

Scrisoarea de Așteptări

(Societatea GOSP-COM SRL)

CUPRINS

(1) Prezentare generală.....	2
(2) Cadrul strategic.....	2
(3) Cerințe contextuale.....	2
(4) Viziune, Misiune și Obiective strategice.....	3
(5) Implicarea/Sprijinul/Angajamentul autorității publice tutelare.....	4
(6) Așteptările acționarilor.....	5
5.1 Așteptări privind performanța operațională întreprinderii publice.....	5
5.2 Așteptări privind performanța financiară a întreprinderii publice.....	5
5.3 Așteptări privind politica de investiții aplicabilă întreprinderii publice.....	6
5.4 Așteptări privind obiectivele de mediu.....	7
5.5 Așteptări privind obiectivele referitoare la clienți.....	7
5.6 Așteptări privind politica de resurse umane (include categoriile de indicatori referitoare la angajați, crearea de noi locuri de muncă, egalitatea de gen).....	8
5.7 Așteptări privind guvernanta corporativă.....	8
5.8 Așteptări privind politica de dividende/ vărsăminte din profitul net aplicabilă întreprinderii publice.....	9
5.9 Așteptări cu privire la comunicarea cu organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice.....	10
5.10 Așteptări privind calitatea și siguranța serviciilor și produselor oferite de întreprinderea publică.....	10
5.11 Așteptări în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative.....	10
5.12 Așteptări privind performanța în domeniul specific activității întreprinderii publice (transport, energie, electricitate, utilități).....	10
5.13 Alte așteptări, exemplu: Așteptări referitoare la reducerea creanțelor restante (cu respectarea prevederilor art 12, alin (2), respectiv art 29, alin (11)).....	10

(1) Prezentare generală

1.1 Informații generale privind Societatea Gosp-Com SRL, denumită în continuare Societatea, a fost înființată în anul 1996 prin reorganizarea fostei R.A.G.C.L.T.

Societatea are ca principal obiect de activitate de salubritate localităților, respectiv colectarea și transportul deșeurilor municipale, **măturatul, spălatul, stropirea căilor publice.**

1.2 Forma juridică este societate cu răspundere limitată, având ca Asociați Consiliul Local al Municipiului Târgu Secuiesc, UAT Comuna Cernat și UAT Comuna Estelnic.

Până la data de 28 septembrie 1995 societatea a funcționat ca Regie Autonomă. De la data de mai sus prin Hotărârea Consiliului Local nr. 38/1995 s-a transformat în societate comercială cu răspundere limitată, forma juridică în care funcționează și la ora actuală.

Societatea se încadrează în categoria societăților din sfera serviciilor publice. Societatea operează într-o piață concurențială ceea ce presupune adoptarea de către Consiliul de administrație a unui plan de administrare care să urmărească creșterea competitivității, a profitabilității, îmbunătățirea calității activelor și a indicatorilor de risc.

1.3 Structura capitalului: proprii 100%.

Valoarea capitalului social subscris și vărsat este **de 1.095.186,00 lei**. Capitalul social se divide în 1002 părți sociale. Deținătorul părților sociale este în proporție de **99,80% de asociatul Consiliul Local al Municipiului Tg. Secuiesc, în proporție de câte 0.1% asociatul Comuna Cernat și 0.1% Comuna Estelnic.**

1.4 Societatea își desfășoară activitatea în sectorul terțiar (servicii) și subsectorul economic fiind prestarea serviciilor de salubritate;

1.5. Societatea își desfășoară activitatea în baza Legii serviciului de salubritate a localităților nr. 101/2006, conform legislației aplicabile domeniului de activitate.

(2) Cadrul strategic

Asociații se așteaptă ca managementul să se concentreze pe dezvoltarea afacerii într-un mod profitabil, menținând un echilibru între calitatea serviciilor, protecția mediului și siguranța lucrătorilor. **Obiectivul strategic principal ca managementul societății să fie orientat spre dezvoltarea afacerii în condiții de profitabilitate, performanță și profesionalism.**

(3) Cerințe contextuale

Contextul actual al Societății Gosp-Com SRL este potențat de acei factori care-i determină performanța actuală și stadiul actual de dezvoltare, care este probabil să **afecteze** semnificativ operațiunile, dezvoltarea și performanța viitoare și pe care viitorii administratori și directori vor trebui să-i în considerare în planificarea și abordarea viitorului mandat. Dintre aceștia, considerăm că cel mai mare impact îl vor avea următoarele circumstanțe:

- Interne:
 - Structura de organizare
 - Starea economică/financiară a companiei,
 - Guvernanța corporativă a companiei
 - Sistemele/tool-urile de management implementate/neimplementate
 - MBO (managementul prin obiective),
 - managementul performanței,
 - managementul calității,
 - managementul riscurilor,
 - managementul portofoliului de clienți,
 - managementul portofoliului de produse/servicii
 - managementul talentelor, etc.
 - Gradul de digitalizare
 - Alte aspecte interne relevante
- Externe:
 - Piețele-țintă unde compania este prezentă
 - Contextul legislativ
 - Noi cerințe UE
 - Etc.

Având în vedere toate aceste circumstanțe, considerăm că în viitorul mandat prioritățile Consiliului de Administrație vor trebui să fie următoarele:

- Managementul societății să fie orientat spre dezvoltarea afacerii în condiții de profitabilitate, performanță și profesionalism;
- Implementarea corespunzătoare a principiilor de guvernanță corporativă;
- Gestionarea eficientă a resurselor;
- Realizarea obiectivelor de investiții prin soluții performante.

Societatea va trebui să mențină și să dezvolte o cultură a responsabilității sociale bazată pe etică în afaceri, respect pentru drepturile clienților, echitate socială și economică, tehnologii prietenoase față de mediu, corectitudine în relațiile de muncă, transparența față de autoritățile publice, integritate și investiții în comunitate.

(4) Viziune, Misiune și Obiective strategice

Asociații se așteaptă ca managementul Societății să fie orientat spre dezvoltarea afacerii în condiții de profitabilitate, să urmărească permanent stabilirea unui echilibru între calitatea lucrărilor și serviciilor realizate, protecția mediului și securitatea și sănătatea lucrătorilor prin implementarea corespunzătoare a principiilor de guvernare corporativă.

- Strategia de dezvoltare durabilă a societății Gosp-Com SRL va fi guvernat de principii de profesionalism, eficiență economică, transparență, orientarea către cetățeni, grija pentru mediu, modernizarea și îmbunătățirea serviciilor.
- **Obiectivele societății, în concordanță cu viziunea, misiunea și obiectivele trebuie să permită măsurarea performanței societății în următoarea perioadă de mandat a administratorilor societății, respectiv pentru perioada 2025-2029, în vederea îmbunătățirii activităților și utilizării resurselor într-un mod eficient**

Nr. crt.	Categorie	Obiectiv ^{strategic*}	Obiectivul operațional strategic de atins în viitorul mandat
1.	Obiective operaționale	Îmbunătățirea calității serviciilor prestate și îmbunătățirea colectării selective a deșeurilor	<ul style="list-style-type: none">• Scăderea numărului de sesizări din partea clienților.• Creșterea procentului de deșeuri reciclabile colectate față de anii anteriori.
2.	Obiective financiare	Creșterea eficienței economice	<ul style="list-style-type: none">• Creșterea eficienței economice a societății (rata eficienței economice) și creșterea profitului brut (rata profitului brut).
3.	Obiective privind investițiile	Modernizarea flotei de utilaje și Digitalizarea parțială a serviciilor	<ul style="list-style-type: none">• Achiziționarea de autospeciale de salubritate noi (camioane de gunoi, mașini de măturat stradal, etc.)• Crearea și utilizarea platformelor digitale pentru relația cu clienții (sesizări, notificări de plată, plăți online)
4.	Obiective de mediu	Protecția mediului înconjurător	<ul style="list-style-type: none">• Societatea trebuie să aibă în vedere dezvoltarea unui program pe termen mediu/lung în vederea asigurării conformității cu reglementările în domeniu cu referire la protecția mediului înconjurător.

5.	Obiective comerciale	Creșterea portofoliului de clienți și creșterea veniturilor din activitatea comercială	<ul style="list-style-type: none"> • Încheierea de noi contracte cu unități comerciale, instituții publice și persoanele fizice.
6.	Obiective de resurse umane	Asigurarea necesarului de personal calificat și Creșterea gradului de calificare și formare profesională	<ul style="list-style-type: none"> • Organizarea de cursuri anuale de instruire pentru creșterea gradului de profesionalism.
7.	Obiective de guvernare corporativă	Creșterea transparenței decizionale și financiare, și asigurarea conformității cu legislația și normele în vigoare	<ul style="list-style-type: none"> • Publicarea periodică a rapoartelor financiare, a indicatorilor de performanță și a deciziilor strategice. • Actualizarea documentelor statutare și a politicilor interne în funcție de modificările legislative (ex: OUG 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice).

(5) Implicarea/Sprijinul/Angajamentul autorității publice tutelare

Încadrarea societății conform activității desfășurate este de categoria serviciul public. În cadrul contractelor de delegare a gestiunii unor activități componente ale serviciului public de salubritate pe aria de desfășurare a activităților societății Gosp-Com SRL nu sunt prevăzute compensații pentru îndeplinirea serviciului de utilitate publică.

Societatea are obligația prestării serviciilor publice stipulate în contractele de delegare a gestiunii, acoperirea costurilor aferente serviciului prestat realizându-se din veniturile obținute ca urmare a practicării tarifelor propuse de operatorul economic și aprobate de către autoritatea publică tutelară.

(6) Așteptările acționarilor

Asociații se așteaptă la realizarea unei politici de investiții adecvate, ținând cont de faptul că activitatea societății se desfășoară într-un mediu concurențial și competitiv. În acest sens, planul de investiții propus trebuie să ducă la îndeplinirea obiectivelor prevăzute în planul de administrare precum și a indicatorilor financiari și nefinanciari aprobați.

Politica de investiții trebuie corelată cu obiectivele strategice de dezvoltare generale a regiunii unde societatea își desfășoară activitatea pe termen mediu și lung, având drept scop modernizarea și îmbunătățirea serviciilor prestate de către societate, luând în calcul o serie de măsuri prin care se asigură dezvoltarea durabilă a societății.

Planul de investiții se va fundamenta pe baza unor studii tehnico-economice și de oportunitate, care să asigure eficiența economică a acestor investiții precum și potențialul câștig al asociatului.

5.1 Așteptări privind performanța operațională întreprinderii publice

OBIECTIV STRATEGIC	
Îmbunătățirea calității serviciilor prestate și îmbunătățirea colectării selective a deșeurilor	
OBIECTIVELE OPERAȚIONALE	
Serviciile societății trebuie orientate spre îndeplinirea tuturor cerințelor și așteptărilor îndreptățite ale părților interesate. Planul de Administrare va include modul de realizare a indicatorilor de performanță	
ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI	
<ul style="list-style-type: none"> Încheierea de noi contracte cu unități comerciale, instituții publice și persoanele fizice. 	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata de rotație a activelor	0,99
Rata de rotație a stocurilor	61,28
Rata de rotație a creanțelor	5,46

5.2 Așteptări privind performanța financiară a întreprinderii publice

OBIECTIV STRATEGIC	
Eficiență economică și financiară a întreprinderii publice	
OBIECTIVELE OPERAȚIONALE	
<ul style="list-style-type: none"> Creșterea economică și financiară a societății 	
ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI	
<ul style="list-style-type: none"> Optimizarea permanentă a costurilor Asigurarea unui cadru economic performant și sustenabil, stabil operațional, și realizarea indicatorilor economico-financiari planificați prin BVC; Îndeplinirea obligațiilor către bugetul de stat și bugetul asigurărilor sociale de stat și fonduri speciale /arierate, bugetul local; Nivelul creanțelor reduse, asigurarea unui sistem de management performant care să asigure condițiile economice pentru realizarea unui profit brut minim; 	

<ul style="list-style-type: none"> • Eficientizarea cheltuielilor efectuate; • Creșterea constantă a indicatorului de productivitate a muncii; • Dimensionarea optimă a necesarului de resurse umane în raport cu activitățile curente și de perspectivă ale societății. • Creșterea eficienței economice a societății (rata eficienței economice); • Creșterea productivității muncii (venituri din exploatare/nr. mediu de salariați); 	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata lichidității curente	1,00
Lichiditatea imediată/test acid	0,80
Levierul	>0-<1
Raportul dintre datorie/ EBITDA	>0
Rentabilitatea capitalului propriu (ROE)	0,90%
Rentabilitatea activelor (ROA)	0,50%
Marja profitului din exploatare	1,43%
Marja netă a profitului	0,49%
Rat de creștere a cifrei de afaceri nete	2,48%
Rata de creștere anuală a profitului (rata de diminuare a pierderii)	12,31%

5.3 Așteptări privind politica de investiții aplicabilă întreprinderii publice

OBIECTIV STRATEGIC	
Modernizarea resurselor societății	
OBIECTIVELE OPERAȚIONALE	
Realizarea unei politici de investiții adecvate, ținând cont de faptul că activitatea societății se desfășoară într-un mediu competitiv. În acest sens, planul de investiții propus trebuie să ducă la îndeplinirea obiectivelor prevăzute în planul de administrare precum și a indicatorilor financiari și nefinanciari rezultați din planul de administrare.	
ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI	
Planificarea necesarului de resurse și să realizeze achiziționarea mijloacelor și instrumentelor cu care va putea îndeplini obiectivele stabilite pentru activitățile de bază și secundare, alocarea de resurse financiare în vederea întreținerii și dezvoltării infrastructurii, finalizarea investițiilor programate și realizarea anuală planificărilor în concordanță cu prevederile din bugetul de venituri și cheltuieli.	
INDICATORI DE	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A

PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata cheltuielilor de capital	0,05%
Rata cheltuielilor pentru cercetare și dezvoltare	0%

5.4 Așteptări privind obiectivele de mediu

OBIECTIV STRATEGIC	
Protecția mediului	
OBIECTIVELE OPERAȚIONALE	
Societatea trebuie să aibă în vedere dezvoltarea unui program pe termen mediu/lung în vederea asigurării conformității cu reglementările în domeniu cu referire la protecția mediului înconjurător.	
ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI	
Protecția mediului este un obiectiv strategic pentru Societate, dat fiind și natura serviciilor prestate și trebuie luate toate măsurile necesare pentru respectarea legislației privind protecția mediului. Societatea trebuie să asigure un cadru pentru a proteja mediul și a răspunde modificărilor condițiilor de mediu în echilibru cu nevoile socio-economice.	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Consumul de energie (Mwh)	-1,30%
Emisiile din domeniul de aplicare 1 (tone CO2e)	-3,04%
Emisiile din domeniul de aplicare 2 (tone CO2e)	-0,80%

5.5 Așteptări privind obiectivele referitoare la clienți

OBIECTIV STRATEGIC
Satisfacția clienților
OBIECTIVELE OPERAȚIONALE
În management, profitul nu este privit ca o finalitate a întreprinderii, ci mai curând ca un mijloc care îi asigură existență, dezvoltarea și atingerea obiectivelor economico-sociale pe care și le-a stabilit. Totuși, profitul nu trebuie negat, el constituie un indicator pentru performanțele întreprinderii și pentru competitivitatea sa. Impactul serviciilor unei societăți arată performanțele obținute prin adaptarea serviciilor la nevoile clienților. Orice întreprindere care urmărește, în primul rând satisfacția cerințelor clienților va reuși să obțină și profitul necesar pentru dezvoltarea activității sale.

ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI

- Îmbunătățirea calității vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor la nivelul standardelor europene;
- Promovarea respectului și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noi și prin menținerea unei comunicări eficiente cu toți factorii interesați;
- Soluționarea promptă a reclamațiilor, urmărind în principal reducerea acestora și identificarea problemelor care le generează;

INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata de retenție a clienților	38,46%
Scorul de satisfacție al clienților	64,89%
Cota de piață	0,11%

5.6 Așteptări privind politica de resurse umane (include categoriile de indicatori referitoare la angajați, crearea de noi locuri de muncă, egalitatea de gen)

OBIECTIV STRATEGIC

Creșterea gradului de profesionalism

OBIECTIVELE OPERAȚIONALE

Prudența, responsabilitatea, echilibrul, crearea de locuri de muncă, stimularea investițiilor și creșterea economică sunt principiile fundamentale cu care operează societatea.

Pentru realizarea indicatorilor referitoare la clienți și pentru realizarea creșterii eficienței generale a Societății, trebuie axat pe o corectă dimensionare, informare și motivare a personalului societății, instruirea permanentă a salariaților pentru creșterea gradului de profesionalism, crearea unei politici de recrutare a salariaților și crearea unui mediu favorabil perfecționării la locul de muncă dar și prin sprijinirea angajaților în a le dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne de lucru.

ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI

Prin perfecționarea la locul de muncă și asigurarea unui nivel ridicat de profesionalism se înțelege continua pregătire profesională a angajaților prin participarea la cursuri și stagii de pregătire, acest obiectiv fiind și un indicator de performanță al administratorilor societății. În acest sens se urmărește atât calificarea personalului direct productiv cât și a personalului administrativ pentru a răspunde cerințelor de dezvoltare ale societății. Perfecționarea continuă a salariaților este un obiectiv urmărit, în mod deosebit, întrucât rezultatul final se reflectă în calitatea serviciilor realizate. Selecția personalului se realizează pe criterii de competență profesională raportat la nevoile societății. Pentru aceasta în relația cu angajații trebuie avute în vedere următoarele linii directoare: stabilitate și motivare, armonizarea intereselor, consolidarea spiritului de echipă, tratament nediscriminatoriu.

Egalitatea între femei și bărbați este un principiu fundamental al dreptului Uniunii Europene, care se aplică mai multor aspecte ale vieții în societate, inclusiv în materie de încadrare în muncă și de ocupare a forței de muncă în cadrul societății.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Numărul mediu de ore de formare per angajați	18
Instituirea unui sistem de siguranță a angajaților	DA
Numărul de instruiți în materie de siguranță	4
Frecvența totală a vătămărilor înregistrate	0
Frecvența vătămărilor grave	0
Număr echivalent normă întreagă de angajați	Monitorizat
Noi locuri de muncă adăugate în cursul anului	Monitorizat
Numărul de angajați cu handicap	Conform legii
Rata cadrelor superioare de conducere de sex feminin	30%
Diferența de remunerare între angajații de sex feminin și cei de sex masculin	0%

5.7 Așteptări privind guvernanța corporativă

OBIECTIV STRATEGIC
Implementarea cerințelor legale în ceea ce privește guvernanța corporativă
OBIECTIVELE OPERAȚIONALE
Se acordă o importanță deosebită implementării Codului de etică care stabilește principiile și standardele de conduită și care reglementează situațiile privind conflictele de interese și incompatibilitate la nivelul Societății, inclusiv la nivelul Consiliului de administrație.
ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI
<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismul - toate atribuțiile care revin organelor de administrare și conducere trebuie îndeplinite cu de eficiență și eficacitate, conform competențelor deținute și în cunoștința de cauză în ceea ce privește reglementările legale; • Imparțialitate și nediscriminare - principiu conform căruia organele de administrare și conducere sunt obligate să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;

- Integritatea morala - principiu conform caruia organelor de administrare si conducere le este interzis sa solicite sau sa accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material, sau sa abuzeze de functia pe care o detin;
- Libertatea de gandire si exprimare - principiu conform caruia organele de administrare si conducere pot sa-si exprime si sa-si fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept si a bunelor moravuri;
- Onestitatea, cinstea si corectitudinea - principiu conform caruia organele de administrare si conducere in exercitarea mandatului trebuie sa respecte, cu maximă seriozitate, legislația în vigoare;
- Deschiderea si transparenta - principiu conform caruia activitatile desfasurate de organele de administrare si conducere in exercitarea functiilor lor sunt publice si pot fi supuse monitorizarii;
- Confidentialitatea - principiu conform caruia organele de administrare si conducere trebuie sa garanteze confidentialitatea informatiilor care se afla in posesia lor. In conformitate cu prevederile OUG nr. 109/2011 privind guvernanta corporativa a intreprinderilor publice, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, activitatea organelor de conducere trebuie sa fie transparenta si accesibila, garantand o buna comunicare.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata membrilor independenți în consiliul de administrare	>50%
Ponderea componentelor fixe în remunerarea administratorilor executivi și a administratorilor neexecutivi	66,67%
Ponderea componentelor variabile în remunerarea administratorilor executivi și a administratorilor neexecutivi	0%
Valoarea totala a pachetului de remunerare	Conform legii
Numărul de reuniuni ale consiliului de administrație	4
Rata de participare la reuniunile consiliului de administrație	100%

Stabilirea politicilor de gestionare a riscurilor	DA
Rata membrilor de sex feminin în consiliul de administrație	33,33%

5.8 Așteptări privind politica de dividende/ vărsăminte din profitul net aplicabilă întreprinderii publice

OBIECTIV STRATEGIC	
Repartizarea anuală a dividendelor	
OBIECTIVELE OPERAȚIONALE	
Autoritatea publică tutelară și asociații așteaptă să fie menținut un echilibru între investiții și sumele reprezentând dividendele din profitul contabil.	
ACȚIUNI MAJORE CE CONDUC LA ATINGEREA OBIECTIVULUI	
Repartizarea dividendelor se va realiza în conformitate cu Legile aplicabile, și anume după aprobarea situațiilor financiare anuale, sunt stabilite de către AGA care aprobă repartizarea profitului.	
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ CE REFLECTĂ PROGRESUL ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI	VALOAREA ESTIMATIVĂ ȚINTĂ ANUALĂ A INDICATORULUI (nivel minim de realizare)
Rata de plată a dividendelor	50%

5.9 Așteptări cu privire la comunicarea cu organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice

Așteptarea în ceea ce privește Consiliul de administrație este să colaboreze îndeaproape cu asociații, pentru a asigura informarea în timp util și comunicarea constantă cu privire la direcțiile strategice ale Societății.

Transmiterea în termenele prevăzute de lege și actele administrative emise, a rapoartelor elaborate de consiliul de administrație/directorul, realizarea indicatorilor de performanță prevăzuți în contractele de mandat în vederea monitorizării acestora și a oricăror alte informații pe care asociații le consideră necesare.

Consiliul de administrație împreună cu conducerea executivă a Societății trebuie să continue să acorde o atenție deosebită promovării unei imagini pozitive a acesteia.

5.10 Așteptări privind calitatea și siguranța serviciilor și produselor oferite de întreprinderea publică

Competitivitatea unei societăți trebuie privită din prisma a doi factori: profitul obținut și impactul pe care îl au serviciile furnizate asupra clienților.

Se solicită eficientizarea procedurilor și proceselor interne precum și de

implementarea de noi tehnologii pentru facilitarea unei comunicări și a unui schimb de informații cât mai rapid și sigur.

Asociații sunt conștienți de importanța Societății precum și calitatea siguranței și serviciilor prestate/asigurate de către aceasta către terți. În consecință, solicităm Consiliului de administrație ca împreună cu conducerea executivă să se asigure că le sunt furnizate informații în timp real cu privire la gradul de satisfacție a beneficiarilor serviciilor societății, în vederea fundamentării deciziilor.

5.11 Așteptări în domeniul eticii, integrității și guvernancei corporative

Asociații se așteaptă să se acorde o importanță deosebită implementării Codului de etică care stabilește principiile și standardele de conduită și care reglementează situațiile privind conflictele de interese și incompatibilitate la nivelul Societății, inclusiv la nivelul Consiliului de administrație.

Așteptările în domeniul eticii, integrității și guvernancei corporative au drept fundament câteva valori și principii care trebuie să guverneze comportamentul etic și profesional al organelor de conducere:

- Profesionalismul - toate atribuțiile care revin organelor de administrare și conducere trebuie îndeplinite cu deosebită eficiență și eficacitate, conform competențelor deținute și în cunoștința de cauză în ceea ce privește reglementările legale;
- Imparțialitate și nediscriminare - principiu conform căruia organele de administrare și conducere sunt obligate să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- Integritatea morală - principiu conform căruia organele de administrare și conducere le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material, sau să abuzeze de funcția pe care o dețin;
- Libertatea de gândire și exprimare - principiu conform căruia organele de administrare și conducere pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- Onestitatea, cinstea și corectitudinea - principiu conform căruia organele de administrare și conducere în exercitarea mandatului trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, legislația în vigoare;
- Deschiderea și transparența - principiu conform căruia activitățile desfășurate de organele de administrare și conducere în exercitarea funcțiilor lor sunt

publice si pot fi supuse monitorizarii;

- Confidentialitatea - principiu conform caruia organele de administrare si conducere trebuie sa garanteze confidentialitatea informatiilor care se afla in posesia lor. In conformitate cu prevederile OUG nr. 109/2011 privind guvernanta corporativa a intreprinderilor publice, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, activitatea organelor de conducere trebuie sa fie transparenta si accesibila, garantand o buna comunicare. In materia eticii, integritatii si a guvernantei corporative, administratorii au urmatoarele competente si obligatii:

- de elaborare a Codului de etica, de respectare a acestuia, atat de membrii consiliului, cat si de angajatii societatii;

- de denuntare a conflictelor de interese, definite conform Legislatiei in vigoare si conform reglementarilor interne ale societatii;

- de a adopta comportamentul necesar a fi exercitat in cadrul consiliului in cazul situatiilor care l-ar putea pune pe administrator intr-o situatie de conflict de interese;

- de tratare cu discretie a informatiilor cu caracter confidential, astfel incat societatea, si autoritatea publica tutelara și asociații sa nu fie prejudiciati ca urmare a comportamentului neprofesionist si indiscret al administratorului/administratorilor, dar si de detinerea si mentinerea unei reputatii profesionale excelente;

Fiecare administrator poate solicita directorului general și/sau directorului executiv informatii cu privire la conducerea operativa a societatii. Directorii vor informa consiliul de administratie in mod regulat si cuprinzator asupra operatiunilor intreprinse si asupra celor avute in vedere, precum si de toate neregulile constatate cu ocazia îndeplinirii atributiilor lor.

Având în vedere că politicile adecvate de audit și control intern contribuie semnificativ la buna funcționare a Societății, se subliniază necesitatea revizuirii de către Consiliul de administrație a sistemelor de audit și control intern. Structura de Audit intern va raporta Comitetului de Audit constituit la nivelul Consiliului de administrație. În acest sens, Comitetul de Audit va asista Consiliul în scopul de a se asigura că Societatea menține sisteme corespunzătoare de raportare financiară, audit intern și extern, control intern, conformitate și gestiune a riscului.

5.12 Așteptări privind performanța în domeniul specific activității întreprinderii publice (utilități)

Pentru perioada 2025-2029, se așteaptă ca îndeplinirea obiectivului principal de activitate să

se efectueze cu costuri minime și în condiții de eficiență operațională și organizațională.

5.13 Alte așteptări,

Autoritatea publică tutelară conform art.12 alin.(2) din OUG 109/2011 are obligația de a formula așteptări referitoare la obiectivele cuantificabile privind reducerea obligațiilor restante, modul de gestionare a creanțelor și recuperarea lor, îmbunătățirea rezultatelor financiare, realizarea planului de investiții și asigurarea cu fluxul de numerar aferent activității desfășurate.

În procesul de stabilire a indicatorilor de performanță ai întreprinderii publice și respectiv a indicatorilor cheie de performanță, vă rugăm să vă asigurați că sunt respectate prevederile art.8 alin.(2) din Anexa nr.1b coroborat cu prevederile art.17 alin.(2) din Anexa nr. 2 ale Hotărârii Guvernului nr. 639/2023 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a OUG nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice¹ iar obiectivele și indicatorii stabiliți sunt relevanți pentru domeniul de activitate al întreprinderii publice iar valorile așteptate² au fost stabilite astfel încât să asigure creșterea performanței acestora.

Precizăm faptul că responsabilitatea pentru legalitatea, exactitatea și acuratețea datelor și informațiilor cuprinse în scrisorile de așteptări revine autorității publice tutelare.

¹ art.17, alin.(2) din HG nr.639/2023: "Pentru o abordare echilibrată a evaluării performanței și a componentei variabile, ponderile ICP, care însumate reprezintă o cotă procentuală de 100%, se stabilesc conform modelului de mai jos:

- 25 - 50% ICP financiari;
- 10 - 25% ICP operaționali;
- 5 - 25% ICP orientați către servicii publice;
- 10 - 25% ICP responsabilități specifice activității de guvernare corporativă."

² Toate valorile stabilite în scrisoarea de așteptări pentru rezultatele generale preconizate (indicatori de performanță financiari și nefinanciari) vor fi însoțite de unitate de măsură.