

RAPORT DE ACTIVITATE

**AL SOCIETĂȚII SERVICII EDILITARE PENTRU
COMUNITATE MIOVENI SRL PENTRU ANUL
2023**

Prezentul raport de activitate al societății, pentru anul 2023 a fost întocmit conform art. 5 alin. (3) din **Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare**

CUPRINS

PAGINA 3	PREZENTARE GENERALĂ
PAGINA 3	ARIA DE OPERARE
PAGINA 3	OBIECTUL DE ACTIVITATE
PAGINA 3	ECHIPA MANAGERIALĂ
PAGINA 4	LICENȚE, AUTORIZAȚII, CERTIFICĂRI
PAGINA 4	SERVICIUL APĂ CANAL
PAGINA 5	SERVICIUL ILUMINAT PUBLIC
PAGINA 6	SERVICIUL SALUBRITATE
PAGINA 6	SERVICIUL SPAȚII VERZI
PAGINA 6	COLOANA AUTO
PAGINA 7	DIRECȚIA COMERCIAL ADMINISTRATIV
PAGINA 8	SERVICIUL ECARISAJ
PAGINA 8	STAȚIE PRODUCERE COMPOST
PAGINA 9	RELAȚII CU CLIENȚII – DISPECERAT
PAGINA 9	MIOVENI CITY APP
PAGINA 11	RESPONSABILITATE SOCIALĂ



✓ PREZENTARE GENERALĂ

Servicii Edilitare pentru Comunitate Mioveni SRL este persoană juridică cu sediul în oraș Mioveni, strada Carol Davila, nr. 4, județul Argeș, înmatriculată ca societate cu răspundere limitată în baza Hotărârii Consiliului Local Mioveni nr. 74/05.08.2010 și Registrul Comerțului sub nr. J03/776/2010, având CIF 27280093.

Domeniul și obiectul principal de activitate al societății se încadrează conform actualizării clasificării activității din economia națională – CAEN aprobată prin ORDIN nr. 337 din 20 aprilie 2007, cu modificările ulterioare - **Cod CAEN 3600** Captarea, tratarea și distribuția apei. Page | 3

În anul 2023 **ARIA DE OPERARE** a cuprins:

- orașul **Mioveni** cu satele/cartierele aparținătoare: Mioveni, Colibași, Făget, Racovița, Clucereasa.
- comuna **Davidești** (sat Conțești + sat Davidești + sat Voroveni);
- comuna **Țițești**;
- comuna **Budeasa**;

✓ OBIECT DE ACTIVITATE

Obiectul principal de activitate al societății este - **Cod CAEN 3600** Captarea, tratarea și distribuția apei.

Societatea furnizează servicii și prestează lucrări incluse în obiectul de activitate, pe bază de contracte comerciale încheiate cu clienții săi.

Activitățile specifice desfășurate sunt activități din sfera de interes public general și vizează:

- ✓ furnizarea serviciilor de apă, canal-epurare;
- ✓ activitățile specifice serviciului de iluminat public cu cele două componente (întreținere și modernizare) cuprinzând iluminatul stradal rutier, iluminatul stradal pietonal, iluminatul arhitectural, iluminatul ornamental, iluminatul ornamental-festiv al orașului;
- ✓ salubritatea localității;
- ✓ măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea spațiilor verzi;
- ✓ curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și mentinerea în funcțiune a acestora pe timp de polei și de îngheț;
- ✓ ecarisajul și colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public.

✓ ECHIPA MANAGERIALĂ:

DIRECTOR GENERAL – TUDOSE NICOLAE

DIRECTOR TEHNIC – CIOBANU VIOREL

DIRECTOR ADMINISTRATIV COMERCIAL – SANDU GHEORGHE

DIRECTOR ECONOMIC – PĂUNA IULIA

ȘEF DEPARTAMENT RU – CORCODEL IONUȚ

Ca prestator ce acționează sub coordonarea și controlul Consiliului Local Mioveni, societatea urmărește să contribuie la creșterea nivelului calitativ și cantitativ al serviciilor și, implicit, la îmbunătățirea condițiilor de viață, de muncă și de locuire ale populației, în conformitate cu cerințele fundamentale pe care serviciile publice trebuie să le îndeplinească.

Așadar, pe scurt, serviciile prestate de societatea noastră sunt următoarele:

SERVICII DE INTERES PUBLIC

- ✓ Apă-canal
- ✓ Iluminat Public
- ✓ Construcții - Reparații
- ✓ Salubritate
- ✓ Spații Verzi
- ✓ Ecarisaj
- ✓ Transport-auto

ALTE SERVICII

- ✓ Restaurant Club Mioveni
- ✓ Bazin de Înot și Agreement
- ✓ Bază de Agreement Bemo
- ✓ Administrare zone de picnic
- ✓ Stație ITP și Service auto

Personalul societății la finalul anului 2023 era format din **385** angajați.

✓ **LICENȚE, AUTORIZAȚII, CERTIFICĂRI**

1. Licențe

- 1.1 Licența nr. 5156/07.12.2020 clasa 3 pentru serviciul public de alimentare cu apă și canalizare;
- 1.2 Licența nr. 5867/20.06.2022 clasa 3 pentru serviciul de iluminat public;
- 1.3 Licența nr. 5266/15.02.2021 clasa 3 pentru activitatea de curățare și transport zăpadă de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei și îngheț;
- 1.4 Licența nr. 5265/15.02.2021 pentru activitatea de măturat, spălat, stropirea și întreținerea căilor publice.

2. Autorizații mediu

- 2.1 Autorizație nr. 141/16.04.2013, rev. 06.05.2020 pentru Mioveni și Titești;
- 2.2 Autorizație nr. 143/26.05.2014, rev. 07.05.2019 pentru Budeasa;
- 2.3 Autorizație nr. 154/28.05.2014 pentru Davidești, revizuită în data de 21.07.2023;
- 2.4 Autorizație nr. 122/03.10.2019 pentru Restaurant “Club Mioveni”;

3. Autorizații de gospodărire a apelor

- 3.1 Autorizație nr. 23/26.01.2022 pentru Mioveni și Titești;
- 3.2 Autorizație nr. 215/21.06.2022 pentru Davidești;
- 3.3 Autorizație nr. 218/14.07.2020 pentru Budeasa;

4. Autorizații DSP

- 4.1 Autorizație sanitară de funcționare nr. 81/27.03.2023, nr. 74/22.03.2023, nr. 79/22.03.2023 pentru Mioveni;
- 4.2 Autorizație sanitară de funcționare nr. 78/22.03.2023, nr. 76/22.03.2023, nr. 77/22.03.2023, nr. 75/22.03.2023 pentru Titești;
- 4.3 Autorizație sanitară de funcționare nr. 72/22.03.2023, nr. 73/22.03.2023 pentru Davidești;
- 4.4 Autorizație sanitară de funcționare nr. 279/07.12.2016, nr. 280/07.12.2016, nr. 281/07.12.2016, nr. 282/07.12.2016 pentru Budeasa.

✓ **SERVICIUL Apă-Canal**

– Operatorul Serviciului Edilitare pentru Comunitate Mioveni a exploatat infrastructura tehnico-edilitară specifică, denumită sistem public de alimentare cu apă și de canalizare din aria de operare: orașul **Mioveni** (cu satele/cartierele aparținătoare: Mioveni, Colibași, Făget, Racovița, Clucereasa), comuna **Davidești** (cu satele/cartierele aparținătoare Conțești, Davidești, Voroveni), comuna **Țițești** și comuna **Budeasa**, realizând o serie de lucrări în acest scop: curățare/igienizare bazine apă potabilă, verificare instalații apă-canalizare, intervenții remediere avarii, verificare instalații clorinare, verificare stații de pompare-repompare apă potabilă, verificare/reglare regulator presiune apă, verificare/înlocuire hidranță incendiu, verificare calitate apă potabilă, intervenții de desfundare, decolmatare a canalizării și a rigolelor ape pluviale, lucrări de vidanjare rețea canalizare, stații pompare, fose, prestări servicii vidanjare pe bază de contract, verificări și mentenanță stații pompe ape uzate.

Referitor la **activitatea de avizare/proiectare**, la nivelul anului 2023 au fost întocmite:

- 420 avize apă-canal;
- 17 avize CEZ;
- 18 avize ENGIE;
- 54 avize construire locuințe, împrejurimi și anexe gospodărești;
- 31 avize UAT/PATRIMONIU/ MIOVENI_TERTE;

✓ CONTRACTARE CLIENȚI:

ZONA	TOTAL GENERAL LA 01.01.2023	NUMĂR CONTRACTE ÎNCHEIATE IN ANUL CURENT	NUMAR CONTRACTE REZILIIATE (INACTIVI), ÎN ANUL CURENT - 2023	CONTRACTE REZILIIATE/INACTIVITATE ANTERIOR ANULUI 2023	TG LA 18.12.2023
0	1	2	3	4	5=1+2-3-4
MIOVENI BLOCURI	8418	624	232	1225	7585
MIOVENI CASE	1093	79	19	105	1048
CLUCEREASA+PJ	192	10	5	19	178
COLIBASI + PJ	936	48	16	130	838
FAGET + PJ	370	14	3	43	338
RACOVITA + PJ	697	21	8	82	628
FIRME MIOVENI	778	29	15	206	586
ASOCIATII	197	4	0	0	201
TITESTI + PJ	1811	118	27	367	1535
BUDEASA + PJ	1680	64	6	117	1621
DAVIDESTI + PJ	361	25	6	32	348
VOROVENI + PJ	243	6	3	12	234
CONTESTI + PJ	468	17	7	21	457
TOTAL GENERAL	17244	1059	347	2365	15597

Solicitări prestare servicii:

CONTRACTE MENȚENANȚĂ 262

CURĂȚENIE SCARĂ 394

1069 solicitări încheiere contracte furnizare apă rece / canal, din care:

DECLARATE 1059 (CONTRACTE NOI)

AU FOST INACTIVAȚI 347 ABONAȚI, INCLUSIV PRESTĂRI SERVICII MENȚENANȚĂ ȘI CURĂȚENIE SCARĂ

✓ Serviciul de ILUMINAT PUBLIC

- A avut drept obiectiv realizarea unui sistem de iluminat unitar și eficient, care să corespundă normativelor în vigoare, în paralel cu optimizarea consumului energetic pentru orașul Mioveni.
- Echipele noastre au avut în sarcină supravegherea rețelei de iluminat public, și au executat intervenții, lucrări operative, intervenții accidentale, revizii curente, revizii capitale.
- Intervențiile au vizat: liniile electrice de joasă tensiune, subterane sau supraterane; stâlpii de susținere a liniilor electrice și/sau a corpurilor de iluminat; posturi de transformare, cutii de distribuție, cutii de trecere supraterane, terane sau subterane, echipamentele de comandă, automatizare și măsurare, corpuri de iluminat, console, accesorii.
- Serviciul se ocupă de realizarea iluminatului festiv al orașului Mioveni în preajma sărbătorilor, precum și de punerea în valoare, prin iluminat adecvat, a elementelor arhitectonice și peisagistice.

✓ **Serviciul SALUBRITATE**

Activitatea acestui sector s-a desfășurat pe o suprafață formată din:

- Străzi: **127.604 mp**;
- Trotuare: **54.415 mp**;
- Parcări: **142.907 mp**.

Lucrările specifice au constat în: măturat și adunat manual gunoiul menajer, golit și curățat manual coșurile stradale, măturat și încărcat manual gunoiul menajer de la punctele de colectare, încărcat manual în remorca tractorului gunoi solid (moloș) - la cererea cetățenilor din orașul Mioveni (contra cost).

Săptămânal, în toate cartierele orașului, s-au desfășurat activități de salubritate a străzilor și trotuarelor și lucrări de decolmatăre a rigolelor pluviale.

Trimestrial au fost efectuate lucrări de curățare manuală a acostamentelor, a albiilor râurilor precum și în alte zone în care gunoiul menajer este aruncat necontrolat.

Au fost executate lucrări specifice fiecărui anotimp:

- *Primăvara*: lucrări de văruirea a pomilor de pe raza orașului Mioveni;
- *Vara*: lucrări de spălare a stăzilor, trotuarelor și a punctelor de colectare în vederea îndepărtării mirosului provenit de la gunoiul menajer;
- *Toamna*: adunarea frunzelor de pe străzi și trouare și depozitarea acestora în vederea obținerii de compost;
- *Iarna*: lucrări de dezăpezire: îndepărtarea manuală a zapezii de pe căiile de acces (trotuare); împrăștierea manuală a materialelor antiderapante (sare, nisip, clorura de calciu); îndepărtarea manuală a gheții cu strat gros prin spargere cu spatula; încărcarea manuală a zăpezii și a gheții în remorca tractorului în vederea transportului în zonele autorizate.

În baza contractelor încheiate cu diverse asociații de proprietari s-au executat săptămânal lucrări de măturare și spălare la de scările de bloc unde societatea noastră a încheiat contract pentru acest serviciu.

- În iunie, a fost demarată campania de colectare a deșeurilor vegetale de la populație, activitate ce are loc de două ori pe lună.

✓ **Serviciul SPAȚII VERZI:**

- Obiectul de activitate al serviciului este întreținerea spațiilor verzi din orașul Mioveni, în suprafață de **235.851 mp**.

- Efectuarea de activități specifice pe tot parcursul anului: proiectarea de spații verzi, operațiuni de întreținere a spațiilor verzi (cosiri, pliviri, udări, etc.), tăierea de arbori și arbuști, tunderea gardurilor vii, doborârea arborilor uscați sau care prezintă pericol de prăbușire;

- Campania de toaletare a arborilor de pe domeniul public se desfășoară anual în perioada de repaus vegetativ;

- Plantarea de arbori și arbuști.

✓ **Serviciul COLOANA AUTO**

Compartimentul coloana auto execută următoarele operațiuni:

- Transport persoane prin vehiculele de transport persoane din dotarea parcului auto;
- Închirieri utilaje și autovehicule pentru lucrări în domeniul construcțiilor civile, industriale și edilitare;
- Reparații executate în regie proprie;
- Deservește următoarele sectoare de activitate: spații verzi, salubritate, iluminat public, rețele apă, canalizare, stație epurare, ecarisaj, baze sportive, restaurant și

catering, dezapezire, patrimoniu – construcții, baze de agrement, comune limitrofe, persoane terțe (fizice/juridice).

✓ **DIRECȚIA COMERCIAL ADMINISTRATIV**

Direcția Comercial Administrativ din cadrul S.Ed.C. are în componență:

- **Formația Administrare și Exploatare Baze Sportive și Agrement**
- **Compartiment Administrare Exploatare Bazin Didactic**
- **Formația Întretinere Mobilier Stradal și Indicatoare rutiere**
- **Formația Intretine Drumuri Publice și Marcaje**
- **Formația Construcții Civile**
- **Formația Confecții Metalice**
- **Formația Construcții Civile**
- **Formația Întretinere și Administrare Cimitire**

Page | 7

FORMAȚIA CONSTRUCȚII CIVILE execută lucrări de construcții clădiri, amenajări parcări, montare și vopsire borduri, amenajare și întreținere trotuare și alei de blocuri, amenajare cămine, amenajări interioare/exteroare persoane fizice și juridice.

FORMAȚIA CONFECȚII METALICE execută lucrări de confecție metalică (împrejmuiri garduri metalice, balustrade, estacade, grilaje).

SERVICIUL ADMINISTRARE ȘI ÎNTREȚINERE PATRIMONIU

1. FORMAȚIA ADMINISTRARE ȘI EXPLOATARE BAZE SPORTIVE ȘI AGREMENT

- Această formație execută lucrări de întreținere a bazelor sportive în vederea bunei desfășurări a activităților organizate la nivelul orașului de către cluburile sportive, în special **C.S. MIOVENI**, care își desfășoară zilnic antrenamentele și jocurile oficiale în interiorul acestor baze, atât pentru loturile de juniori, cât și pentru echipa care evoluează în **LIGA II**.
- Începând cu data de 01.08.2023, **C.S.CAMPIONII FOTBAL CLUB ARGES**, își desfășoara antrenamentele și jocurile oficiale din **LIGA II**, în cadrul **STADIONULUI ORĂȘENESC MIOVENI**.
- Pentru buna desfășurare a acestor activități, formația execută lucrări a gazonului, curățenie la nivelul bazelor (tribune, vestiare, toalete), a cladirilor și a spațiilor pentru cantonament, cât și spălatul și pregătirea echipamentelor de joc.

2. COMPARTIMENTUL ADMINISTRARE ȘI EXPLOATARE BAZIN DIDACTIC

- Formația se ocupă de buna desfășurare a activității de inițiere înot și de întreținerea și curățenia spațiilor (vestiare, dușuri, toalete, saună, etc.), de buna funcționare a tuturor dotărilor și echipamentelor, a stației de filtrare a apei și a aerului, a stației de clorinare, precum și a instalațiilor de încălzire (apă, aer).
- Apa din bazin este monitorizată zilnic, iar de două ori pe lună, probele merg pentru verificare la **DSP Pitești**. Activitatea din cadrul bazinului se desfășoară sub atenta supraveghere a instructorilor de înot și a asistentelor medicale.
- Primăria orașului Mioveni și Servicii Edilitare pentru Comunitate Mioveni S.R.L. au oferit și în acest an o sesiune de 12 ședințe de înot pentru elevi. Astfel, peste 400 de elevi de ciclul primar și gimnazial au participat la cursurile gratuite de inițiere oferite în cadrul Bazinului de Înot Didactic și de Agrement Mioveni, aflat în administrarea societății noastre. Elevii provin de la școlile și liceele din oraș și se pregătesc sub îndrumarea a doi instructori specializați și au beneficiat de asistență medicală pe durata desfășurării cursurilor de

inițiere. S.Ed.C Mioveni a pus la dispoziția elevilor și mijloc de transport gratuit pentru deplasarea către și dinspre Bazinul Didactic de Înot.

- Au fost înscriși 418 elevi și au totalizat 802 intrări.
- Situația anului **2023**:
 - **355** - dosare înscriere;
 - Beneficiar 7 card – **2.431** intrari

3. FORMAȚIA ÎNTREȚINERE MOBILIER STRADAL ȘI INDICATOARE RUTIERE execută lucrări de întreținere și reparații a mobilierului stradal (pergole, bănci, coșuri de gunoi), a diferitelor echipamente ce deserveșc locurile de joacă pentru copii și spațiile de agrement (complexe de joacă, carusele, leagăne, tobogane, balansoare, aparate și echipamente fitness), curățirea și întreținerea fântânilor publice, precum și reparația sau montarea indicatoarelor rutiere și a semnelor de circulație.

✓ **STAȚIE ITP & SERVICE AUTO**

– În luna noiembrie 2017, Servicii Edilitare pentru Comunitate Mioveni SRL și-a mărit oferta de servicii oferite către populație și a deschis în DN 73D, punctul “Pod Colibași peste râul Doamnei”, cartier Colibași, o stație ITP, iar în luna mai 2018 și un service auto multimarcă, autorizat RAR, cu echipamente de diagnosticare moderne.

✓ **PARCARE SUPRAETAJATĂ** are 344 de locuri, distribuite astfel: parter – 62, etaj I – 93, etaj II – 93 și etaj III – 96, pentru care există încheiate un număr de 203 de contracte de închiriere.

✓ **ADĂPOSTUL DE CÂINI (Baza de gestionare a câinilor fără stăpân)**

– Au continuat lucrările de refacere a padocurilor, cele vechi fiind înlocuite cu altele mai spațioase. Padocurile din anii trecuți (2016 - 2017), au fost treptat înlocuite cu altele noi, mai spațioase, ultimele lucrări fiind începute în luna noiembrie.

– Anul acesta, s-a reușit, tot cu ajutorul sponsorilor, vaccinarea efectivului canin din adăpost cu Eurican DAPPI LR, în vederea prevenirii bolilor: care, adenoviroza, parvoviroza, parainfluența, leptospiroza și rabie.

✓ **STAȚIE COMPOST**

– Nămolul provenit de la stația de epurare a orașului Mioveni este transformat în fertilizator de calitate, printr-o tehnologie ce presupune transformarea deșeurilor organice în resurse. Din 2020, compostul a fost pus în vânzare pentru agricultori. Tehnologia de compostare este ecologică și îndeplinește normele europene cu privire la tratarea deșeurilor organice și a nămolurilor de la stațiile de epurare.

– Noul echipament achiziționat pentru cernerea și împrăștierea compostului, Separator 50 ME Seko, este o mașină concepută pentru separarea de materiale de compost, este acționată de un motor electric și dotată cu sistem de descărcare laterală pentru fracțiunea fină și descărcare prin spate pentru fracțiunea grosieră.

– Au fost depuse la OSIM (Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci) două cereri de brevete de invenție pentru:

I. **PROCEDEU DE CULTIVARE A UNOR CEREALE ȘI LEGUMINOASE PE SOLURI FERTILIZATE CU NĂMOLURI DE EPURARE COMPOSTATE** - nr. a. 202100585.

II. **PROCEDEU SPECIFIC DE PRELUCRARE AVANSATĂ PRIN DIGESTIE AEROBĂ/COMPOSTARE A NĂMOLURILOR DE EPURARE DESHIDRATATE ȘI STABILIZATE ANAEROB ÎN AMESTEC CU MATERIAL LEMNOS** - nr. a. 202200207.

Pentru Cererea nr a. 2021100585 s-a obținut Brevet de Invenție nr. 135525 „**METODA DE FERTILIZARE A SOLULUI CU NAMOLURI DE EPURARE COMPOSTATE IN CULTURA UNOR CEREALE ȘI LEGUMINOASE**”.

✓ **RELAȚII CU CLINEȚII - DISPECERAT NON-STOP**

La DISPECERATUL societății, serviciu non-stop, au fost înregistrate un număr de **2460 sesizări**, împărțite astfel:

- SIP:	204 sesizări
- Canalizare:	1108 sesizări
- Rețele apă Mioveni:	569 sesizări
- Rețele apă comune terțe:	371 sesizări
- Ecarisaj:	52 sesizări
- Salubritate:	117 sesizări
- Spații verzi:	39 sesizări

Toate acestea au fost direcționate către structurile din cadrul societății și soluționate de către personalul nostru, sau redirecționate autorităților cu competențe în soluționare.

✓ **MIOVENI CITY APP**

O altă modalitate foarte utilă de a sesiza diferite probleme din oraș este **Mioveni City App**. Aplicația oferă posibilitatea de a raporta ușor și eficient problemele orașului către autoritățile locale. Folosind modulul de **”Raportări incidente”** orice cetățean din Mioveni poate semna în mod direct Primăriei, implicit nouă, probleme ce țin de domeniul public, trafic, transport în comun și multe altele.

Partea de incidente a căror rezolvare intră în aria noastră de competență, a fost gestionată prin intermediul responsabililor din cadrul Biroului Relații Publice și Comunicare, iar situația se prezintă astfel:

TOTAL sesizări înregistrate în aplicație: 341

Sesizari repartizate către S.Ed.C. Mioveni: 242

din care:

Apă-Canal: 14

Serviciul Public de Întreținere a Patrimoniului: 42

Spații verzi: 31

Serviciul Iluminat Public: 107

Ecarisaj: 7

Spații verzi/salubritate: 41

✓ **RELAȚII PUBLICE ȘI COMUNICARE**

În anul 2023 Biroul Relații Publice și Comunicare a emis **informări** ce au vizat activitatea societății, subiecte de interes pentru presă și pentru beneficiarii serviciilor noastre.

Au fost continuate cele 4 campanii de responsabilitate socială: *Campania “Ulei uzat? Hai cu el la colectat”, “Canalizarea nu este coș de gunoi” și “STOP risipei de apă”, și “Adăpostul nu e acasă – Adoptă un câine!”* acțiuni ce s-au concretizat prin elaborarea unor materiale informative ce au fost distribuite pe toate canalele media, precum și prin susținerea unor lecții pe aceste teme la școlile și liceele din oraș.

Biroul Relații Publice și Comunicare a realizat și coordonat campaniile de promovare a imaginii firmei. În acest sens, au fost date publicității materiale însoțite de machete de promovare elaborate în cadrul BRPC pentru fiecare dintre serviciile oferite de către societate: apă canal, salubritate, spații verzi, transport-auto, iluminat public, ecarisaj, baze de agrement.

Au fost elaborate și transmise, în termenul legal, adrese/răspunsuri pentru diferite sesizări/cereri ale cetățenilor, precum și informări/solicitări către diferite primării din comunele în care societatea noastră este operator al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.

În aplicabilitatea standardului SR EN ISO 9001: 2015, în perioada noiembrie – decembrie 2023, Biroul Relații Publice și Comunicare a elaborat și distribuit cu ajutorul agenților din teren **Chestionarul pentru evaluarea gradului de satisfacție a clienților societății**, în orașul Mioveni precum și în celelalte localități în care furnizăm servicii de alimentare cu apă și de canalizare, activitate în urma căreia a fost întocmit un raport, mai apoi transmis tuturor direcțiilor și compartimentelor societății în vederea elaborării unui plan de îmbunătățire a activității.

Asistentul PR este responsabil cu difuzarea **informațiilor de interes public, conform Legii 544/2001**, în acest sens fiind elaborat **Buletinul Informativ pentru anul 2023**, în vederea publicării pe website-ul societății, împreună cu documentele de interes public ce trebuie publicate din oficiu.

Activitatea de relații cu clienții societății este asigurată prin intermediul a 3 structuri:

- Dispeceratul non-stop
- Biroul Relații Publice și Comunicare
- Secretariat/Relații cu publicul

care primesc toate cererile, sesizările, reclamațiile clienților venite prin diverse căi de comunicare: registratură, fax, email, telefonic, Mioveni City App, după care acestea se repartizează compartimentelor de specialitate și se rezolvă în termenul legal, prioritare având cele cu caracter urgent (ex. avarii).

Pe parcursul anului 2023, au fost procesate următoarele sesizări/reclamații:

- **Dispeceratul non-stop**
- **Biroul Relații Publice și Comunicare**

Mioveni City App:

- Apă-canal: 81
- Ecarisaj: 29
- Iluminat Public: 347
- Întreținere Patrimoniu: 236
- Spații verzi: 185
- TOTAL: 878

- **Secretariat/Relații cu publicul:**

Comunicarea informațiilor de interes public s-a realizat prin următoarele mijloace:

Informații postate pe pagina de facebook: **453**

Anunțuri intervenție rețele apă-canal: **12**

Peste 5000 de persoane urmăresc pagina de facebook

✓ **Liberul acces la informațiile de interes public**

- Numărul total de solicitări înregistrate în 2023: **1**
- Numărul total de solicitări redirectionate spre soluționare către alte instituții: **0**
- Numărul de solicitări înregistrate respinse, din motivul: **0**
 - Informații exceptate: **0**
 - Informații inexistente: **0**
 - Fără motiv: **0**
 - Alte motivații (care): **0**
- Reclamații administrative și plângeri în instanță: **0**
- Costurile totale de funcționare ale compartimentului/persoanelor însărcinate cu informarea și relațiile publice (consumabile) în anul 2023: **0 lei**
 - Suma încasată în anul 2023 de către societate pentru serviciile de copiere a informațiilor de interes public furnizate: **0 lei**.

✓ RESPONSABILITATE SOCIALĂ

Suntem prezenți în comunitatea locală și cea profesională, în acest sens amintim cele mai importante activități și participări la evenimente specifice sferei noastre de activități:

I. ZIUA MEDIULUI – CAMPANIA DE ECOLOGIZARE ARGEȘUL CURAT

Participare la campania de ecologizare “Argeșul curat” organizată cu prilejul Zilei Mondiale a Mediului desfășurată în data de 6 iunie, acesteia alăturându-se câteva sute de voluntari. Acțiunea de ecologizare a vizat zonele cu deșeuri abandonate, cu accent pe malul râului Argeșel și zonele împădurite din cart. Făget. Peste 40 dintre colegii noștri au participat activ la ecologizarea mai multor zone din cartierul Făget, societatea noastră asigurând și suportul logistic și transportul deșeurilor colectate.

Page | 11

II. CURSURI GRATUITE DE ÎNOT PENTRU ELEVII DE LA ȘCOLILE DIN ORAȘ

Primăria orașului Mioveni și Servicii Edilitare pentru Comunitate Mioveni S.R.L. oferă gratuit o sesiune de 12 ședințe de înot pentru elevi, aceștia fiind grupați în funcție de vârstă și de programul școlar. Parteneriatul își propune promovarea educației fizice și sportului pentru elevii din oraș. Elevii provin de la școlile și liceele din oraș și se pregătesc sub îndrumarea a doi instructori specializați și vor beneficia de asistență medicală pe durata desfășurării cursurilor de inițiere. S.Ed.C Mioveni a pus la dispoziția elevilor și mijloc de transport gratuit pentru deplasarea către și dinspre Bazinul Didactic de Înot.

III. "SĂPTĂMÂNA VERDE"

Ne-am întâlnit în "Săptămâna verde", cu elevii din Mioveni. Elevii claselor I C și I B de la Liceul Teoretic “Iulia Zamfirescu” au participat la activitatea noastră cu tema “Și eu prețuiesc apa” și au aflat informații folositoare despre apă, de unde vine aceasta, cum devine potabilă, ce se întâmplă cu ea după ce o uzăm, dar și de ce este important să nu o risipim. Au fost distribuite flyere cu conținut informativ-educativ cu privire la utilizarea rațională a celei mai importante resurse naturale - APA.

Servicii Edilitare pentru Comunitate Mioveni se implică constant în activități ce vizează protecția mediului și protejarea resurselor de apă și sperăm astfel să contribuim la conștientizarea tinerei generații în ceea ce privește rolul și importanța apei, protejarea mediului înconjurător și respectul pentru natură.

IV. PORȚI DESCHISE LA STAȚIA DE EPURARE MIOVENI

Tot în cadrul activităților desfășurate în "Săptămâna Verde" am primit la stația de epurare a orașului, vizita a doua clase de la Liceul teoretic "Iulia Zamfirescu". Elevii au putut vedea aici cum apele uzate menajere trec prin toate procesele necesare transformării lor în ape curate, sigure pentru mediu.

Scopul activității a fost acela de conștientizare, pentru ca generațiile tinere să înțeleagă care sunt problemele cu care ne confruntăm din cauza utilizării necorespunzătoare a sistemului de canalizare. Efectele utilizării incorecte a sistemului de canalizare pot duce la disconfortul cetățenilor prin creșterea numărului de avarii, degajarea de mirosuri neplăcute, apariția acumulărilor de apă și refularea pe străzile orașului, dar și la poluarea mediului înconjurător.

V. ZIUA MONDIALĂ A APEI

În cadrul evenimentelor ce au marcat Ziua Mondială a Apei, serbată anual la 22 martie, stația de epurare a orașului a primit vizita a câteva sute de elevi și cadre didactice de la instituțiile de învățământ din oraș și nu numai.

La finalul vizitei, au primit materiale informative cu privire la utilizarea rațională a resurselor de apă și un mic suvenir.

✓ **TOMBOLA ECOFACT**

În perioada 15.03 – 29.06.2023 societatea noastră a organizat cea de-a doua ediție a tombolei ECOfact pentru abonații care optează să primească factura de apă-canal, exclusiv, pe email.

Clienții care primeau deja factura pe email au fost înscriși automat în tombolă.

Perioada de înscriere pentru tombolă este 15.03.2023 – 29.06.2023, iar extragerea câștigătorilor a avut loc în data de 30.06.2023, ora 18.00, în cadrul festivităților organizate cu prilejul Zilelor orașului Mioveni, pe scena amplasată în centrul civic. Au fost oferite 40 de premii pentru clienții noștri.

✓ **METODE DE PLATĂ ONLINE**

Am introdus pentru clienții noștri noi modalități de plată a facturii pentru serviciul de apă și canalizare. Aplicațiile **PayPoint**, **Un-Doi** și **Pago** pot fi utilizate de către clienții noștri pentru efectuarea de plăți electronice în mediul online, dar și către alți furnizori de servicii. Aplicațiile sunt accesibile pentru a fi descărcate pe telefonul mobil în Play Store, App Store sau App Gallery.