

## ***Obiectivul de politică publică al ACET SA Suceava***

ACET SA Suceava are misiunea de a fi un operator regional eficient în domeniul serviciilor de alimentare cu apă și canalizare din județul Suceava al cărui obiectiv principal este promovarea unui Serviciu Public responsabil, transparent, orientat spre clienți.

ACET SA Suceava își propune :

- să asigure furnizarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare epurare a apelor uzate pentru toți utilizatorii din aria de operare în condiții de calitate și continuitate, manifestând flexibilitate și adaptabilitate la cerințele acestora;
- să vină în întâmpinarea solicitărilor utilizatorilor cu un personal receptiv, dispus să colaboreze, bine pregătit profesional și orientat către clienți;
  - să asigure protejarea și conservarea domeniului public aflat în concesiune și a mediului;
- să devină un partener credibil și atractiv pentru potențialii investitori, realizând o activitate rentabilă ținând cont, în același timp, de suportabilitatea socială a cheltuielilor aferente serviciilor prestate.

### **Obiective strategice**

**1.)** Creșterea credibilității operatorului și îmbunătățirea calității serviciilor furnizate prin:

- informarea publică eficientă, educarea atitudinii consumatorilor privitor la importanța apei ca resursă naturală epuizabilă
- asigurarea legăturii permanente, corecte și directe cu clienții urmărind în același timp diminuarea birocrăției
- furnizarea 24 de ore din 24 a serviciilor, în toată aria de operare
- asigurarea conformării calității serviciilor la standardele în vigoare
- extinderea ariei de operare în condițiile prevăzute în Contractul de Delegare a Gestiunii și Regulamentului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

**2.)** Asigurarea operativității prin:

- proceduri de lucru pentru toate segmentele de activitate
- atenția acordată sesizărilor și solicitărilor clienților

**3.)** Eficientizarea activității societății prin :

- creșterea veniturilor
- controlul permanent al costurilor
- îmbunătățirea fluxului de numerar
- fundamentarea și aprobarea unei strategii tarifare care să răspundă nevoilor societății și să asigure suportabilitatea socială a costului serviciilor prestate, în conformitate cu legislația în vigoare

- modernizarea continuă a infrastructurii (rețele de apă potabilă și canalizare, stații de tratare și de epurare a apei) prin realizarea de investiții din surse proprii și din surse externe (fonduri europene, bugetul de stat și bugete locale)

**4.) Protejarea mediului prin:**

- construirea/reabilitarea stațiilor de epurare și asigurarea funcționării acestora în condiții optime

- monitorizarea clienților mari poluatori și aplicarea principiului general „poluatorul plătește”

- acțiuni publicitare cu caracter educativ adresate clienților în general și consumatorilor casnici în special.

**5) În domeniul foarte important și sensibil al resurselor umane, societatea își propune următoarele :**

- pregătirea personalului pentru a veni în întâmpinarea consumatorilor cu un personal receptiv, dispus să colaboreze, profesionalizat și orientat către solicitările clienților

- conștientizarea personalului cu privire la problemele de mediu și sănătate

- asigurarea încrederii și siguranței necesare salariaților, dezvoltarea culturii instituționale.

**6.) Asigurarea transparenței asupra activității societății și funcționării serviciilor prin:**

- elaborarea de rapoarte economice și tehnice care se adresează acționarilor , organelor de control ale statului și oricărui terț interesat

- utilizarea site-ului societății, a platformei MY APA pentru comunicarea informațiilor utile, concrete

- acțiuni de informare, publicitare, susținute prin mass media.