliului Judeţean Neamţ nr.3 din 21.07.1995.
OBIECT DE ACTIVITATE: Cod CAEN 4931 – Transporturi urbane, suburbane şi metropolitane de călători.
REGIM DE PROPRIETATE: proprietate integrală de stat, acţionari:

- Consiliul Judeţean Neamţ (97,0001);
- municipiul Piatra Neamţ (0.7403%);
- oraşul Roznov (0,3702%);
- comuna Alexandru cel Bun (0,3702%);
- comuna Dumbrava Roşie (0,3702%);
- comuna Gîrcina (0,3702%);
- comuna Săvineşti (0,7788%).

CAP. II STRUCTURA ORGANIZATORICĂ

II.1. ENUMERAREA TREPTELOR IERARHICE

Deciziile la nivelul unităţii se iau pe trepte ierarhice după cum urmează:
Treapta 1 Adunarea Generală a Acţionarilor
Treapta 2 Consiliul de Administraţie şi Auditul statutar
Treapta 3 Director general
Treapta 4 Şef birou/departament
Treapta 5 Personalul cu atribuţii de execuţie

II.2 DESCRIEREA SCHEMEI ORGANIZATORICE

Directorul general subordonează:

- Şef birou financiar-contabilitate;
- Şef departament tehnic;
- Asistent director;
- Departament juridic;

- Compartiment control;
- Departament tehnic;
- Departament Resurse umane;
- Serviciul transporturi (exploatare) - programare curse;
  - urmărire execuţie program transport
- Servicii suport (Protecţia mediului, RSTVI, etc.);
- Control intern managerial;
- Administrativ;
- Atelier întreţinere/reparaţii - întreţinere/reparaţii mijloace de transport;

Şef birou financiar-contabilitate:

- Compartiment Financiar-contabil
  - finanţare fiscalitate;
  - evidenţă contabilă;
  - calcul salarii;
  - casierie;
  - achiziţii.

- Şef departament tehnic
  - atelier întreţinere şi reparaţii;

II.3 ORGANIGRAMA

Structura de organizare este definită prin organigramă, concretizată în mod distinct în servicii, departamente, compartimente, sectoare, ateliere care realizează funcţiile societăţii de dezvoltare, producţie, comercială, financiar-contabilă, informaţională şi de personal conform anexei nr.1 - Organigrama.

CAP. III ATRIBUŢII ŞI RELAŢII ORGANIZATORICE

III.1 ORGANIZAŢIA

Organizaţia este structurată pe următoarele activităţi:

1. activitate principală: transporturi urbane, suburbane şi metropolitane de călători;
2. activităţi secundare: întreţinerea şi repararea autovehiculelor, operaţiuni de mecanică generală, activităţi de testări şi analize tehnice (inspecţii tehnice periodice pentru parcul propriu , montări şi verificări tahografe şi limitatoare de viteză) ş.a. a parcului auto.

Pentru desfăşurarea activităţilor adiacente celor principale sunt constituite compartimente funcţionale.

Organizaţia îşi desfăşoară activitatea în conformitate cu prevederile Legii nr.31/1990 privind societăţile comerciale - actualizată şi republicată, având următoarele atribuţii generale:

a) în activitatea de dezvoltare:
   - adoptă măsuri pentru dezvoltarea afacerii;
   - dezvoltă gama de servicii oferite;
   - elaborează specificaţii pentru realizarea investiţiilor;
   - îmbunătăţeşte procesele şi valorifică resurselor;
   - îmbunătăţeşte organizarea.
b) în activitatea de producţie:
   - elaborează specificaţii tehnice şi tehnologice, norme de consum (materiale şi de manoperă), prospecte, cataloage comerciale, instrucţiuni de lucru, de control, de întreţinere şi reparaţii etc.;
   - asigură realizarea programelor de producţie, realizarea contractelor la termenele şi în condiţiile stabilite;
   - asigură utilităţile şi serviciile suport necesare desfăşurării activităţii;
   - asigură mentenanţa echipamentelor din dotare;
   - asigură funcţionarea în condiţii de siguranţă a instalaţiilor şi echipamentelor, respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă, de prevenire şi stingere a incendiilor, de prevenire şi combatere a poluării mediului înconjurător.

c) în activitatea comercială:
- studiază piaţa, asigură promoţia serviciilor;
- asigură aprovizionarea cu materii, materiale, utilităţi în conformitate cu necesităţile de producţie;
- asigură păstrarea adecvată a materialelor, pieselor de schimb, inclusiv a celor care sunt proprietatea clientului;
- asigură îndeplinirea prevederilor contractuale în relaţia cu clienţii;
- tratează cu promptitudine sesizările şi reclamaţiile acestora referitoare la clauze contractuale.

d) în activitatea financiar-contabilă:
- elaborează bugetul de venituri şi cheltuieli la nivelul organizaţiei;
- elaborează propuneri pentru planul de credite şi planul de casă vizând sporirea acumulărilor şi accelerarea vitezei de rotaţie a mijloacelor circulante;
- asigură resursele financiare pentru desfăşurarea activităţii organizaţiei;
- menţine evidenţele contabile cerute de lege;
- asigură inventarierea periodică a patrimoniului.

e) în activitatea de personal şi administrativă:
- organizează selecţia, încadrarea şi promovarea personalului;
- asigură evidenţele de personal cerute de lege;
- asigură competenţa personalului prin programe adecvate de instruire;
- asigură condiţiile de muncă, echipament de lucru şi de protecţie, grupuri sociale, asistenţă medicală, în conformitate cu prevederile legale;
- asigură egalitatea de şanse şi tratament între toţi angajaţii;
- adoptă măsuri de pază şi organizare a incintei care să asigure securitatea bunurilor organizaţiei, prevenirea înstrăinărilor şi risipei resurselor.

III.2. ADUNAREA GENERALĂ A ACŢIONARILOR

Adunarea Generală a Acţionarilor este organul de conducere a societăţii care decide asupra activităţii acesteia, asigură politicile economice şi comerciale şi are un număr de 7 membri.

COMPETENŢELE ADUNĂRII GENERALE A ACŢIONARILOR

Adunarea Generala Ordinara a Acţionarilor, in afara de dezbaterea altor probleme înscrise pe ordinea de zi, are următoarele competente:

1. să discute, să aprobe sau să modifice situaţiile financiare anuale, pe baza rapoartelor prezentate de Consiliul de Administraţie, de auditorul financiar, şi să fixeze dividendul;
2. sa aleagă si sa revoce membrii Consiliului de Administraţie. Autoritatea publica tutelara, prin reprezentanţii săi are competenţe să propună în numele unităţii administrativ – teritoriale acţionar candidaţii pentru funcţiile de membri ai Consiliului de Administraţie. Membrii Consiliului de Administraţie sunt desemnaţi de Adunarea Generala a Acţionarilor, la propunerea Consiliului de Administraţie in funcţie sau a acţionarilor. Administratorii pot fi revocaţi de către Adunarea Generala a Acţionarilor conform legii, in condiţiile stabilite in contractul de mandat.
3. să numească şi să fixeze durata minimă a contractului de audit financiar, precum şi să revoce auditorul financiar;
4. să fixeze remuneraţia cuvenită pentru exerciţiul în curs membrilor consiliului de administraţie, dacă nu a fost stabilită prin actul constitutiv;
5. să se pronunţe asupra gestiunii consiliului de administraţie
6. să stabilească bugetul de venituri şi cheltuieli şi, după caz, programul de activitate, pe exerciţiul financiar următor;
7. să hotărască gajarea, închirierea sau desfiinţarea uneia sau a mai multor unităţi ale societăţii;
8. mandatarea persoanelor abilitate sa încheie contractul de administrare (mandat).
9 să hotărască cu privire la alocarea profitului net prin reinvestire ;

COMPETENŢELE ADUNĂRII GENERALE EXTRAORDINARE A ACŢIONARILOR

Adunarea Generală Extraordinară se întruneşte ori de câte ori este necesar a se lua o hotărâre pentru:

1. schimbarea formei juridice a societăţii, care nu poate fi modificata pe durata contractului de delegare;
2. mutarea sediului societăţii;
3. schimbarea obiectului de activitate al societăţii;
4. înfiinţarea de filiale;
5. prelungirea duratei societăţii;
6. majorarea capitalului social;
7. reducerea capitalului social sau reîntregirea lui prin emisiune de noi acţiuni;
8. fuziunea cu alte societăţi sau divizarea societăţii;
9. dizolvarea anticipată a societăţii;
10. conversia acţiunilor nominative în acţiuni la purtător sau a acţiunilor la purtător în acţiuni nominative;
11. conversia acţiunilor dintr-o categorie în cealaltă;
12. emisiunea de obligaţiuni;
13. oricare altă modificare a actului constitutiv sau oricare altă hotărâre pentru care este cerută Aprobarea Adunării Generale Extraordinare.

III.3 CONSILIUL DE ADMINISTRAŢIE

S.C. Troleibuzul S.A. este administrată de un Consiliu de Administraţie compus din 5 administratori stabiliţi de către Adunarea Generală a Acţionarilor.

COMPETENŢELE CONSILIULUI DE ADMINISTRAŢIE

(1) Consiliul de Administraţie este însărcinat cu îndeplinirea tuturor actelor necesare şi utile pentru realizarea obiectului de activitate al societăţii, cu excepţia celor rezervate de lege pentru Adunarea Generală a Acţionarilor.

(2) Consiliul de Administraţie are următoarele competenţe de bază, care nu pot fi delegate directorilor:

a) stabilirea direcţiilor principale de activitate şi de dezvoltare ale societăţii;

b) stabilirea sistemului contabil şi de control financiar şi aprobarea planificării financiare;

c) numirea si revocarea directorului general, a celorlalţi directori si remuneraţia lor.

d) supravegherea activităţii directorilor;

e) pregătirea raportului anual, organizarea adunării generale a acţionarilor şi implementarea hotărârilor acesteia;

f) introducerea cererii pentru deschiderea procedurii insolvenţei societăţii, potrivit Legii nr. 85/2006 privind procedura insolvenţei.

g) prezentarea semestriala la Adunarea Generala a Acţionarilor a rapoartelor asupra activităţii de administrare, care sa includă si informaţii referitoare la execuţia contractelor de mandat ale directorilor, detalii cu privire la activităţile operaţionale, la performantele financiare ale societăţii si la raportările semestriale ale societăţii;

h) să prezinte anual Adunării Generale a Acţionarilor raportul cu privire la remuneraţiile si alte avantaje acordate administratorilor si directorilor in cursul anului financiar încheiat;

i) să aprobe anual si ori de cate ori este necesar structura organizatorica a societăţii.

(3) Consiliul de Administraţie publica pe pagina de internet a societăţii, pentru accesul acţionarilor, următoarele documente şi informaţii:

a) hotărârile Adunărilor Generale ale Acţionarilor, în termen de 48 de ore de la data adunării;

b) situaţiile financiare anuale, în termen de 48 de ore de la aprobare;

c) raportările contabile semestriale, în termen de 45 de zile de la încheierea semestrului;

d) raportul de audit anual;

e) componenţa organelor de conducere ale societăţii, CV-urile membrilor Consiliului de Administraţie şi ale directorilor;

f) rapoartele Consiliului de Administraţie.

Situaţiile financiare anuale şi raportările contabile semestriale, rapoartele Consiliului de Administraţie şi raportul de audit anual sunt păstrate pe pagina de internet a societăţii pe o perioada de cel puţin 3 ani

(4) Consiliul de Administraţie deleagă conducerea societăţii directorului general.

(5) In cazul în care Consiliul de Administraţie deleagă directorilor atribuţiile de conducere a societăţii în conformitate cu art. 143 din Legea nr. 31/1990 republicata, puterea de a reprezenta societatea aparţine directorului general. Nu pot fi delegate directorului atribuţiile primite de către Consiliul de Administraţie din partea Adunării Generale a Acţionarilor.

Consiliul de Administraţie păstrează însă atribuţia de reprezentare a societăţii în raporturile cu directorii.

(6) Consiliul de Administraţie înregistrează la registrul comerţului numele persoanelor împuternicite să reprezinte societatea, menţionând dacă ele acţionează împreună sau separat. Acestea depun la registrul comerţului specimene de semnătură.

(7) Membrii Consiliului de Administraţie îşi vor exercita mandatul cu loialitate, în interesul societăţii.

Membrii Consiliului de Administraţie nu au voie să divulge informaţiile confidenţiale şi secretele de afaceri ale societăţii, la care au acces în calitatea lor de administratori. Această obligaţie le revine şi după încetarea mandatului de administrator. Conţinutul şi durata obligaţiilor sunt prevăzute în contractul de administrare.

(8) Administratorii răspund faţă de societate pentru prejudiciile cauzate prin actele îndeplinite de directori, când dauna nu s-ar fi produs dacă ei ar fi exercitat supravegherea impusă de îndatoririle funcţiei lor.

Directorul va înştiinţa Consiliul de Administraţie de toate neregulile constatate cu ocazia îndeplinirii atribuţiilor lui.

(9) Administratorii sunt solidar răspunzători cu predecesorii lor imediaţi dacă, având cunoştinţă de neregulile săvârşite de aceştia, nu le comunică auditorilor interni, auditorului financiar şi Adunării Generale a Acţionarilor.

Răspunderea pentru actele săvârşite sau pentru omisiuni nu se întinde şi la administratorii care au făcut să se consemneze, în registrul deciziilor Consiliului de Administraţie, împotrivirea lor şi au încunoştinţat despre aceasta, în scris, auditorii interni, auditorul financiar şi Adunarea Generală a Acţionarilor.

(10) Remuneraţia membrilor Consiliului de Administraţie este stabilită prin hotărâre a Adunării Generale a Acţionarilor.

III.4 AUDITUL STATUTAR

1 Gestiunea societăţii este controlată de acţionari prin auditorul statutar. Auditul statutar este exercitat în condiţiile prevăzute de Legea nr. 162/2017, cu modificările şi completările ulterioare;

2 Auditorul statutar este numit înainte de încheierea exerciţiului financiar de către Adunarea Generală a Acţionarilor, pentru o perioadă de minimum 3 ani ;

3 Societatea va asigura auditul intern potrivit Normelor elaborate de Camera Auditorilor Financiari din România, în conformitate cu dispoziţiile Legii nr. 672/2002, privind auditul public intern, cu modificările şi completările ulterioare. Auditorii interni raportează direct Consiliului de Administraţie.

III.5 DIRECTOR GENERAL

Directorul general al societăţii are următoarele atribuţii:

1 asigură conducerea operativa a societăţii;

2 reprezintă societatea în raport cu terţii şi în justiţie si va depune la registrul comerţului specimen de semnătură.

3 organizează activitatea societăţii comerciale pentru funcţionarea corespunzătoare si eficienta; Directorul general este obligat sa asigure implementarea programului de investitii stabilit de Consiliul de Administraţie si aprobat de AGA cu privire la obiectivele si termenele stabilite, selectează, angajează, promovează si concediază personalul salariat si stabileşte drepturile si obligaţiile acestuia, in condiţiile legii.

4 negociază contractul colectiv de munca în limita mandatului dat de Consiliul de administraţie, a contractului colectiv de munca naţional si a contractului colectiv de munca pe ramură şi încheie contractele individuale de munca.

5 concepe si aplica strategii si politici de funcţionare si dezvoltare a societăţii comerciale, proprii, rezultate din hotărârile Adunării Generale a Acţionarilor şi deciziile Consiliului de Administraţie.

6 asigura si controlează realizarea hotărârilor Adunării Generale a Acţionarilor,a deciziilor Consiliului de Administraţie si ale dispoziţiilor proprii.

7 încheie acte juridice în numele şi pe seama societăţii, în limitele împuternicirilor aprobate de

Consiliul de Administraţie.

8 exercită orice alte atribuţiuni ce-i revin din prevederile legale, hotărârile Adunării Generale a Acţionarilor si deciziile Consiliului de Administraţie.

9 urmăreşte realizarea prevederilor contractului colectiv de muncă în limita mandatului dat de Consiliul de Administraţie.

10 prezintă Consiliului de Administraţie ori de cate ori se solicită situaţia economica a societăţii comerciale, stadiul realizării investiţiilor precum şi alte documente solicitate;

11 la solicitarea scrisă a organizaţiei de sindicat din societate, adresata Consiliului de Administraţie pune la dispoziţie cu aprobarea Consiliului de Administraţie informaţii pentru negocierea Contractului colectiv de munca precum si cele privind constituirea si folosirea fondurilor destinate îmbunătăţirii condiţiilor la locul de munca, protecţiei muncii si utilităţilor sociale, asigurărilor si protecţiei sociale.

12 constituie garanţiile băneşti in condiţiile prevăzute de lege;

13 asigura convocarea Consiliului de Administraţie.

III.6 ŞEF BIROU FINANCIAR-CONTABILITATE

ŞEFUL BIROU FINANCIAR-CONTABILITATE are următoarele atribuţii principale:

1. fundamentează, organizează, coordonează, controlează şi răspunde de activitatea economică şi comercială a organizaţiei;
2. conduce activitatea desfăşurată de către compartimentele financiar-contabil, aprovizionare,
3. reprezintă organizaţia în raporturile cu terţii, are drept de semnătură pe documente care angajează legal organizaţia (în limitele stabilite de directorul general);
4. participă la fundamentarea planului de afaceri al organizaţiei;
5. asigură ţinerea sub control a proceselor externe subcontractate de organizaţie;
6. asigură finanţarea obiectivelor de mediu şi ale celorlalte activităţi din cadrul organizaţiei;
7. analizează împreună cu compartimentul financiar-contabil situaţia facturilor neîncasate, analizează cauzele, stabileşte acţiuni adecvate pentru tratarea acestora, inclusiv aplicarea de penalităţi, conform clauzelor contractuale;
8. organizează, verifică şi controlează activitatea de aprovizionare (definirea cerinţelor de aprovizionare, evaluare/selecţie furnizori, solicitare/analiză oferte, negociere contract) pentru produse şi servicii necesare organizaţiei; avizează contractele cu furnizorii;
9. asigură stocurile normate de materiale pentru desfăşurarea activităţilor organizaţiei;
10. organizează şi urmăreşte evidenţierea costurilor calităţii (costurile de prevenire şi evaluare, costuri de defectare internă/externă, costuri de asigurare externă) şi de asemenea a celor referitoare la protecţia mediului; informează managementul asupra evoluţiei acestor costuri;
12. este proprietar al procesului aprovizionare, calitate în care asigură aprovizionarea cu produse conforme cu cerinţele de aprovizionare; organizează verificarea produsului

aprovizionat; asigură identificarea, păstrarea, protejarea produselor aprovizionate şi a celor care sunt proprietatea clientului; controlează sistematic activitatea gestionarilor din subordine;

13. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III. 7 ŞEF DEPARTAMENT TEHNIC

ŞEFUL DEPARTAMENTULUI TEHNIC are următoarele atribuţii principale:

1. organizează, coordonează şi verifică activitatea Departamentului tehnic din cadrul unităţii, în scopul desfăşurării eficiente a lucrărilor de întreţinere şi reparaţii auto, şi din domeniul energetic, oferind consultanţă tehnică de specialitate;
2. stabileşte necesarul de piese de schimb şi propune necesarul de aprovizionat pentru activitatea Departamentului tehnic, dispunând măsuri de eficientizare a cheltuielilor;
3. participă la desfăşurarea lucrărilor privind achiziţiile publice;
4. verifică respectarea riguroasă a normativelor tehnice privind exploatarea instalaţiilor, utilajelor şi maşinilor precum şi echiparea acestora cu aparatura de măsură şi automatizare, verificarea şi menţinerea aparaturii în stare perfectă de funcţionare;
5. asigură în permanenţă condiţiile tehnice corespunzătoare desfăşurării transportului public de persoane în condiţii de siguranţă şi eficienţă;
6. confirmă prin semnătura legalitatea şi realitatea operaţiunilor cuprinse în documentele semnate;

8. Asistent director

Principalele atribuţii ale asistentului director sunt următoarele:

1. ţine agenda directorului - ţine evidenţa întâlnirilor programate şi îl informează despre acestea;
2. asigură activitatea de secretariat a societăţii, întocmeşte lucrări de transcriere, redactare şi tehnoredactare documente, adrese, note, procese verbale, avize, situaţii de lucrări, comunicări, comenzi, etc.;
3. primeşte, înregistrează şi distribuie corespondenţa sub semnătură celor cărora le-a fost repartizată şi transmite corespondenţa prin poştă - recomandat - la unităţile cu care colaborează societatea şi ţine evidenţa acestora (timbre şi valori);
4. asigură multiplicarea documentelor interne necesare unei bune desfăşurări a activităţilor;
5. asigură transmiterea de informaţii, instrucţiuni, ordine şi dispoziţii de la director către compartimentele funcţionale ale societăţii;

6. asigură selectarea şi primirea delegaţilor, asigură activitatea de protocol la nivelul instituţiei; asigură primirea audienţelor şi anunţă paza în cazul unor situaţii de violenţă fizică sau verbală;
7. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.9 Consilier juridic

Consilierul juridic are următoarele atribuţii principale:

1. acordarea consultaţiilor juridice la solicitarea compartimentelor funcţionale;
2. reprezentarea şi asistenţă juridică a societăţii comerciale pe bază de delegaţie emisă de către conducătorul unităţii;
3. analizarea şi avizarea legalităţii măsurilor şi deciziilor luate în cadrul societăţii;
4. supraveghează şi avizează din punct de vedere juridic şi al respectării legalităţii şi a practicii contractuale, activitatea de încheiere a contractelor comerciale;
5. avizarea pentru legalitate a contractelor individuale de muncă, a actelor adiţionale precum şi a măsurilor de modificare şi încetare a raporturilor de muncă;
6. promovarea acţiunilor în justiţie în vederea apărării şi susţinerii intereselor patrimoniale/nepatrimoniale ale societăţii, pentru recuperarea creanţelor şi urmărirea obţinerii sentinţelor judecătoreşti definitive şi ale titlurilor executorii; punerea acestora în executare prin executorii judecătoreşti conform dispoziţiilor şi procedurilor legale;
7. redactarea documentaţiei juridice pentru fundamentarea activităţii prevăzute în obiectul de activitate al firmei;
8. participă la şedinţele Comisiei de disciplină constituită la nivelul unităţii şi elaborează dispoziţiile de sancţionare a salariaţilor care au încălcat normele de disciplină a muncii;
9. soluţionarea legală şi temeinică a sesizărilor, cererilor şi reclamaţiilor cu caracter juridic ce-i sunt repartizate; participă la efectuarea de verificări şi anchete asupra unor aspecte rezultate din diferite sesizări şi reclamaţii;
10. colaborarea şi sprijinirea activităţii celorlalte compartimente funcţionale, sub aspectul cunoaşterii şi respectării reglementărilor legale în vigoare specifice domeniilor de activitate;
11. participă la lucrările de întocmire a Regulamentului intern şi a Contractului Colectiv de Muncă aplicabil la nivel de unitate, la procedurile de negociere cu sindicatele;
12. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.10 Responsabil al sistemelor de management al mediului/Control Intern-managerial

Responsabilul sistemelor de management de mediului are următoarele atribuţii principale:

1. organizează şi asigură documentarea, implementarea, menţinerea şi îmbunătăţirea S.M.M.;
2. raportează directorului general despre funcţionarea S.M.M. şi despre orice necesitate de îmbunătăţire;
3. reprezintă organizaţia în aspectele referitoare la S.M.M., în relaţiile cu organismele de certificare, consultanţă – instruire -auditare, în conformitate cu mandatul dat de către directorul general;
4. asigură consultanţă şi instruire pentru personalul implicat în funcţionarea S.M.M.;
5. se asigură că procesele necesare S.M.M. sunt stabilite, implementate şi menţinute (ţine sub control documentele şi înregistrările S.M.M.; asigură măsurarea şi monitorizarea proceselor; organizează şi urmăreşte efectuarea auditului intern, respectiv audituri de evaluare a furnizorilor; organizează şi urmăreşte tratarea produsului neconform, identificarea corecţiei, iniţierea acţiunilor corective şi/sau preventive; asigură colectarea şi analiza datelor; evaluează eficacitatea şi eficienţa sistemului; organizează analizele efectuate de management, urmăreşte realizarea şi eficacitatea măsurilor de îmbunătăţire stabilite);
6. monitorizează, coordonează şi îndrumă metodologic structurile din aparatul de specialitate în domeniul controlului intern/managerial;
7. elaborează, adoptă, implementează, monitorizează, dezvoltă, actualizează şi urmăreşte realizarea programului de dezvoltare a sistemului de control intern/managerial (c.i.m) la nivelul SC TROLEIBUZUL SA. Elaborarea programului ţine seamă de regulile minimale de management conţinute de standardele de control intern aprobate prin Ordinul nr. 600 din 20.04.2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităţilor publice, de particularităţile organizatorice, şi funcţionale ale SC TROLEIBUZUL S.A. precum şi alte reglementări şi condiţii specifice;
8. supune spre aprobare Directorului general programul de dezvoltare a sistemului de control managerial actualizat, în termen de 30 de zile de la data elaborării sale;
9. elaborează, analizează, verifica si/sau aproba, după caz, documentele necesare implementării standardelor Codului controlului intern, conform Ordinului nr. 600 din 20.04.2018.
10. răspunde de implementarea S.M.M. în activitatea proprie şi a activităţilor pe care le coordonează, asigură corecţii, acţiuni corective şi preventive; ia măsurile de îmbunătăţire dispuse de managementul de vârf al organizaţiei;
11. asigură respectarea prevederilor legale şi reglementate aplicabile în sectorul de activitate coordonat;
12. coordonează activitatea de Management de mediu.

III.11 Responsabilul activităţii resurse umane

Principalele atribuţii ale responsabilului resurse umane sunt:

1. elaborează şi supune spre aprobare Regulamentul de organizare şi funcţionare, Regulamentul intern, fişele de post, proiectul de Contract colectiv de muncă;
2. reprezintă organizaţia în relaţiile cu instituţiile statului interesate de problemele de personal (I.T.M., A.J.O.F.M., C.J.P.);
3. este responsabilul procesului de selecţie, evaluare şi instruire a personalului şi răspunde de asigurarea necesarului de personal şi în această calitate: întocmeşte proceduri şi instrucţiuni de lucru pentru selecţie, evaluare şi instruire; organizează recrutarea şi selecţia personalului; planifică, organizează şi urmăreşte evaluarea profesională; identifică necesarul de instruire, urmăreşte şi raportează directorului general constatările privitoare la eficacitatea programului;
4. supraveghează menţinerea bazei de date informatizată şi înregistrările/evidenţele de personal care sunt reglementate;
5. stabileşte măsuri de implicare/cointeresare a personalului pentru îndeplinirea obiectivelor de mediu;
6. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.12 Conducător activitate transport rutier

Principalele atribuţii ale şefului serviciului transporturi (exploatare) sunt:

1. identifică cerinţele de modernizare a serviciilor de transport călători, a proceselor de realizare a acestora şi a infrastructurii; întocmeşte programe de investiţii şi modernizare pe care le supune aprobării conducerii organizaţiei; asigură proiectele necesare - elaborarea temei de proiectare, selecţia proiectantului, urmărirea proiectării, recepţia şi validarea proiectului.
2. este proprietar al procesului «Programare producţie» pentru sectorul transporturi (exploatare), calitate în care: conduce nemijlocit şi efectiv întreaga activitate de transporturi (exploatare) din cadrul organizaţiei, asigură evidenţa capacităţilor de transport şi programează utilizarea lor la parametri optimi întocmind programe de transport anuale, trimestriale şi lunare pe care le supune aprobării; transmite programele de exploatare şi urmăreşte realizarea lor, propune şi adoptă măsuri operative pentru soluţionarea problemelor ce apar pe parcursul derulării programelor;
3. elaborează studii pentru optimizarea traseelor, a programelor privind circulaţia mijloacelor de transport calatori, fluxul de călători;

4. verifică respectarea disciplinei în transportul auto, a conduitei conducătorilor auto şi a respectării normelor tehnice privind exploatarea mijloacelor de transport;
5. verifică respectarea de către conducătorii auto a regulilor privind siguranţa circulaţiei;
6. determină necesarul de materiale, energie, utilităţi pentru realizarea producţiei, stabileşte consumuri specifice, norme pentru pierderi, urmăreşte încadrarea în consumurile planificate;
7. întocmeşte informări şi sinteze asupra stadiului de realizare a producţiei şi consumurilor;
8. răspunde de implementarea S.M.M. în activitatea proprie şi a personalului pe care îl coordonează, asigură corecţii, acţiuni corective şi preventive; ia măsurile de îmbunătăţire dispuse de managementul de vârf al organizaţiei; asigură respectarea prevederilor legale şi reglementate aplicabile în sectorul de activitate subordonat;
9. răspunde de pregătirea profesională corespunzătoare a salariaţilor din subordine şi propune măsuri de perfecţionare a cunoştinţelor acestora;
10. efectuează şi verifică instruirea periodică de S.S.M. şi S.U. a personalului din subordine;
11. răspunde de respectarea riguroasă a normativelor tehnice privind exploatarea mijloacelor de transport precum şi echiparea acestora;
12. organizează şi conduce activitatea de control trafic control călători şi siguranţa circulaţiei.
13 răspunde de implementarea S.M.M. în activitatea proprie şi a personalului pe care îl coordonează, asigură corecţii, acţiuni corective şi preventive; ia măsurile de îmbunătăţire dispuse de managementul de vârf al organizaţiei; asigură respectarea prevederilor legale şi reglementate

III.13 Responsabilul activităţii de întreţinere şi reparaţii

Principalele atribuţii ale responsabilul activităţii de întreţinere şi reparaţii sunt:

1. organizează şi conduce activitatea de întreţinere şi reparaţii a mijloacelor de transport, din cadrul societăţii;
2. exploatează, întreţine şi asigură reparaţiile la echipamentele, instalaţiile, dispozitivele sau utilajele din dotarea halei de reparaţii, staţiei de spălare, centrala termică, staţia de combustibili şi carburanţi;
3. organizează zilnic controlul instalaţiilor tehnologice din clădirile aferente halei de reparaţii, şi ia măsuri privind buna funcţionare şi în condiţii de siguranţă;
4. participă la întocmirea planurilor de revizii şi reparaţii la echipamentele, instalaţiile şi utilajele din dotarea halei de reparaţii;
5. participă la întocmirea instrucţiunilor tehnice interne şi de protecţie a muncii privind folosirea utilajelor, instalaţiilor din hala de reparaţii;
6. avizează intrarea şi ieşirea autovehiculelor în şi din hala de întreţinere şi reparaţii pe timpul programului de lucru;

7. solicită compartimentului exploatare desemnarea unui conducător auto pentru manevrarea autovehiculelor aflate în hala de reparaţii, atunci când titularul nu este la maşină;
8. participă la întocmirea tehnologiilor de reparaţii pentru echipamentele, instalaţiile tehnologice si utilajele aferente halei de reparaţii;
9. participă la întocmirea cererilor de aprovizionare cu piese de schimb materiale şi dotări necesare întreţinerii şi reparaţiilor mijloacelor de transport şi echipamentelor proprii halei de reparaţii;
10. asigură dotarea personalului din subordine cu mijloace individuale de protecţie, scule, dispozitive;
11. controlează modul de întreţinere şi utilizare a mijloacelor individuale de protecţie a sculelor şi a dispozitivelor din dotare;
12. aduce la cunoştinţă conducerii societăţii toate abaterile săvârşite de personalul din subordine, încălcări ale Regulamentul intern al unităţii sau de la normativele în baza cărora se desfăşoară activitatea în hala de reparaţii;
13. programează efectuarea concediile de odihnă pentru personalul din subordine, întocmeşte lunar graficele de tură, pontajele şi urmăreşte utilizarea integrală şi eficientă a timpului de lucru de către subordonaţi;
14. răspunde cu promptitudine la toate solicitările unităţii şi în afara orelor de program;
15. verifică şi recepţionează calitatea lucrărilor efectuate la repornirea instalaţiilor după opriri programate pentru revizii sau alte tipuri de reparaţii;
16. nu execută sau nu dispune modificări ale instalaţiilor de pe autovehicule sau asupra instalaţiilor aferente sectorului său de activitate, fără aprobarea conducerii unităţii sau a inginerului şef;
17. programează şi execută cu personalul din subordine lucrări de reparaţii la autovehiculele pentru terţi pe bază de comandă aprobată de conducerea unităţii şi execută devizul de executare a lucrărilor;
18. confirmă prin semnătură realitatea operaţiunilor cuprinse în documentele semnate;
19. asigură gospodărirea judicioasă şi reducerea consumurilor energetice, a pieselor de schimb şi a materialelor folosite în activitatea de întreţinere şi reparaţii atât asupra mijloacelor de transport, cât şi asupra instalaţiilor tehnologice proprii halei de reparaţii;
20. controlează respectarea Regulamentului intern de către personalul din subordine, a regulilor privind interzicerea prezentării la lucru sub influenţa alcoolului, precum şi introducerea şi consumarea alcoolului în timpul programului şi lucrul sub influenţa alcoolului;
21. participă şi asigură realizarea măsurilor din planul pregătirilor de iarnă a autovehiculelor, utilajelor şi clădirilor;
22. efectuează instruirea periodică lunară a personalului muncitor din hala de reparaţii pe linie de S.S.M., S.U., protecţia mediului şi pregătirii profesionale;

23. completează datele privind organizarea activităţii de stingere a incendiilor în formular tipărit, în acest sens respectă procedurile
24. răspunde de executarea in termenul a lucrărilor de revizii şi reparaţii;
25. răspunde de folosirea materialelor sau pieselor pentru autovehiculul respectiv;
26. aplică procesul tehnologic de reparaţii conform manualului de reparaţii;
27. îşi aduce aportul la recuperarea şi recondiţionarea materialelor şi a pieselor de schimb înlocuite în procesul de reparaţii la autovehiculele din dotarea unităţii;
28. la executarea lucrărilor de reparaţii foloseşte AMC şi SDV-urile existente în service şi recomandate de procesul tehnologic (chei dinamometrice, chei speciale, şubler, etc.);
29. organizează instruirea periodică a personalului din subordine cu privire la funcţionarea, modul de utilizare, întreţinerea şi repararea echipamentelor şi utilajelor din dotarea formaţiilor;
30. asigură şi urmăreşte rezolvarea problemelor de personal din sectorul ce-l conduce în conformitate cu reglementările în vigoare (pontaj, sancţiuni, concedii de odihnă, recuperări, deplasări, detaşări, instruiri profesional, atestări pe post şi autorizări, desfaceri de contract de muncă, transferări, etc.);
31. face propuneri şi ia măsuri pentru o gospodărire judicioasă a lubrifianţilor, a materialelor şi pieselor de schimb, a combustibililor, a energiei electrice, în scopul reducerii cheltuielilor materiale;
32. ia atitudine împotriva oricăror încălcări ale regulamentului de ordine interioară şi a tuturor reglementărilor oficiale referitoare la disciplina de producţie şi tehnologică;
33. gestionează corect forţa de muncă pusă la dispoziţie de conducerea societăţii în sectoarele sale de activitate şi propune diverse modificări cantitative sau calitative ale acestora
34 răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.14 Responsabilul atelierului energetic

Principalele atribuţii ale responsabilului sector energetic sunt:

1. organizează, conduce şi îndrumă întreaga activitate pe linie tehnică şi energetică în atelierul energetic -, staţii de redresare - cabluri electrice, P.R.A.M, în vederea asigurării unei stări tehnice corespunzătoare a tuturor utilajelor, echipamentelor, instalaţiilor tehnologice şi construcţiilor;
2. identifică cerinţele de modernizare a activităţii tehnice, a proceselor de realizare a acestora şi a infrastructurii; întocmeşte programe de investiţii şi modernizare pe care le supune aprobării conducerii organizaţiei; asigură proiectele necesare - elaborează tema de proiectare, selecţia proiectantului, urmărirea proiectării, recepţia şi validarea proiectului;

întocmeşte programe de aplicare a proiectelor aprobate, obţine autorizaţiile necesare pentru începerea lucrărilor de construcţie, atunci când acest lucru este necesar; acordă sprijin tehnic şi asistenţă salariaţilor care se ocupă de invenţii şi inovaţii;

3. determină necesarul de materiale, energie, utilităţi pentru realizarea producţiei, stabileşte consumuri specifice, norme pentru pierderi, urmăreşte încadrarea în consumurile planificate;
4. urmăreşte folosirea corectă şi propune ori de câte ori este nevoie înlocuirea obiectelor de inventar, a sculelor, dotărilor, etc. din sectorul său de activitate;
5. participă la întocmirea documentaţiilor de casare, organizează conform legislaţiei în vigoare activitatea de dezmembrare a mijloacelor fixe, după aprobarea scoaterii din funcţiune, urmărind recuperarea şi evidenţierea tuturor pieselor, materialelor, ansamblurilor şi subansamblurilor refolosibile;
6. participă la cercetarea avariilor, defecţiunilor accidentale, întocmind devizele tehnice necesare;
7. asigură realizarea măsurilor tehnice din planul pregătirilor de iarnă pentru construcţiile societăţii;
8. verifică respectarea de către personalul pe care îl coordonează a normelor de S.S.M, a măsurilor de protecţia mediului, S.U, a modului de desfăşurare a instruirii de S.S.M şi S.U;
9. răspunde de implementarea S.M.M. în activitatea proprie şi a personalului pe care îl coordonează, asigură corecţii, acţiuni corective şi preventive; ia măsurile de îmbunătăţire dispuse de managementul de vârf al organizaţiei; asigură respectarea prevederilor legale reglementate aplicabile în sectorul de activitate subordonat;
10. predă compartimentului financiar-contabil situaţia cheltuielilor materiale şi a manoperei muncitorilor lucrători;
11. elaborează rapoarte lunare privind îndeplinirea sarcinilor de serviciu;
12. întocmeşte normativul intern de întreţinere şi reparaţii, efectuarea R.T., R.K., R.C., a staţiilor de redresare,
13. asigură întreţinerea şi repararea traseelor de cabluri electrice, a construcţiilor energetice;
14. asigură întocmirea zilnică a situaţiei privind planurile de funcţionare a substaţiei de redresare, ;
15. asigură întocmirea planului de reparaţii, verificări profilactice, P.R.A.M şi metrologice pentru echipamentele, instalaţiile şi aparatele de măsură ale Serviciului tehnic;
16. asigură executarea schemelor desfăşurate şi de montaj pentru modernizările avizate de conducerea societăţii;
17. este responsabil cu supravegherea tehnică a echipamentelor şi instalaţiilor ISCIR din dotarea societăţii;
18. este responsabil cu verificarea tehnică a echipamentelor/instalaţiilor ISCIR;

19. asigură supravegherea utilizării energiei electrice, a reducerii consumului de energie electrică
20. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.15 Responsabilul activităţii de gestiunea economică (financiar-contabil)

Principalele atribuţii ale responsabilului activităţii financiar-contabile sunt:

1. întocmeşte evidenţa financiar-contabilă şi cea de gestiune la nivel de unitate; răspunde de întocmirea bilanţului, a balanţelor de verificare sintetică şi analitice la sfârşitul lunii;
2. urmăreşte încasarea în termen a creanţelor înregistrate, furnizând date Oficiului Juridic în cazul sumelor ce trebuie executate silit;
3. ţine evidenţa avansurilor din trezorerie şi întocmeşte notele contabile, răspunde de realitatea sumelor înregistrate în conturile contabile, operează în registrele de vânzări şi cumpărări;
4. calculează şi virează impozitele şi taxele datorate de unitate bugetului de stat, întocmeşte şi depune declaraţiile fiscale către bugetul de stat;
5. efectuează calculul amortizării şi încadrarea corectă a costurilor pe locuri de consum, verifică nota contabilă privind mişcarea mijloacelor fixe şi a amortizărilor, atât pentru contabilitatea financiară, cât şi pentru cea de gestiune;
6. efectuează inventarierile periodice la gestiunile băneşti, verifică rulajul stocurilor;
7. stabileşte împreună cu factorii de decizie la nivel de activitate, centrele de cost şi purtătorii acestora, urmăreşte realizarea producţiei pe centre de profit;
8. furnizează informaţiile necesare întocmirii bugetului de venit şi cheltuieli;
9. ţine evidenţa conturilor din afara bilanţului;
10. răspunde de cunoaşterea şi respectarea în domeniul de activitate a legislaţiei în vigoare.
11. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.16 Responsabilul activităţii aprovizionare

Principalele atribuţii ale responsabilului activităţii „Aprovizionare", sunt:

1. este proprietar al procesului aprovizionare, calitate în care asigură aprovizionarea cu produse conforme cu cerinţele de aprovizionare, evaluează şi selecţionează furnizorii; organizează verificarea produsului aprovizionat; asigură identificarea, păstrarea, protejarea produselor aprovizionate şi a celor care sunt proprietatea clientului; controlează sistematic activitatea gestionarilor din subordine;

2. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.17 Responsabilul activităţii achiziţii publice

Principalele atribuţii ale responsabilului activităţii achiziţii publice sunt:

1. răspunde de întocmirea documentaţiilor necesare participării la licitaţii, răspunde de respectarea procedurilor privind achiziţiile publice;
2. organizează şi asigură documentaţia necesară privind atribuirea contractelor de achiziţie publică;
3. asigură utilizarea eficientă a fondurilor în procesul de atribuire a contractelor;
4. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.18 Responsabilul activităţii control bilete

Principalele atribuţii ale responsabilului activităţii control bilete sunt:

1 identifică persoanele care călătoresc fraudulos

2 verifică mijloacele de informare aflate în staţii şi în mijloacele de transport

3 oferă informaţii la solicitarea călătorilor cu privire la graficul de circulaţie a mijloacelor de transport, tarifelor practicate,distanţele in kilometri. ale traseelor

4 răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.19 Responsabilul privind protecţia mediului

Principalele atribuţii ale responsabilului privind protecţia mediului sunt:

1. întocmeşte planul anual de mediu;
2. întocmeşte rapoartele privind gestionarea deşeurilor;
3. răspunde de colectarea selectivă a deşeurilor, de valorificarea şi eliminarea lor prin firme autorizate;
4. ţine contactul cu Agenţia pentru Protecţia Mediului şi cu Garda de Mediu;
5. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.20 Responsabilul activităţii staţie I.T.P.

Responsabilul staţie I.T.P. organizează activitatea de inspecţie tehnică periodică a autovehiculelor unităţii

1. efectuarea verificării tehnice a mijloacelor de transport din parcul proprlu la termenele legale;
2. completarea în cartea tehnică a autovehiculelor a efectuării inspecţiei tehnice periodice şi aplicarea foliei de securizare pe anexa la certificatul de înmatriculare;
3. completează registrul de evidenţă a inspecţiilor tehnice periodice,;
4. respectarea normelor tehnice şi instrucţiunilor de utilizare a aparaturii (normele R.A.R.);
5. efectuează diagnosticarea şi verificarea reparaţiilor şi reglajelor efectuate în atelierul de reparaţii şi întreţinere al societăţii;
6. răspunde de verificarea şi etalonarea metrologică a aparatelor de măsură din staţia I.T.P;
7. gestionează conform R.N.T.R 1 foliile de securizare şi ecusoanele de inspecţie tehnică periodică;
8. răspunde de respectarea documentaţiei S.M.M. aplicabilă sectorului său de activitate, de implementarea măsurilor tehnice de protecţia mediului şi a acţiunilor manageriale care vizează îmbunătăţirea performanţelor de mediu.

III.21 Comisia de recepţie:

1. funcţionează în baza dispoziţiei de numire a directorului societăţii;
2. evaluează conformitatea produselor aprovizionate faţă de cerinţele contractuale: cantităţi, caracteristici calitative, documente de atestare a conformităţii, mod de ambalare, termene şi modalităţi de livrare;
3. decide recepţionarea produselor dacă sunt întrunite condiţiile contractuale;
4. declară produs neconform orice furnitură care nu întruneşte una din cerinţele contractuale;
5. întocmeşte înregistrările legate de recepţie stabilite de documentaţia SMM.

III.22 Comisia energetică:

1. funcţionează în baza dispoziţiei de numire a directorului societăţii;
2. dezvoltă programe de monitorizare şi gestionare a consumului de carburanţi şi lubrefianţi;
3. efectuează analiza lunară a consumurilor de energie, combustibil, piese de schimb, materiale;
4. analizează cauzele care generează depăşiri sau economii nejustificate şi stabilesc măsurile ce se impun;
5. menţine înregistrări ale analizelor efectuate.

CAP.IV COMUNICAREA

IV.1 COMUNICAREA INTERNĂ

1. Managementul de nivel înalt organizează comunicarea internă:
   a) pe verticală - între nivele superioare şi cele inferioare ale ierarhiei, între manageri şi executanţi;
   b) pe orizontală - între compartimente şi executanţi.

2. Scopul comunicării este:
   a) de a transmite informaţiile privind politica, obiectivele, regulile şi sarcinile pentru funcţionarea S.M.M.;
   b) de a primi de la executanţi rapoarte şi informaţii privind stadiul de îndeplinire a sarcinilor, obiectivelor şi programelor, de a recepţiona propuneri de îmbunătăţire a activităţii; pe baza acestor informaţii şi a datelor primite, managementul adoptă decizii;
   c) de a comunica rezultatele obţinute în urma monitorizării şi evaluărilor S.M.M., precum şi măsurile corective/preventive adoptate.

3. Pentru **comunicarea internă** se folosesc următoarele mijloace şi modalităţi:
   a) sistemul de întruniri/şedinţe inter şi intra compartimentale;
   b) conectarea calculatoarelor firmei într-o reţea de comunicare; poştă electronică;
   c) sistemul de telefonie al firmei (telefoane fixe, fax, telefoane mobile);
   d) sistem intern de distribuţie a corespondenţei, documentelor şi datelor;
   e) sistem de afişare la locurile de muncă a informaţiilor de interes general (politica, obiective de mediu, grafice de urmărire a obiectivelor, ţinte şi performanţe de mediu, grafice de producţie, evoluţia costurilor calităţii şi a cheltuielilor cu protecţia mediului, informaţii privitoare la incidente tehnice şi de mediu, etc.);
   f) sistem de instruire, informare verbală, discuţii cu personalul,
   g) sistem de semnalare a deficienţelor, colectare, analiza şi soluţionarea propunerilor de îmbunătăţire făcute de către salariaţi,
4. La nivelul fiecărui compartiment este desemnată o persoană responsabilă cu monitorizarea şi raportarea problemelor de mediu.

IV.2 COMUNICAREA EXTERNĂ

1. Societatea are documentat modul în care se primesc, se documentează şi se transmit răspunsurile la solicitările pertinente ale părţilor interesate din exterior
2. Comunicarea cu părţile externe interesate are în vedere transmiterea de informaţii privind:
   a) declaraţia privind politica şi obiectivele de mediu;
   b) angajamentul societăţii privind prevenirea poluării, ţinte şi performanţele de mediu;
   c) conformarea societăţii la cerinţele legale şi la cele la care a subscris;
   d) strategii potenţiale pentru îmbunătăţirea performanţelor.

3. Se comunică cu autorităţile publice privitor la planurile referitoare la situaţiile de urgenţă;
4. Se comunică autorităţilor şi părţilor interesate informaţiile necesare în cazul apariţiei unor situaţii de urgenţă sau accidente care le-ar putea afecta sau le-ar putea interesa.

Societatea stabileşte un sistem de comunicare cu clientul care are în vedere:

a) schimbul de informaţii privind calitatea serviciului aşteptat de către client;

b) modul de derulare a contractului (tratarea cererilor de ofertă, contractul, comenzile, amendamente sau modificări ale contractului, notificări, inclusiv persoanele de contact autorizate).

se convin condiţiile şi modul în care pot avea loc abateri controlate de la contract (derogări înainte şi derogări după fabricaţie), persoanele abilitate să solicite şi să acorde aprobarea pentru aceste derogări;

c) culegerea de informaţii privind calitatea serviciului prestat produsului livrat (satisfacerea cerinţelor, performanţe, comportament în exploatare/utilizare, nemulţumiri, etc.).

Informaţiile culese sunt analizate, comparate, interpretate şi valorificate pentru:

- a analiza gradul de satisfacţie a clientului faţă de produsele organizaţiei;
- a depista modificările/îmbunătăţirile ce trebuie aduse produsului şi/sau proceselor care concură la realizarea lor.

Societatea menţine un sistem de comunicare pe probleme de mediu cu părţile interesate (vecinii, organizaţiile neguvernamentale, clienţi, investitori, servicii de intervenţie, autorităţi de reglementare) pentru:

- a demonstra angajamentul şi eforturile organizaţiei pentru îmbunătăţirea performanţelor sale de mediu, precum şi rezultatele acestor eforturi;
- primirea, luarea în considerare şi răspuns la întrebări, preocupări, eventuale sesizări sau reclamaţii;
- a comunica în cazul situaţiilor de urgenţă sau a accidentelor de mediu care le-ar putea afecta sau le-ar putea preocupa.

Atunci când din partea clientului sau a părţilor interesate sunt formulate sesizări/reclamaţii, acestea sunt cercetate cu promptitudine de către echipe mixte, în conformitate cu procedurile stabilite în cadrul sistemului.

Pentru fiecare caz în care dacă în urma cercetării sesizarea/reclamaţia se confirmă, se întocmeşte Fişa de cercetare a sesizării/reclamaţiei şi se declanşează Procedura de produs neconform.

Modul de derulare a relaţiei cu clientul este detaliat în Procedura Relaţia cu clientul.

La prezentul Regulament de Organizare şi Funcţionare se anexează:

Anexa 1 - Organigrama