



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT  
INTEGRAT CALITATE MEDIU SANATATE SI  
SECURITATE OCUPATIONALA

Data: 15 octombrie 2018	Exemplar nr. 1	Semnatura
----------------------------	----------------	-----------

Elaborat	RSIM-Ing. Julia Vintiloiu	
Verificat	RMI/Director DMRU – ing. ec. Relu ADAM	
Aprobat	Director General – Victor SANDU	





## CUPRINS

1 Domeniu de aplicare	pag 3
2 Referințe normative	pag 4
3 Termeni și definiții	pag 5
4 Contextul organizatiei	pag 8
5 Leadership	pag 18
6 Planificare	pag 20
7 Suport	pag 22
8 Operare	pag 26
9 Evaluarea performantei	pag 30
10 Îmbunătățire	pag 31
Anexa 1 - Organigrama	
Anexa 2 - Harta proceselor	
Anexa 3 – Lista Laboratoarelor de calitate Apei	

APELE ROMÂNE



## 1. Domeniu de aplicare

Prezentul Manual al Sistemului de Management Integrat reflecta politica **ADMINISTRATIEI NATIONALE „APELE ROMANE”**, in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale, precum si functionarea Sistemului de Management Integrat Calitate-Mediu-Sanatate si Securitate Ocupationala implementat in aceasta organizatie.

In conformitate cu profilul de activitate, s-au ales ca referinte pentru Sistemul de Management Integrat Calitate-Mediu-Sanatate si Securitate Ocupationala si implicit pentru Manualul Sistemului de Management Integrat standardele SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 si SR OHSAS 18001:2008, considerate ca adecvate principalelor activitati care decurg din acest profil.

Manualul Sistemului de Management Integrat Calitate-Mediu-Sanatate si Securitate Ocupationala are un dublu scop si anume:

- Reprezinta documentul cadru de lucru al angajatilor **ADMINISTRATIEI NATIONALE „APELE ROMANE”**, cuprinsi in Sistemul de Management Integrat;
- Reprezinta documentul de prezentare si cartea de vizita a **ADMINISTRATIEI NATIONALE APELE ROMANE** in fata beneficiarilor, a partilor interesate, precum si a organismelor de certificare a Sistemelor de Management ale Calitatii, Mediului si Sanatatii si Securitatii Ocupationale.

Domeniul de aplicare al Manualului Sistemului de Management Integrat este constituit din activitatile de servicii in domeniul gospodarii apelor; prin aplicare se creaza conditii pentru gestiunea eficienta a resurselor de apa precum si pentru protectia si restaurarea calitatii apelor de suprafata si subterane, inclusiv a ecosistemelor aferente.

Ca document cadru de lucru al angajatilor Administratiei Nationale „APELE ROMANE”, Manualul Sistemului de Management Integrat serveste urmatoarelor scopuri imediate:

- Cunoasterea de catre fiecare angajat a politicii promovate de conducerea Administratiei Nationale „APELE ROMANE”.
- Analiza periodica, la diferite niveluri de coordonare si conducere, a stadiului Sistemului de Management Integrat implementat.
- Utilizarea sa ca document de referinta al Sistemului de Management Integrat, conform cerintelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 si SR OHSAS 18001:2008, exprimate atat in manual cat si in celelalte documente de sistem (proceduri de sistem, proceduri si instructiuni specifice de lucru, fisa de proces).
- Realizarea, prin intermediul inregistrarilor calitatii, mediului si sanatatii si securitatii ocupationale prevazute in Manualul Sistemului de Management Integrat si in proceduri, a doua verigi importante din Sistemul de Management Integrat:
  - responsabilizarea fiecarui angajat pe activitatea desfasurata;
  - trasabilitatea proceselor si implicit a serviciilor prestate de „A.N. APELE ROMANE”;
- In ceea ce priveste Manualul Sistemului de Management Integrat (MSIM), ca document de prezentare a organizatiei, catre parteneri: beneficiari, colaboratori, parti interesate, organisme de certificare, se pot face urmatoarele consideratii:
- MSIM reprezinta pentru beneficiari si parti interesate garantia seriozitatii Administratiei Nationale „APELE ROMANE” ca prestator de servicii in domeniul gospodarii apelor, intr-un sistem ordonat si controlabil, deci bine organizat.
- Pentru organismele de certificare, manualul reprezinta, alaturi de intreaga documentatie a SIM, modul in care organizatia intelege sa aplice si sa se integreze in cerintele



standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 si SR OHSAS 18001:2008.

## 2. Referinte normative

Documentele de referinta, la care se raporteaza cerintele SISTEMULUI de MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE MEDIU SANATATE SI SECURITATE OCUPATIONALA sunt urmatoarele:

**Standard SR EN ISO 9000:2015: Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.** Descrie principiile fundamentale ale sistemelor de management al calitatii si specifica terminologia pentru sistemele de management al calitatii.

**Standard SR EN ISO 9001:2015: Sisteme de management al calitatii. Cerinte.** Specifica cerinte pentru un sistem de management al calitatii atunci cand o organizatie are nevoie sa-si demonstreze abilitatea de a furniza produse care indeplinesc cerintele clientului si cerintele de reglementare.

**Standard SR EN ISO 9004:2018: Sisteme de management al calitatii. Linii directoare pentru imbunatatirea performantei.** Furnizeaza linii directoare care iau in considerare atat eficacitatea, cat si eficienta sistemului de management al calitatii. Scopul acestui standard este imbunatatirea performantei organizatiei si satisfactiei clientilor precum si a altor parti interesate.

**Standard SR EN ISO 19011:2011: Ghid pentru auditarea sistemului de managementul calitatii si/sau de mediu.** Furnizeaza indrumari referitoare la auditarea sistemelor de management al calitatii si al mediului.

**SR EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Specificatii si ghid de utilizare-** stabileste cerintele referitoare la un sistem de management de mediu care permite unei organizatii sa-si formuleze si sa-si implementeze politica si obiectivele tinand seama de cerintele legale si de alte cerinte la care subscrie organizatia si informatii referitoare la impacturile semnificative asupra mediului.

**SR EN ISO 14050:2010 – Management de mediu. Vocabular**

**SR OHSAS 18001:2008 - Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale. Cerinte-** stabileste cerintele pentru un sistem de management SSO in scopul dezvoltarii si implementarii politicii si obiectivelor tinand seama de cerintele legale si de informatii referitoare la riscurile de sanatate si securitate ocupationala.

**SR OHSAS 18002:2009 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Linii directoare pentru implementarea OHSAS 18001:2007**

**SR EN ISO 31000:2018 - Managementul Riscurilor. Linii directoare**

**Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind Sistemul de control intern Managerial**

## 3. Termeni, definiții si prescurtari

### 3.1. Termeni si definitii

**Actiune corectiva:** actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati si de prevenire a reaparitiei.

**Actiune preventiva:** actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati potentiale sau a altei posibile situatii nedorite.



**Aprobare:** acceptarea unui document de catre o entitate organizatorica sau persoana, in urma careia documentul devine executoriu.

**Asigurarea calitatii:** parte a managementului calitatii concentrata pe furnizarea increderii ca cerintele referitoare la calitate vor fi indeplinite.

**Auditor:** persoana care efectueaza un audit.

**Audit:** proces sistematic, independent si documentat in scopul obtinerii de dovezi obiective si evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina masura in care sunt indeplinite criteriile de audit.

**Criterii de audit** = ansamblu de politici, proceduri sau cerinte utilizate ca referinta fata de este comparata dovada obiectiva.

**Dovada de audit** = inregistrari, declaratii ale faptelor sau alte informatii care sunt relevante in raport cu criteriile de audit si sunt verificabile.

**Calitate:** masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect indeplineste cerintele.

**Mediu:** spatiul in care functioneaza o organizatie, care include aerul, apa, pamantul, resursele naturale, flora, fauna, fiintele umane si relatiile intre acestea.

**Sanatate si securitate ocupationala** – conditii si factori care afecteaza sau ar putea afecta starea de sanatate si securitate a angajatilor sau a altor lucratori (inclusiv personal temporar angajat si personal subcontractat), a vizitatorilor sau a oricarei alte persoane aflate la locul de munca.

**Cerinta:** nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie.

**Conformitate** : indeplinirea unei cerinte.

**Client:** persoana sau organizatie care ar putea primi sau primeste un produs sau serviciu, destinat acestei persoane sau organizatii sau care este cerut de aceasta.

**Parte interesata** – persoana sau organizatie care poate afecta, poate fi afectata de, sau se poate percepe ea insasi ca fiind afectata de o decizie sau activitate.

**Controlul calitatii:** parte a managementului calitatii concentrata pe indeplinirea cerintelor referitoare la calitate.

**Defect:** neconformitate referitoare la o utilizare intentionata sau specificata.

**Imbunatatire continua:** activitate repetata pentru cresterea performantei.

**Inregistrare:** document prin care se declara rezultatele obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatilor realizate.

**Inspectie:** determinare a conformitatii cu cerintele specificate.

**Neconformitate:** neindeplinirea unei cerinte.

**Obiectiv referitor la calitate:** obiectiv in legatura cu calitatea.

**Obiectiv de mediu:** tel general de mediu, rezultat din politica de mediu, pe care o organizatie isi propune sa-l atinga si care este cuantificat acolo unde acest lucru este posibil.

**Obiectiv SSO** – tel SSO, in termeni de performante SSO pe care o organizatie si le stabileste.

**Organism de certificare:** organism care este investit sa acorde certificate de conformitate cu problema solicitata: certificare de produse, sisteme de calitate si/sau personal.

**Organizatie:** persoana sau grup de persoane care are propriile sale functii cu responsabilitati, autoritati si relatii, pentru a-si indeplini obiectivele.

**Organizatie:** in cazul de fata, **Administratia Nationala, „Apele Romane”**.

**Plan al calitatii:** specificatie care precizeaza procedurile si resursele asociate care vor fi aplicate unui obiect specific, cand si de catre cine.

**Politica referitoare la calitate:** politica in legatura cu calitatea.

**Politica SSO** – intentiile globale si orientarea unei organizatii referitoare la performantele sale SSO asa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai inalt nivel.



**Politica de mediu** – intentii globale si directia unei organizatii referitoare la performantele sale de mediu exprimata oficial de managementul la cel mai inalt nivel.

**Proces:** ansamblu de activitati corelate sau interactiune, care utilizeaza elemente de intrare pentru a livra un rezultat intentionat.

**Produs:** element de iesire al unei organizatii care poate fi produs fara existenta unei tranzactii care are loc intre organizatie si client.

**Satisfactia clientului:** perceptie a clientului despre masura in care asteptarile clientului au fost indeplinite.

**Aspect de mediu:** element al activitatilor, produselor sau serviciilor unei organizatii care poate interactiona cu mediul.

**Performanta de mediu:** rezultatele masurabile ale sistemului de management de mediu, legate de controlul organizatiei asupra aspectelor sale de mediu, bazate pe politica de mediu, obiectivele si tintele de mediu ale acesteia.

**Impact asupra mediului:** orice modificare a mediului, daunatoare sau benefica, totala sau partiala, care rezulta din activitatile, produsele sau serviciile unei organizatii.

**Risc** – efect al incertitudinii.

**Evaluarea riscului** – proces de estimare a riscului (riscurilor) care rezulta dintr-un pericol (din pericole), tinand seama de caracterul corespunzator al oricaror controale existente si de luare a unei decizii asupra faptului ca riscul este (riscurile sunt) sau nu este acceptabil (acceptabile).

**Incident** – eveniment (evenimente) legat (legate) de munca care a generat sau ar fi putut sa genereze o ranire sau o imbolnavire profesionala (indiferent de gradul de severitate) sau deces.

**Pericol** – sursa, situatie sau actiune cu un potential de a produce o vatamare in termeni de ranire sau imbolnavire profesionala sau o combinatie a acestora.

**Performanta de SSO** – rezultate masurabile ale managementului unei organizatii, referitoare la riscurile sale SSO.

**Sistem de management:** ansamblu de elemente corelate sau in interactiune ale unei organizatii prin care se stabilesc politicile si obiectivele, precum si procesele prin care se realizeaza acele obiective.

**Sistem de Management al Calitatii:** parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

**Sistem de management de mediu:** componenta a sistemului de management general care include structura organizatorica, activitatile de planificare, responsabilitatile, practicile, procedurile, procesele si resursele pentru elaborarea, implementarea, realizarea, analizarea si mentinerea politicii de mediu.

**Sistemul de management SSO** – parte a sistemului de management al unei organizatii utilizata pentru dezvoltarea si implementarea politicii SSO si managementul riscurilor SSO.

**Specificatie:** document care stabileste cerinte.

**Trasabilitate:** capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect.

**Verificare:** confirmare, prin furnizare de dovezi obiective ca cerintele specificate au fost indeplinite.

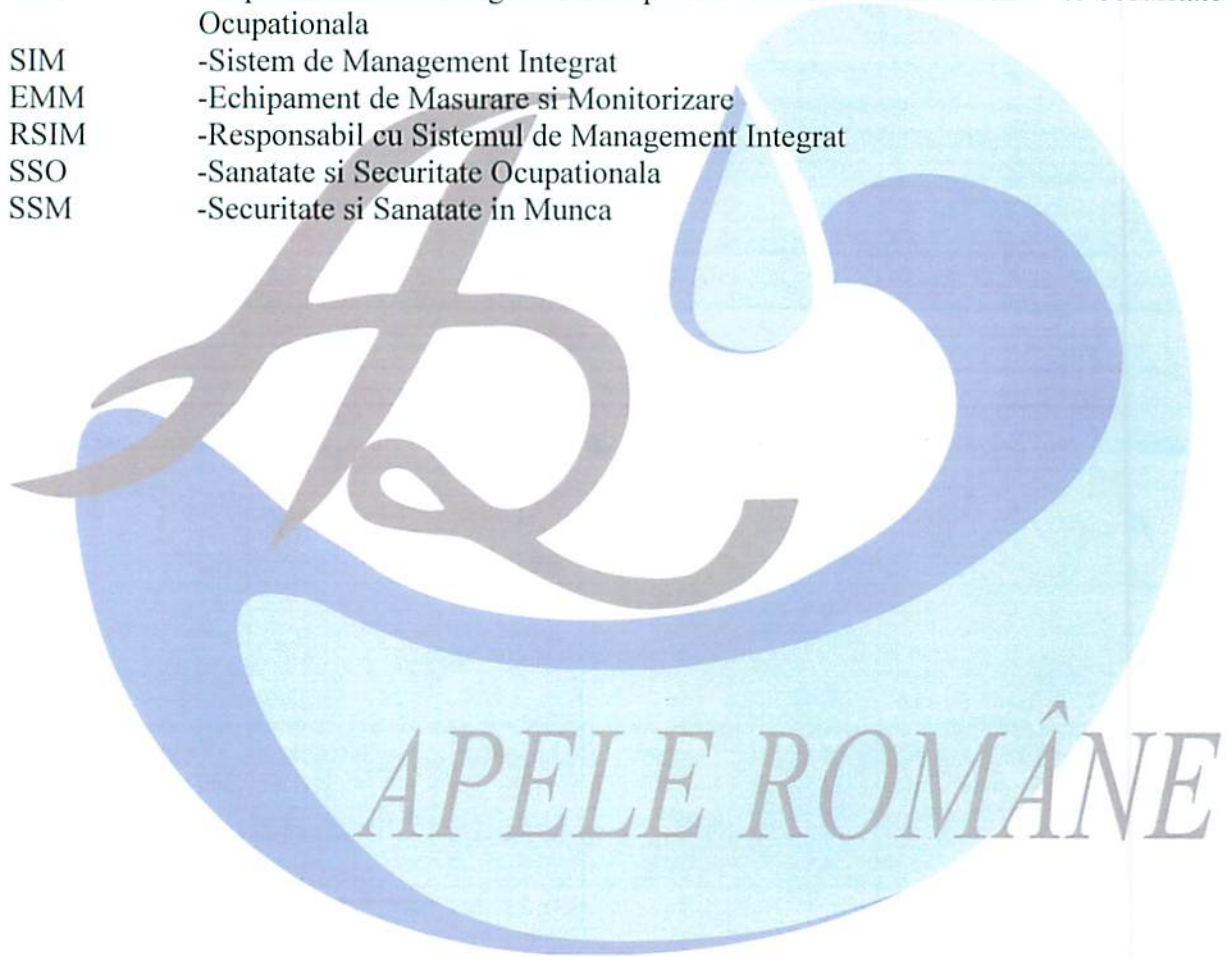
**Proces externalizat:** proces de care organizatia are nevoie in cadrul sistemului de management al calitatii si pe care il alege sa fie efectuat de o parte externa.

### 3.2. Prescurtari

SIM	-Sistem de Management Integrat
IL	-Instructiune de lucru
MSIM	-Manualul Sistemului de Management Integrat



PL	-Procedura de lucru
PS	-Procedura de sistem
MAP	-Ministerul Apelor si Padurilor
A.N.A.R.	-Administratia Nationala „Apele Romane”
SCAR	-Sediul Central Administratia Nationala „Apele Romane”
ABA	-Administratia Bazinala de Apa
SGA	-Sistem Gospodarirea Apelor
RMI	-Reprezentantul Managementului pentru Calitate Mediu Sanatate si Securitate Ocupationala
SIM	-Sistem de Management Integrat
EMM	-Echipament de Masurare si Monitorizare
RSIM	-Responsabil cu Sistemul de Management Integrat
SSO	-Sanatate si Securitate Ocupationala
SSM	-Securitate si Sanatate in Munca





## 4. Contextul organizatiei

### 4.1. Contextul in care activeaza Administratia Națională „Apele Române”

**Administrație Națională „Apele Române”** - înființată în prin Hotărârea Guvernului nr. 107/2002, modificata si completata prin OUG.73/2005 si OUG nr.3/2010 este Autoritatea Națională, care are drept scop aplicarea strategiei nationale în domeniul gospodăririi și valorificării apelor, precum și gestionarea rețelei naționale de măsuratori hidrologice, hidrogeologice și de calitate a resurselor de apă ce aparțin domeniului public.

**Administrația Națională „Apele Române”** - cu statut de regie autonomă de interes public național, este persoana juridică română, se află sub autoritatea Ministerului Mediului si Schimbarilor Climatice-, funcționează pe bază de gestiune economică și autonomie financiară și își desfășoară activitatea pe baza reglementărilor în vigoare.

**Administrația Națională „Apele Române”** - are în structura sa 11 Administratii Bazinale de Apa, organizate pe bazine și grupuri de bazine hidrografice, Institutul Național de Hidrologie și de Gospodărire a Apelor si Exploatarea Complexă Stânca Costești.

**Administrația Națională „Apele Române”**- aplică strategia și politica națională în domeniul gospodăririi cantitative și calitative a resurselor de apă, scop în care acționează pentru cunoașterea resurselor de apă, conservarea, folosirea rațională și protecția resurselor de apă împotriva epuizării și degradării, în vederea asigurării unei dezvoltări durabile, prevenirea efectelor distructive ale apelor, reconstrucția ecologică a cursurilor de apă, asigurarea supravegherii hidrologice și hidrogeologice, implementarea prevederilor legislației armonizată cu Directivele Uniunii Europene în domeniul gospodăririi durabile a resuselor de apă și conservarea ecosistemelor acvatice și a zonelor umede.

Pentru realizarea scopului, coordonează și răspunde de modul de folosire a resurselor de apă de suprafață și subterane pe ansamblul teritoriului țării și de exploatarea lucrărilor de gospodărire a apelor și colaborează cu toți deținătorii altor lucrări construite pe ape sau în legătură cu apele.

**Administratia Nationala "Apele Române"** administreaza apele din domeniul public al statului si infrastructura Sistemului National de Gospodarire a Apelor, formata din lacuri de acumulare, diguri de aparare împotriva inundatiilor, canale, derivatii interbazinale, prize de apa si alte lucrari specifice, precum si infrastructura sistemelor nationale de veghe hidrologica, hidrogeologica si de monitorizare a calitatii resurselor de apa aflate în patrimoniul său, în scopul cunoasterii si a gestionarii unitare pe ansamblul tarii, a resurselor de apa de suprafata si subterane.

### 4.2 Înțelegerea necesităților si asteptarilor partilor interesate ale Administrației Naționale „Apele Române”.

**Administrația Națională „Apele Române”** înțelege influențele externe generate de mediului social, de modificările tehnologice, de mediul economic și nu în ultimul rând de politicile publice promovate la nivelul Guvernului, la nivelul Ministerului Apelor si Padurilor care au un impact direct sau indirect asupra A.N.A.R.. Managementul la cel mai inalt nivel analizeaza periodic influentele externe ce pot genera un impact apuspra proceselor derulate in cadrul institutiei.





**Factorii de influenta politici**, prin schimbarile legislative la nivel national si european, prin legislatia nationala si Directivele Cadru UE au un impact direct in operarea proceselor derulate in cadrul **Administrației Naționale „Apele Române”**.

**Factori de influenta economici**, prin presiunea intereselor economice ale beneficiarilor și prevalența acestora față de interesul public cu efecte negative asupra stării generale a resurselor de apa. Neasigurarea surselor de finanțare necesare derulării Programelor de investitii, conduce la sistări ale lucrărilor, sau nepromovarea programelor la capacitatea programată.

Impactul factorilor de influenta economici Formularea programelor finanțate de Uniunea Europeană trebuie să ia în considerare politicile economice; acestea, la rândul lor, sunt influențate de existența și dimensiunea fondurilor europene care pot rezolva o seamă de probleme cu care se confruntă sistemul de gospodarire a apelor din România, în măsura în care politicile sunt corelate și se determină clar contribuția fondurilor UE.

Modificarea strategiilor / programelor funcție de prevederile noilor politici economice atat la nivel national cat si european.

**Factori de influenta sociali** – Se constată o creștere a fenomenului de migrație a forței de muncă în domeniul construcțiilor către alte țări, fapt care influențează atât activitatea firmelor contractante, cat si activitatea UMP (de exemplu prin necesitatea relansării unor procese de achiziții datorită neparticipării ofertanților).

Administrația Naționala Apele Romane încă nu reușește să atragă un număr suficient de specialiști arhitecți și urbanisti în cadrul structurilor de specialitate de la nivel central și local responsabile cu planificarea teritorială. Impactul negativ constă în lipsa experților necesari inițierii și derulării proiectelor angajate.

Riscul unei cooperări mai dificile ca urmare a unui grad scăzut de înțelegere a procedurilor/priorităților legate de aprobarea ghidurilor în vederea lansării în comun a programelor

**Factori influenta tehnologici** – Necesitatea de instruire a personalului cu noile tehnologii IT Neadecvarea politicilor de dotare cu tehnologie IT poate îngreuna promovarea investițiilor:

- efect pozitiv, care constă în economia de resurse (exemplu: timp în procesul de comunicare internă și structurarea unui sistem de gestionare al cunoștințelor)

- efect negativ, lipsa personalului calificat și a abilităților de întreținere eficientă a sistemului IT poate genera blocaje funcționale (pierderea datelor sau imposibilitatea accesării acestora).

- Introducerea tehnologiilor noi precum și ridicarea calitativă a celor deja existente - de obicei

- implică creșterea costurilor în investiții și a celor referitoare la pregătirea personalului.

**Factori de influenta a mediului generati de agravarea unor fenomene** ce afectează dezvoltarea sistemului de gospodarire a apelor, catastrofe naturale, Modificarea priorităților funcție de apariția factorilor neprevăzuți. Realocări de bugete, Necesitatea realizării unor investiții semnificative în infrastructura de mediu.

Redirecționarea resurselor pentru diminuarea efectelor negative ale factorilor de mediu.

#### 4.3 Determinarea domeniului de aplicare a SMI

Luand in considerare aspectele interne si externe, cerintele partenerilor externi ai Administratiei Nationale Apele Romane, cerintele legale si de reglementare, precum si domeniul specific de activitate al organizatiei in domeniul gospodaririi apelor, nu sunt determinate cerinte neaplicabile.

Conformitatea SIM cu SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 9001:2015 si OHSAS 18001:2008 se realizeaza prin:



- **determinarea proceselor** relevante ale SIM, repartizarea acestora in organizatie si documentarea acestora in proceduri de sistem, proceduri de lucru/fise de proces, instructiuni de lucru, cuprinse in *Lista procedurilor, fiselor si instructiunilor in vigoare*;
- **determinarea succesiunii si interactiunii** acestor **proces**e, conform ciclului mentionat in cap.5 si Hartii proceselor;
- **determinarea criteriilor si metodelor** necesare pentru ca operarea cat si controlul acestor procese, precum si al impacturilor de mediu si al riscurilor de ranire si imbolnavire profesionala sa fie eficiente;
- **asigurarea resurselor si informatiilor** necesare pentru functionarea si tinerea sub control a acestor procese si a activitatilor cu impact semnificativ asupra mediului si SSO din aceste procese;
- **monitorizarea, masurarea** acestor procese, atunci cand este aplicabil, aspectelor de mediu semnificative si riscurilor semnificative, **si analiza** rezultatelor pentru verificarea realizarii obiectivelor si identificarea de solutii de imbunatatire;
- **implementarea actiunilor** necesare pentru a realiza rezultatele planificate si **imbunatatirea continua a acestor procese**, reducerea impacturilor de mediu si riscurilor si imbunatatirea performantei de mediu si SSO.

Administratia Nationala Apele Romane isi determina domeniul de aplicare al sistemului de management integrat calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala, luand in considerare:

- aspectele externe si interne;
- cerintele partilor interesate;
- obligatiile de conformare;
- activitatile si serviciile furnizate.

**Administratia Nationala "Apele Române"** are urmatoarele obiecte generale de activitate, conform codurilor CAEN inscrise in certificatul de inregistrare fiscala:

8413	Reglementarea si eficientizarea activitatilor economice
7120	Activitati de testare si analize tehnice
8425	Activitati de lupta impotriva incendiilor si de prevenire a acestora
7112	Activitati de inginerie si consultanta tehnica legate de acestea
4291	Constructii hidrotehnice
3900	Activitati si servicii de decontaminare
7219	Cercetare-dezvoltare in alte stiinte naturale si inginerie
6203	Activitati de management (gestiune si exploatare) a mijloacelor de calcul
8559	Alte forme de invatamant n.c.a.

Domeniile de activitate:

- gospodarirea unitara a resurselor de apa de suprafata si subterane si protectia acestora impotriva epuizarii si degradarii;
- protectia, conservarea si restaurarea resurselor de apă de suprafață și subterane si a ecosistemelor acvatice pentru atingerea stări bune a apelor;
- administrarea, exploatarea, întreținerea, repararea, completarea si modernizarea Sistemului National de Gospodarire a Apelor aflat în administrarea sa;
- coordonarea exploatarei lacurilor de acumulare, pe bazine hidrografice, indiferent de detinatorul acestora; dispunerea in perioadele de ape mari, în caz de poluari accidentale, precum si în caz de introducere a restrictiilor în alimentarea cu apa, a masurilor operative obligatorii în legatura cu exploatarea acestora;



- elaborarea si urmărirea aplicării Planurilor de folosire a apei si de evacuare a apelor uzate în perioadele hidrologice normale;
- elaborarea balantei apei, pe bazine hidrografice si la nivelul tarii, elaborarea si urmărirea aplicării Planurilor de restrictii si folosire a apei în perioade deficitare, precum si coordonarea elaborarii de catre utilizatorii de apa, a Programelor de restrictii în alimentarea cu apa în caz de seceta;
- organizarea si desfasurarea activitatii de urmarire a comportarii in timp a constructiilor hidrotehnice, din administrare;
- stabilirea programului de masuri pentru fiecare unitate hidrografica in vederea atingerii unei stari bune a apelor;
- realizarea registrului zonelor protejate in conformitate cu prevederile legislatiei, armonizata cu Directivele Uniunii Europene;
- administrarea albiilor minore ale apelor, a cuvetelor lacurilor si baltilor in starea lor naturala sau amenajata, a falezei si plajei marii, a zonelor umede si celor protejate aflate in patrimoniu;
- administrarea, exploatarea si intretinerea infrastructurii Sistemului National de Veghe Hidrologica si Hidrogeologica;
- monitorizarea starii si evolutiei cantitative si calitative a apelor;
- efectuarea de analize fizico-chimice, biologice si bacteriologice pentru apa, sedimente si biota;
- elaborarea diagnozelor si prognozelor hidrologice si avertizarea in caz de producere a fenomenelor hidrologice periculoase; reprezentarea Romaniei la Organizatia Meteorologica Mondiala, pe linie de hidrologie;
- administrarea, exploatarea si intretinerea Sistemului National de Monitorizare a Calitatii Resurselor de Apa;
- avizarea lucrarilor ce se executa pe ape sau au legatura cu apele, eliberarea autorizatiilor de gospodarire a apelor;
- controlul utilizatorilor de apa si a lucrarilor construite pe ape si in legatura cu apele, din punct de vedere al functionarii si al incadrarii in prevederile avizelor si autorizatiilor de gospodarire a apelor;
- apararea impotriva inundatiilor prin lucrarile de gospodarire a apelor aflate in administrarea sa si constituirea stocului de materiale si mijloace specifice de aparare impotriva inundatiilor aferente acestora;
- asigurarea secretariatelor tehnice permanente in domeniul apararii impotriva inundatiilor; participarea la coordonarea actiunilor de gestionare a situatiilor de urgenta generate de inundatii, fenomene meteorologice periculoase, accidente la constructiile hidrotehnice si poluari accidentale si la pregatirea populatiei pentru apararea impotriva inundatiilor prin exercitii periodice de simulare;
- avertizarea si interventia in caz de producere a fenomenelor hidrologice periculoase; accidente la constructiile hidrotehnice din administrare si poluari accidentale;
- elaborarea Planurilor de aparare impotriva inundatiilor, fenomenelor meteorologice periculoase, accidentelor la constructiile hidrotehnice si poluarilor accidentale, a celor pe bazine hidrografice precum si acordarea asistentei tehnice la elaborarea de catre utilizatorii de apa si comitetele locale pentru situatii de urgenta a planurilor proprii de aparare;
- participarea in caz de producere a poluarilor accidentale la activitatile operative de avertizare a utilizatorilor de apa si a autoritatilor administratiei publice din aval, de eliminare a cauzelor si de diminuare a efectelor si monitorizarea propagarii undei poluante;



- colaborarea permanenta cu comitetele locale pentru situatii de urgenta, cu unitatile de ordine publica, cu autoritatile publice teritoriale, pentru sanatate si altele, pentru inlaturarea cauzelor si efectelor poluarii accidentale;
- elaborarea si urmarirea aplicarii Planurilor bazinale de prevenire si de inlaturare a efectelor poluarii accidentale, coordonarea elaborarii de catre utilizatorii de apa a planurilor proprii de prevenire si de combatere a poluarii accidentale, precum si asigurarea unei protectii sporite si imbunatatirea mediului acvatic prin masuri specifice de reducere progresiva a poluarii;
- interventia si scopul reducerii treptate a poluarii apelor subterane si a prevenirii poluarii ulterioare a acestora;
- evaluarea daunelor produse si a valorii serviciilor executate de Administratia Nationala "Apele Romane", pentru monitorizarea si combaterea poluarii accidentate si recuperarea acestora de la poluatori;
- participarea la conservarea, protejarea si restaurarea ecosistemelor acvatice si la protectia faunei si florei acvatice;
- constituirea si tinerea la zi a Fondului National de date hidrologice, hidrogeologice si de gospodarire a apelor, prin validarea de fond si stocarea datelor si a informatiilor specifice colectate de unitatile proprii, de alte unitati specializate, autorizate si de utilizatorii de apa;
- realizarea de anuare, sinteze, studii si cercetari de hidrologie, hidrogeologie, gospodarire a apelor si de mediu, instructiuni si monografii, studii de impact, scheme cadru de amenajare, bilanturi de mediu;
- elaborarea si tinerea la zi a cadastrului apelor si a drepturilor de folosire a apelor;
- inventarierea si tinerea la zi a patrimoniului de interes public si privat al Statului aflat in administrare;
- elaborarea Planurilor de management si gestiune a resurselor de apa pe bazine hidrografice in conformitate cu prevederile Directivei cadru 60/2000 a Uniunii Europene in domeniul apelor;
- intocmirea, in mod corelat, pe ansamblul fiecarui bazin hidrografic, de propuneri de lucrari noi de amenajare, necesare satisfacerii cerintelor de apa, protectiei calitatii apelor si restaurarii cursurilor de apa, precum si prevenirii actiunii distructive a apelor;
- urmarirea promovarii si executarii de lucrari noi in domeniul gospodaririi apelor din alocatii bugetare, in calitate de ordonator secundar al cheltuielilor de capital;
- asigura promovarea si executarea lucrarilor de intretinere si reparatii a lucrarilor de gospodarire a apelor din administrare;
- realizarea de lucrari de amenajare a cursurilor de apa si a altor lucrari de investitii, acordarea asistentei tehnice de specialitate;
- analiza de impact a activitatii umane asupra situatiei apelor de suprafata si a apelor subterane;
- constatarea contraventiilor si aplicarea sanctiunilor prevazute de legislatia in domeniul ospodaririi apelor;
- instituirea regimului de supraveghere speciala la folosinte in conditiile legii si urmarirea realizarii acestuia;
- efectuarea de audituri, inspectii, expertize, consultanta, receptia calitatii serviciilor si lucrarilor de constructii si montaj si a lucrarilor de punere in siguranta a constructiilor hidrotehnice;
- realizarea sistemului informatic si de telecomunicatii in unitatile sistemului de gospodarire a apelor; elaborarea de produse software in domeniul gospodaririi apelor, hidrologiei si hidrogeologiei;



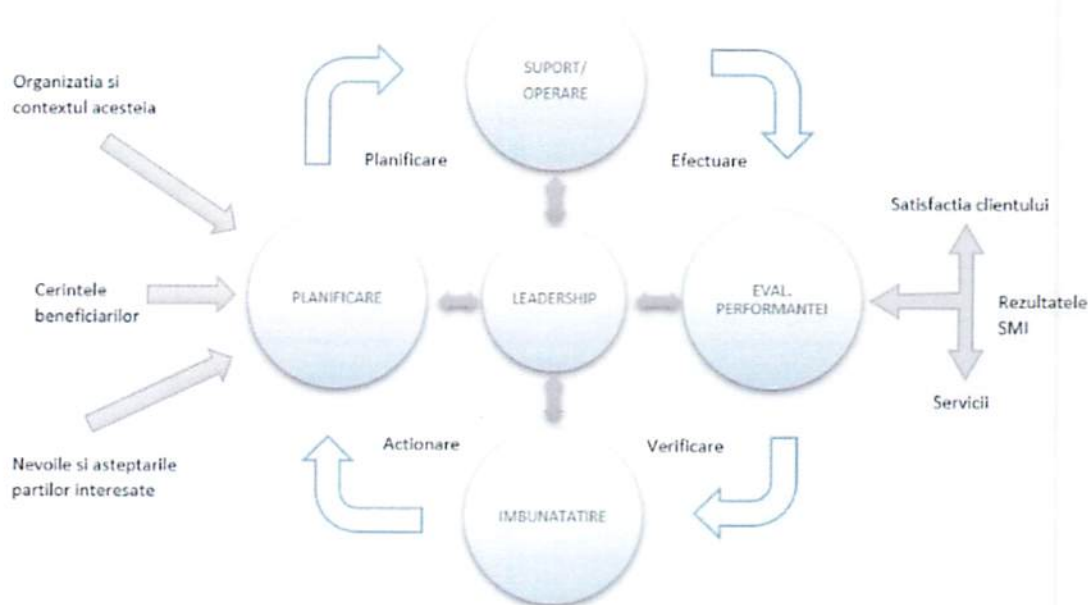
- participarea la activitatile internationale de schimb de date si informatii, la reuniuni tehnico-stiintifice, studii si proiecte in domeniul gospodarii apelor, hidrologiei si hidrogeologiei;
- asigurarea aplicarii prevederilor conventiilor si a altor acorduri internationale din domeniul apelor la care Romania este parte si a implementarii prevederilor legislatiei armonizata cu Directivele Uniunii Europene, in domeniul gospodarii apelor;
- initierea de actiuni de cooperare tehnico-stiintifica in domeniul gospodarii apelor, hidrologiei si hidrogeologiei cu agenti economici si autoritati publice din tara si din strainatate;
- aplicarea mecanismului economic specific domeniului gospodarii cantitative si calitative a apelor;
- valorificarea complexa a apelor ca resursa economica, cu potentialele si uzufructul acestora, realizarea serviciilor specifice si comune de gospodarie a apelor si executarea acestora pe baza de contracte economice incheiate cu beneficiarii;
- asigurarea functiilor de unic prestator al serviciilor specifice de gospodarie a apelor;
- propunerea de contributii, plati si tarife pentru serviciile specifice de gospodarie a apelor si de actualizare a acestora conform legislatiei in vigoare;
- efectuarea altor servicii comune de gospodarie a apelor, de hidrologie, hidrogeologie, analize de laborator, asistenta tehnica, reparatii la constructii hidrotehnice etc.;
- valorificarea potentialului hidromecanic, hidroenergetic din administrarea proprie si a namolului din lacurile naturale si asigurarea potentialului turistic si de agrement al Dunarii, raurilor, lacurilor, al marii teritoriale, al plajelor apelor de suprafata si al plajei Marii Negre;
- gestionarea brevetelor si a documentelor privind protectia proprietatii intelectuale pentru care Administratia Nationala "Apele Romane" este titulara;
- pregatirea si perfectionarea personalului prin diverse forme de instruire;
- promovarea imaginii Administratiei Nationale „Apele Romane” in context economic si social, activitati de informare directa si de sensibilizare a publicului si mass-media in problemele apei; editarea, tiparirea si comercializarea de publicatii tehnice in domeniul apelor;
- urmarirea corelarii lucrarilor si activitatilor desfasurate pe ape sau in legatura cu acestea cu prevederile schemelor cadru de amenajare si gospodarie a bazinelor hidrografice;
- asigurarea secretariatelor tehnice ale comitetelor de bazin si participarii publicului la luarea deciziilor in domeniul gospodarii apelor si furnizarea de informatii corespunzatoare cu privire la masurile planificate si prezentarea de rapoarte privind evolutia punerii in aplicare a acestora;
- gestioneaza Fondul Apelor potrivit dispozitiilor legale in vigoare;
- orice alte activitati ori servicii necesare realizarii obiectului principal de activitate.

#### 4.4 Sistemul de Management Integrat si procesele sale

Abordarea bazata pe proces reprezinta identificarea si managementul sistematic al proceselor activitatilor, utilizate in cadrul unei organizatii si, in special, interactiunile dintre astfel de procese. ISO 9001:2008 promoveaza ca metoda de conducere a unei organizatii abordarea bazata pe proces intrucat, din practica, s-a constatat ca o organizatie, privita ca o suma de procese, functioneaza eficace daca fiecare proces este eficace, iar corelarea intre procese este optima si tinuta sub control. In cazul ADMINISTRATIEI NATIONALE „APELE ROMANE”,

modelul de sistem de management al calitatii bazat pe proces este personalizat pe furnizare de servicii.

### Sistemul de management integrat



Principalele procese desfasurate pentru prestarea de servicii si realizarea obligatiilor si raspunderilor, ce ii revin in gestionarea si exploatarea resurselor de apa, se pot grupa in:

#### Procese de management

- Analiza managementului – procesul de analiza a Sistemului de Management Integrat este un proces complex de analiza, in urma caruia sunt luate masuri / decizii ale managementului / actiuni preventive, pentru imbunatatirea continua a SIM, proces documentat in procedura de lucru „Analiza managementului”;
- Elaborarea deciziilor – procesul de initiere, elaborare si emitere a DECIZIILOR, in vederea realizarii acestora intr-un sistem unitar, precum si modul de monitorizare a acestora din punct de vedere a trasabilitatii in timp si respectiv punerea in aplicare a prevederilor acestora. Se aplica in procesul de elaborare a deciziilor – de organizare, tehnice, comerciale, resurse umane, financiar-contabile, constituire comisii, etc. - in cadrul „A.N.APELE ROMANE”, fiind aplicabila la nivelul tuturor compartimentelor functionale.
- Intocmirea Planului de activitate al „A.N.APELE ROMANE” - are drept scop întocmirea *Planului Anual de Activitate al „A.N.APELE ROMANE”* pentru anul



următor – obținerea unei imagini sintetice asupra tuturor activităților și preocupărilor din cadrul organizației.

- Realizarea B.V.C. al „A.N.APELE ROMANE” - are drept scop elaborarea și urmărirea *Bugetului de Venituri și Cheltuieli anual al „A.N.APELE ROMANE”* ca instrument de planificare financiară. Procesul constituie componenta a procesului de bugetare al administrației.

#### Procese de asigurare a resurselor

- Recrutarea și selecția personalului - Stabilește modul de operare în procesele de recrutare și selecție a personalului în una din următoarele situații:
  - Titularul postului părăsește postul/unitatea la inițiativa sa
  - Titularul postului părăsește postul/unitatea la inițiativa administrației
  - Apariția unui nou post în structura organizatorică a administrației
  - Restructurarea organizatorică a unui compartiment funcțional, ce are ca rezultat un număr mai mare de posturi decât numărul de personal ocupat
- Instruirea - are ca scop menținerea unui nivel corespunzător al cunoștințelor profesionale pentru personalul ce desfășoară activități care influențează conformitatea cu cerințele clientului referitoare la produs/serviciu, și cu cerințele legale relevante referitoare la produs/serviciu, la aspectele de mediu și la cele referitoare la sănătatea și securitatea ocupatională. Procesul și este planificat prin “Programul de formare formală/non-formală a personalului”;
- Realizarea și controlul programului anual „A.N.APELE ROMANE” defalcat pe principalele activități:
  - asigurare resurse de apă
  - administrare lucrări hidrotehnice
  - întocmire planuri de management bazinale
- Realizarea și controlul obiectivelor de investiții – stabilește modul în care se derulează și se ține sub control realizarea obiectivelor de investiții și se aplică tuturor obiectivelor de investiții realizate pentru „A.N.APELE ROMANE” de către terți.
- Contractarea lucrărilor – procesul stabilește modul în care se face contractarea lucrărilor interne, cât și a comenzilor către terți. Procedura este aplicabilă următoarelor tipuri de lucrări: executia SPF, SF, executia PTh, PAC, DL, DE, verificarea PTh, PAC, DE, executia lucrărilor de investiții.
- Intocmirea documentației pentru obținerea de finanțare externă – stabilește modul în care se derulează și se ține sub control procesul de solicitare și obținere a fondurilor de finanțare externă în vederea modernizării și/sau re tehnologizării unor obiective gestionate de către „A.N.APELE ROMANE”. Se aplică tuturor obiectivelor de investiții realizate pentru „A.N.Apele Romane” de către terți, cu fonduri obținute prin finanțare externă prin Serviciu UIP.
- Evidența mijloacelor fixe - scopul este acela de a reda modul în care se înregistrează și se ține evidența mijloacelor fixe din cadrul organizației. Acest proces se aplică tuturor compartimentelor din cadrul organizației, care sunt dotate cu utilaje, mobilier, aparatură de lucru și de verificare ce intră în categoria de mijloc fix.
- Inventarierea patrimoniului organizației – scopul este acela de a prezenta totalitatea operațiunilor necesare organizării și efectuării inventarierii patrimoniului organizației. Inventarierea patrimoniului urmărește stabilirea situației reale a întregului patrimoniu al organizației precum și bunurile deținute cu orice titlu, aparținând altor persoane juridice



sau fizice, în vederea întocmirii bilanțului contabil care trebuie să asigure o imagine fidelă și completă a patrimoniului, a situației financiare și a rezultatelor obținute.

- Intretinerea parcului auto – definește modul în care se realizează acțiunile preventive în vederea evitării defectiunilor accidentale a autoturismelor și autovehiculelor, cu scopul de mentinere a acestora în buna stare de funcționare, finalitatea fiind asigurarea capacității de transport necesare desfășurării în bune condiții a activităților și proceselor din cadrul „A.N.APELE ROMANE”, fără afectarea mediului sau sănătății și securității angajaților..
- Mentenanța echipamentelor din dotare – procesul descrie responsabilitățile, autoritatea și mecanismele prin care se urmărește comportarea echipamentelor și utilajelor din cadrul organizației, cu excepția mijloacelor de transport și autoutilajelor, în timpul exploatarei pentru :
  - Identificarea și semnalarea oricărei abateri de la parametrii de funcționare proiectați ai utilajului
  - Inspectia și analiza tehnică a stării utilajului, stabilirea măsurilor operative pentru revenirea la o funcționare normală
  - Elaborarea planului de revizii și reparații anual și urmărirea realizării acestuia, în scopul realizării conformității cu cerințele a produsului/serviciului, conformității de mediu și de a celei de sănătate și securitate ocupatională.

Procedura se aplică tuturor echipamentelor și utilajelor din dotarea „A.N.APELE ROMANE”, cu excepția mijloacelor de transport și a utilajelor auto.

- Asigurarea și mentinerea structurii informatice – procesul descrie responsabilitățile, autoritățile și mecanismele în vederea conducerii și controlului activităților de service, reparații și inspecții ale echipamentelor de calcul.
- Asigurarea resurselor financiare pentru susținerea activităților proprii.

Procese de producție, constituite din ansamblul proceselor care asigură serviciile oferite și răspunderilor ce revin „A.N.APELE ROMANE” ca gestionar unic al resurselor de apă.

Aceste servicii și răspunderi, specializate sau nu prin contracte, pot fi grupate în:

*Administrarea și gestionarea resurselor de apă*, prin care se asigură:

- serviciile de asigurare a apei brute, pe categorii de surse și utilizatori;
- serviciile specifice pentru ameliorarea calității cursurilor de apă;
- managementul situațiilor de urgență (inundații, seceta, accidente la construcții hidrotehnice, poluări accidentale);
- furnizarea de rapoarte anuale de sinteză privind resursele de apă (balanța apelor, calitatea apelor-PCA, anuar);

- *Reglementări în domeniul apelor* constituite din:

- avize (amplasament, gospodărire a apelor)
- autorizații de gospodărire a apelor
- notificări de începere a executiei și de punere în funcțiune
- permise de traversare a lucrărilor de gospodărire a apelor cu rol de apărare împotriva inundațiilor

- *Inspectia în domeniul apelor*, prin care se asigură:

- controlul și verificarea conformării activităților folosințelor de apă în conformitate cu prevederile legislației în domeniul apelor și cu reglementările emise de „A.N.APELE ROMANE” (conform competențelor).

- analiza și răspunsul la reclamațiile și sesizările făcute de persoane fizice și juridice.

- *Probleme referitoare la Integrarea Europeană* constând din:





- elaborarea de documentatii de sinteza privind respectarea prevederilor Directivelor si Reglementarilor Uniunii Europene in domeniul apelor.
- elaborarea Schemelor directoare de amenajare si management pe bazine sau spatii hidrografice.

#### Procese de Masurare, Analiza si Imbunatatire, care cuprind:

- **Masurarea satisfactiei clientilor** - procesul de monitorizare continua a clientilor in vederea imbunatatirii satisfactiei acestora, conform procedurii de lucru „Masurarea satisfactiei clientilor” Procesul este documentat in cod PL-04.
- **Auditul intern** – procesul de masurare a stadiului Sistemului de Management Integrat, conform procedurii de sistem „Audit intern” cod PS-03. Rezultatele procesul de audit intern sunt date de intrare a procesului de analiza a managementului.
- **Urmarirea comportarii in timp a constructiilor si instalatiilor** – are drept scop elaborarea, realizarea si urmarirea comportarii in timp a constructiilor hidrotehnice, inclusiv a celor care au suferit interventii anterioare momentului declansarii urmaririi comportarii constructiei, in scopul depistarii la timp a degradarilor care pot conduce la scaderea performantelor privind siguranta si functionalitatea acestora.
- **Monitorizarea indicatorilor fizico-chimici, biologici si bacteriologici** – procesul descrie modul de urmarire si tinere sub control a indicatorilor fizico-chimici, biologici si bacteriologici pe intregul flux tehnologic –captare, aductiune, tratare, distributie apa si se aplica pentru toate obiectivele organizatiei, la care se urmareste evolutia parametrilor de calitate in timp, prin laboratoarele proprii.
- **Preluarea/transmiterea informatiilor in cadrul Dispeceratului** – procesul explica modul de preluare si transmitere a informatiilor primite de la clientii organizatiei sau preluate din retea:
- **Controlul neconformitatilor** – procesul prin care se face tratarea tuturor neconformitatilor, atat de sistem, cat si de produs sau serviciu, de mediu si de SSO, conform procedurii de sistem “Controlul neconformitatilor si actiuni corective”, cod PS-04.
- **Actiuni corective** – procesul prin care sunt eliminate cauzele neconformitatilor, conform procedurii de sistem “Controlul neconformitatilor si actiuni corective”, cod PS-04.
- **Tratarea reclamatilor si petitiilor** – actiune corectiva a carei tratare distincta a fost considerata necesara, reprezentand procesul de analiza a reclamatilor clientilor, conform procedurii de lucru „Tratarea reclamatilor”, cod PL-03.
- **Actiuni preventive** – procesul prin care sunt eliminate cauzele neconformitatilor potentiale, conform procedurii de sistem “Actiuni preventive”, cod PS-05.
- **Urmarirea debitelor facturate, inchideri-deschideri** – descrie responsabilitatile ce revin compartimentelor implicate in urmarirea incasarilor debitelor reprezentind contra-valoarea serviciilor de apa furnizate, precum, a recuperarii debitelor pe cale judecatoreasca, precum si a sistarii acestor servicii ca urmare a suspendarii contractului de furnizare.
- **Monitorizarea si masurarea performantelor de mediu si de sanatate si securitate ocupationala-** procesul prin care se verifica permanent conformitatea de mediu si de SSO referitoare la aspectele de mediu si riscurile identificate, conform procedurii de sistem „Monitorizare si masurare performanta”cod PS-09.



Atunci cand organizatia externalizeaza procese care influenteaza conformitatea produsului/serviciului cu cerintele, se asigura controlul asupra acelor procese. Tipul si amploarea controlului aplicat asupra lor este definit prin prevederi clare in contractele incheiate, precum si in procedurile din cadrul sistemului de management integrat.

**Harta proceselor (activitatilor)** principale incluse in SIM de la **ADMINISTRATIA NATIONALA „APELE ROMANE”** este prezentata in Anexa 2.

## 5. Leadership

### 5.1 Leadership si angajament

#### 5.1.1 Generalitati

Managementul de varf al Administratiei Nationale Apele Romane demonstreaza angajamentul pentru dezvoltarea si implementarea SMI precum si pentru imbunatatirea continua a eficacitatii sale prin:

- Asumarea raspunderii pentru eficacitatea sistemului de management integrat
- Asigurarea ca politica si obiectivele referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala sunt stabilite pentru sistemul de management integrat si sunt compatibile cu contextul si directia strategica ale ANAR;
- Asigurarea ca cerintele sistemului de management integrat sunt integrate in procesele derulate in cadrul ANAR;
- Promovarea abordarii pe proces si a gandirii pe baza de risc;
- Asigurarea resurselor necesare;
- Comunicarea importantei unui management integrat eficace si a conformarii cu cerintele sistemului de management integrat;
- Asigurarea ca sistemul de management integrat obtine rezultatele intentionate;
- Angrenarea, directionarea si sustinerea personalului pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management integrat;
- Promovarea imbunatatirii continue a sistemului de management integrat;
- Sustinerea rolurilor relevante de management pentru a demonstra leadership-ul acestora, asa cum se aplica zonelor lor de activitate.

Evaluarea modului de functionare a SIM se realizeaza prin analiza sistematica si planificata a functiilor sale, in cadrul sedintelor de analiza ale conducerii, comitete de directie, si alte sedinte ale conducerii.

#### 5.1.2 Orientarea catre client

Managementul trebuie sa se asigure de identificarea si satisfacerea de catre organizatie a cerintelor clientilor si beneficiarilor de servicii prestate de „A.N.APELE ROMANE”, precum si a cerintelor autoritatilor, a cerintele de mediu si de sanatate si securitate ocupationala, in scopul cresterii satisfactiei acestora si a partilor interesate. Pentru atingerea acestui scop, modul de lucru al angajatilor cu responsabilitati directe fata de calitatea serviciilor prestate este clar stabilit in procedurile de lucru si in Regulamentul de organizare si functionare al ADMINISTRATIEI NATIONALE „APELE ROMANE”, iar selectia, instruirea si evaluarea personalului au o importanta deosebita. Orientarea catre cerintele beneficiarilor si partilor interesate este evidentiata prin masurarea gradului de satisfactie a clientilor, alaturi de analiza si rezolvarea petitiilor, respectiv evaluarea conformarii cu cerintele legale de mediu securitate si sanatate in munca.



Managementul ANAR demonstreaza leadership si angajament in ceea ce priveste orientarea care client prin asigurarea ca:

- Sunt determinate, intelese si satisfacute in mod consecvent cerintele clientului, precum si cerintele legale si reglementarile aplicabile;
- Sunt determinate si tratate riscurile si oportunitatile care pot influenta conformitatea serviciilor si capacitatea de a creste satisfactia clientului;
- Mentinerea orientarii catre cresterea satisfactiei clientului.

## 5.2 Politica

### 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala

Managementul ANAR a stabilit, implementat si mentine politica in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale.

Declaratia de Politica a Administratiei Nationale Apele Romane:

- este adecvata scopului si contextului Administratiei Nationale Apele Romane, inclusiv natura, amploarea si impacturile asupra mediului, sanatatii si securitatii ocupationale generate serviciile sale;
- asigura un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala;
- include angajamentul managementului pentru satisfacerea cerintelor aplicabile, protectia mediului, prevenirea accidentelor de munca si pentru imbunatatirea continua a sistemului de management integrat.

### 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la managementul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale

Declaratia de Politica a Administratiei Nationale Apele Romane:

- este mentinuta ca informatie documentata;
- este comunicata atat in cadrul organizatiei, si este pusa la dispozitia partilor interesate prin publicarea acesteia pe [www.rowater.ro](http://www.rowater.ro)

## 5.3 Roluri organizationale, responsabilități si autorități

Managementul se preocupa și se asigura ca responsabilitatile, autoritatile, relatiile de colaborare, subordonare sau coordonare sunt atribuite si comunicate in cadrul organizatiei, prin:

- *Organigrama ANAR* (vezi Anexa nr. 1);
- *Regulamentul de organizare si functionare* (ROF), Regulament intern (RI);
- *Fisa postului* pentru fiecare angajat, atat profesionale, cat si de respectare si aplicare a prevederilor specificate in documentatia SIM;
- *Decizii* interne ale managementului, prin care se numesc: RMI, RSIM, lucratorii desemnati SSM, persoanele desemnate cu activitati de inspectie, control si verificare, auditorii interni, responsabilii cu gestionarea deseurilor, persoanele abilitate sa introduca / scoata marfa in / din gestiune, persoanele cu drept de acces in spatiile de depozitare etc.

Prezentul subcapitol a enumerat doar principalele responsabilitati ale categoriilor de personal din organizatie. Din aceste responsabilitati decurg si altele, descrise pe larg in fiecare procedura de lucru sau instructiune.

Activitatea este descrisa in instructiunile de lucru IL-28 - Elaborarea si comunicarea deciziilor si delegarea competentelor.



## 6. Planificare

### 6.1 Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților

#### 6.1.1 Generalitati

Planificarea sistemului de management integrat, implementat in cadrul Administratiei Nationale Apele Romane ia in considerare atat contextul si mediul extern in care aceasta activeaza cat si necesitatile si asteptarile generate de partile interesate.

In cadrul Administratiei Nationale Apele Romane sunt determinate riscurile si oportunitatile necesare a fi tratate pentru :

- A da asigurari ca sistemul de management integrat genereaza rezultatele intentionate ;
- A crestele efectele dorite ;
- A preveni efectele nedorite ;
- A realiza imbunatatirea continua.

*In cadrul ANAR sunt identificate și evaluate principalele riscuri asociate tuturor obiectivelor și activităților din cadrul Administratiei Nationale Apele Romane; Registrul riscurilor la nivelul entității a fost elaborat de secretarul SCI/M, in conformitate cu cerintele Ord. SGG600/2018; raportările anuale pe baza Situației centralizatoare sunt transmise de ANAR pe formatul solicitat de catre MAP. Se transmite anual stadiul evaluării riscurilor, prin machetele solicitate de Ministerul Apelor si Padurilor, conform Ordinului SGG 600/2018*

Activitatea este descrisa in procedura operationala – PO-03 - Metodologia de inventariere a riscurilor, inclusiv a riscurilor de coruptie.

#### 6.2 Obiectivele in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale si planificarea realizarii lor

Obiectivele stabilite de managementul organizatiei, documentate conform acestei cerinte, sunt planificate anual si ulterior monitorizate. In cadrul analizelor managementului sunt comparate valorile planificate si realizate ale indicatorilor de performanta, functie de rezultat fiind luate decizii de imbunatatire. Pentru o evidentiere clara a modului de indeplinire a acestora, organizatia a stabilit o serie de indicatori de performanta specifici fiecărui compartiment functional.

Obiectivele generale si specifice de mediu au fost stabilite, documentate si mentinute la fiecare nivel si functie relevanta din cadrul organizatiei.

In stabilirea si analizarea obiectivelor de mediu societatea a luat in considerare legislatia de mediu, aspectele de mediu semnificative, cerintele partilor interesate si optiunile sale tehnologice, operationale si financiare.

Pentru realizarea obiectivelor generale si specifice de mediu, organizatia a stabilit si mentine programe de management de mediu, care cuprind activitati, responsabilitati, termene, resurse de realizare.

Programele sunt analizate periodic si actualizate functie de evolutia realizarii obiectivelor sau eventualelor schimbari ale acestora.

Organizatia a stabilit si mentine obiective documentate pentru SSO, pentru fiecare functie si nivel relevant.

Obiectivele sunt cuantificate si de regula masurabile.

In stabilirea si analiza obiectivelor SSO au fost luate in considerare cerintele legale si reglementare de securitate si sanatare in munca, pericolele si riscurile SSO, optiunile



tehnologice si resursele disponibile, situatia financiara, cerintele operationale si functionale, ale salariatilor, clientilor si autoritatilor in domeniu.

Obiectivele sunt corelate cu politica SSO si cu angajamentul de imbunatatire continua a performantei de SSO.

Pentru realizarea obiectivelor generale si secifice de SSO, organizatia a stabilit si mentine programe de management SSO, care cuprind activitati, responsabilitati, termene, resurse de realizare.

Programele sunt analizate la intervale regulate pentru verificarea modului de realizare si a eventualelor actualizari necesare, pentru asigurarea ca obiectivele sunt realizate.

### 6.3 Planificarea schimbarilor

Managementul se preocupa sa asigure planificarea SIM, prin delegarea responsabilitatilor catre RMI si RSIM, astfel incat:

- sa fie indeplinite cerintele de abordare bazata pe proces, cerintele de identificare a aspectelor semnificative de mediu si a ricurilor SSO,
- sa fie indeplinite obiectivele calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale prin implementarea programelor de management ;
- sa fie stabilite cerintele legale si reglementare aplicabile activitatilor, inclusiv cele de mediu si securitatea si sanatatea in munca
- sa fie mentinuta integralitatea SIM in cazul oricaror schimbari planificate si implementate.

Sunt planificate de asemenea:

- auditurile interne;
- instruirile profesionale si pentru SIM;
- investitiile, achizitiile;
- mentenanta, reparatiile;
- verificarile metrologice;
- masurarile si monitorizarile pe mediu si SSO;
- masurile de prevenire si protectie;
- masurile de prevenire a plouarilor accidentale;
- actiunile intreprinse pentru situatii de urgenta;
- analizele sistemului de management integrat calitate, mediu, SSO;
- obiectivele calitatii, mediului si SSO
- actualizari ale documentatiei SIM.

Principalele procese care au loc in activitatea organizatiei sunt planificate. Sunt prestabilite: modul in care decurge fiecare activitate, functiile implicate, verificarile, modul de realizare a trasabilitatii, inregistrările si documentele care intervin in fiecare etapa, dupa caz.

## 7. Suport

### 7.1.1 Generalitati

### 7.1.2 Personal

Managementul identifica si asigura necesarul de resurse umane, materiale si financiare pentru:

- a implementa si mentine SIM si a-i imbunatati continuu eficacitatea;
- a creste satisfactia clientului si partilor interesate, prin indeplinirea si depasirea cerintelor sale.



Personalul implicat in activitati cu impact asupra conformitatii cu cerintele referitoare la produs/serviciu, asupra mediului si a sanatatii si securitatii ocupationale, trebuie sa fie competent ca studii, instruire, abilitati si experienta, conform precizarilor din diplome, certificate de absolvire etc. Selectia personalului se face in baza unor criterii riguros stabilite privind studiile, competenta si experienta. Dupa caz, abilitatile candidatilor sunt testate pe parcursul procesului de selectie. Procesul este coordonat de Departamentul Management Resurse Umane.

Activitatea este descrisa in instructiunile de lucru PL-05- Instruirea personalului; PL-58 - Evaluare performantelor profesionale ale angajatilor ANAR; PL-59- Promovarea personalului contractual din cadrul ANAR.

### 7.1.3 Infrastructura

Managementul organizatiei identifica, asigura si mentine infrastructura necesara derularii in conditii de eficacitate a proceselor.

ADMINISTRATIA NATIONALA „APELE ROMANE” detine:

- spatii de lucru si utilitati asociate;
- mijloace de transport;
- spatii de depozitare, cu logistica necesara;
- spatiu locativ;
- echipamente de calcul;
- mijloace de comunicare, sisteme informatice (telefon, fax, e-mail, RTF);
- mijloace de masurare si monitorizare;
- constructii hidrotehnice cu rol de gestiune a resurselor de apa si pentru apararea impotriva inundatiilor
- apa bruta.

Activitatea este descrisa in procedurile de lucru PL-09 Evidenta cadastrala; PL-27 Mentenanta structurii informatice; PL-29 – Mentenanta parcului auto.

### 7.1.4 Mediul pentru operarea proceselor

Managementul organizatiei asigura mediul de lucru necesar realizarii serviciilor conform cu cerintele specificate si stabilite in contracte. Mediul de lucru este delimitat in spatiile de lucru ale organizatiei, unde nu intervin agenti poluanti / nocivi si este mentinut un mediu de lucru propice activitatii desfasurate.

Laboratoarele de Calitatea Apei din cadrul ANAR sunt dotate cu spatii suficiente si adecvate activitatilor desfasurate ( analize fizico-chimice si biologice) si de asemenea sunt dotate atat cu echipamente necesare realizarii analizelor cat si cu instalatii care permit asigurarea unui climat care sa minimizeze efectul noxelor degajate in timpul activitatii ( nise cu ventilatie, nise cu filtre absorbante).

### 7.1.5 Resurse de monitorizare si masurare

Procesele de monitorizare / masurare, analiza si imbunatatire sunt planificate si implementate in scopul:

- de a demonstra conformitatea serviciului cu cerintele, precum si conformitatea de mediu si SSO a activitatilor cu impact semnificativ asupra mediului si riscuri privind sanatatea si securitatea ocupationala;
- de a demonstra conformitatea SIM;
- de a imbunatati continuu eficacitatea SIM.

EMM sunt utilizate pentru:

- monitorizarea parametrilor fizico-chimici, biologici si microbiologici ai apei etc.



Monitorizarea calitatii apei se face in sectiunile reprezentative din cadrul Sistemului National de Supraveghere a Calitatii Apelor. Acestea sunt aprobate prin Ordinul 1618/24.10.2000. „A.N.APELE ROMANE” nu stabileste consumurile utilizatorilor de apa. Acestia au obligatia instalarii echipamentelor de masura in instalatiile proprii.

- masurarea debitelor raurilor si a debitelor evacuate de agentii economici monitorizati

Controlul EMM se realizeaza prin:

- etalonare / verificare la intervale specificate si conform planificarilor;
- ajustare / reajustare;
- identificare, pentru a putea determina starea etalonarii;
- protejare impotriva ajustarilor accidentale si deteriorarii;
- pastrarea inregistrarilor care demonstreaza stadiul de verificare metrologica / etalonare

Planificarea verificarii metrologice /etalonarii a EMM se face anual. Etalonarea / verificarea metrologica se realizeaza prin terti.

Modul de derulare a procesului si responsabilitatile sunt descrise in *procedurile de lucru: PL-04*; Masurarea satisfactiei clientilor; PL-13- Verificarea si Controlul tehnic al lucrarilor prevazute in Programul tehnic, parte a programului de Gospodarire a Apelor; *PL-14* - Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare; PL-33- Supravegherea comportarii constructiilor hidrotehnice.

#### 7.1.6 Cunostiinte organizationale

Administratia Nationala Apele Romane se preocupa de dezvoltarea și implementarea unor programe de formare și perfectionare profesională care să vizeze dezvoltarea capitalului uman din domeniul gospodării apelor în corelare cu scopul, atribuțiile și activitățile specifice reglementate de legislația în vigoare și care să răspundă necesităților în schimbare ale unei societăți bazate pe cunoaștere.

Centrul de Formare și Pregătire Profesională al Administrației Naționale Apele Romane, prin dezvoltarea de programe de formare profesională în domeniul gospodării apelor are ca principale directii:

- Diagnosticarea necesarului de formare profesională la nivelul ANAR în scopul dezvoltării competențelor profesionale și transversale ale angajaților;
- Dezvoltarea de programe de formare profesionala prin mecanisme interne (formare în interiorul ANAR) și externe (furnizori de formare profesionala).
- Promovarea dezvoltării profesionale permanente;
- Promovarea învățării pe tot parcursul vieții;
- Evaluarea și certificarea competențelor profesionale.
- Dezvoltarea unui sistem de promovare a activității de formare și perfecționare profesională;
- Implementarea de proiecte cu finanțare europeană în domeniul formării și perfecționării profesionale.
- Instrumentarea angajaților cu tehnici de management al carierei;
- Dezvoltarea de parteneriate cu instituțiile de învățământ superior furnizoare de specialiști în domeniu.

#### 7.2 Competenta, Constientizare, Comunicare

Toate informatiile, de ordin administrativ, profesional, legislativ, tehnic sau de SIM, sunt date de intrare in fluxul informational pentru diferitele procese care se desfasoara in organizatie. Organizatia si-a propus sa mentina un cadru si un mediu deschis si cooperant, care sa stimuleze



personalul sa inteleaga mai bine ce trebuie sa faca, fiecare in parte, pentru a realiza impreuna obiectivele comune. Managementul de la cel mai inalt nivel se asigura ca este stabilita o comunicare interna in organizatie si sunt aduse la cunostinta personalului politica, obiectivele, cerintele si informatiile privind eficacitatea SIM. Comunicarea se realizeaza prin sedinte, intalniri de lucru, note si decizii scrise, comunicatii telefonice, documente si date publicate in retea, e-mail, etc, fiind un proces continuu.

Procedura de comunicare stabileste:

- comunicarea intre functiile si nivelurile de autoritate din cadrul societatii privind functionarea si eficacitatea SIM.
- comunicarea externa cu autoritatile privind cerintele si aplicarea legislatiei de mediu si SSM ;
- comunicarea cu subcontractantii si alti vizitatori de la locul de munca.

Deasemenea societatea a stabilit o procedura "*Participare si consultare*", cod PS-11 pentru:

- a) participarea angajatilor prin:
  - o implicarea in identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor si stabilirea masurilor de control;
  - o implicarea in investigarea incidentelor;
  - o implicarea in dezvoltarea si analiza politicilor si obiectivelor SSO;
  - o consultarea in ceea ce priveste modificarile care ar putea influenta angajatii din punct de vedere SSO;
  - o reprezentarea in probleme de securitate si sanatate in munca.
- b) consultarea subcontractantilor acolo unde exista schimbari ce ar putea avea influente asupra SSO
- c) consultarea tertelor parti interesate relevante in probleme pertinente de SSO.

Organizatia a stabilit o procedura referitoare la comunicare: "*Comunicare* ", cod PS-13.

## 7.5 Informatii documentate

### 7.5.1 Generalitati

Documentatia SIM este alcatuita din:

- *Declaratia de politica in domeniul calitatii, mediului si sanatatii si securitatii ocupationale* continuta in MSIM;
- *Obiectivele calitatii, mediului si sanatatii si securitatii ocupationale*, atat cele generale, cat si cele repartizate pe functiile relevante din organizatie;
- *Manualul Sistemului de Management Integrat* - cod MSIM;
- Proceduri de sistem – PS;
- Proceduri de lucru-PL;
- Instructiuni de lucru-IL;
- Legislatie generala si specifica in domeniul de activitate, de mediu si de securitate si securitate si sanatate in munca (conform PS-01);
- Inregistrari.

Documentele cerute de conformitatea SIM cu ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 si OHSAS 18001:2008 sunt tinute sub control in conformitate cu procedura documentata *Controlul documentelor*, cod PS-01, care precizeaza regulile de:

- aprobare, emitere;
- analiza, actualizare, daca este cazul, reaprobare;
- identificare a modificarilor si stadiului reviziei curente a documentelor;





- asigurare ca versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare ca documentele raman lizibile si identificabile cu usurinta;
- identificare si distributie controlata a documentelor de provenienta externa;
- prevenire a utilizarii neintentionate a documentelor perimate si de aplicare a unei identificari adecvate daca sunt pastrate pentru orice alt scop.

Sunt precizate clar functiile abilitate cu elaborarea, avizarea, verificarea, aprobarea si retragerea documentelor. In cazul modificarii documentelor, elaborarea, verificarea si aprobarea se fac de catre aceleasi functii ca si in cazul documentului initial.

Elaborarea procedurilor si instructiunilor se face conform *Ghidului de elaborare a procedurilor*, cod PS-14, el insusi asimilat ca o procedura de sistem. Procedurile cuprind scopul si domeniul de aplicare al activitatii descrise de procedura, documentele de referinta, definitii si prescurtari acolo unde este necesar, responsabilitatile functiilor implicate, descrierea amanuntita a etapelor de lucru, a verificarilor, precum si a interfetelor ce intervin in desfasurarea activitatii; de asemenea, sunt enumerate inregistrările aferente.

- Planificarea SIM, unde se impune; principalele procese care au loc in activitatea organizatiei sunt planificate. Sunt prestabilite: modul in care decurge fiecare activitate, functiile implicate, verificarile, modul de realizare a trasabilitatii, inregistrările si documentele care intervin in fiecare etapa, dupa caz.
- înregistrări ale proceselor desfasurate in organizatie sunt cuprinse in *Lista inregistrărilor in vigoare*, cod F-SIM-02.

### Controlul inregistrărilor

Inregistrările sunt un tip special de documente si trebuie tinute sub control, conform cerintelor precizate de procedura documentata *Controlul inregistrărilor*, cod PS-02, care defineste controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regasirea, durata de pastrare si eliminarea inregistrărilor. Inregistrările furnizeaza dovezi ale conformitatii cu cerintele si a functionarii eficiente a SIM si de aceea trebuie sa ramana lizibile, identificabile si regasibile cu usurinta. Forma acestora si modul de utilizare sunt stabilite in proceduri, modelul lor respectiv al formularelor fiind prezentat in anexele acestora. Tipurile de inregistrări folosite sunt cuprinse in *Lista inregistrărilor in vigoare*. Lista contine si date privind emitentul si destinatarul inregistrărilor, numarul de exemplare si formatul acestora (tiparit sau electronic) si durata de pastrare.

## 8. Operare

### 8.1 Planificare si control operational

Planificarea realizării serviciului include planificarea proceselor necesare pentru realizarea sa in conditii de eficacitate. O componenta a planificării se realizeaza prin documentarea asupra proceselor care necesita elaborarea de proceduri/fise de proces si instructiuni de lucru. Astfel sunt identificate si planificate:

- obiectivele calitatii si cerintele pentru serviciu, politica si obiectivele de mediu si de SSO;
- procesele, documentele si resursele specifice produsului / serviciului, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale;



- activitățile pentru verificare, validare, monitorizare, măsurare, inspecție și încercare specifice serviciului, sau performanței de mediu și de SSO, inclusiv criteriile de acceptare;
- înregistrările necesare, conform procedurilor și instrucțiunilor specifice de lucru și a *Listei înregistrărilor în vigoare*, cod F-SIM-02.

Anual se planifică bugetul necesar desfășurării activității. Principalele activități și resurse sunt planificate odată cu planificarea BVC.

Atunci când este cazul (investiții) organizația ține sub control procesul de planificare prin proiectele subcontractate de la furnizorii externi de servicii de proiectare și execuție.

Investitiile, proiectele și programele realizate sunt inițial planificate cu obiective, documentații, resurse și lucrări, verificări și avizări.

Planificarea se poate face și cu ajutorul unui document ce specifică:

- procesele implicate;
- resursele implicate.

## 8.2 Cerințe pentru produse și servicii

Cerintele de identificat referitoare la servicii sunt determinate și includ:

- cerințele specificate de client (beneficiar) privind natura, termenul conținutului activității, inclusiv activitățile de livrare și post-livrare;
- cerințele nespicate de către client (beneficiar) dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată;
- cerințe legale și reglementare aplicabile serviciului, sau care trebuie respectate în realizarea lucrărilor respective, inclusiv cerințele legale și reglementare de mediu și securitate și sănătate în muncă;
- orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de către organizație;

### 8.2.1 Comunicarea cu clientul

Analiza cerințelor este făcută înainte de semnarea contractului și asigură ca:

- cerințele referitoare la produs, serviciu sunt definite inclusiv la termene de realizare;
- cerințele legale și de reglementare sunt respectate;
- divergențele, care se pot ivi client (beneficiar) – furnizor sunt prevăzute cu proceduri de reglementare;
- organizația are capacitatea să îndeplinească cerințele definite (cantități, parametri, termene de execuție în cazul lucrărilor etc).

Dacă beneficiarul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, acestea trebuie identificate și confirmate de organizație înainte de semnarea contractului. La modificarea cerințelor, organizația trebuie să se asigure de:

- modificarea documentelor relevante;
- constientizarea personalului implicat cu privire la modificarea cerințelor.

Analizele sunt efectuate înainte de aprobarea solicitărilor sau luarea deciziilor privitoare la activitățile urmând a fi executate și sunt înregistrate sub formă de: avize, aprobări, autorizații decizii ale Directorului General.

Atunci când condițiile de execuție a activităților se modifică datorită solicitărilor, beneficiarilor sau din alte motive independente de personalul executant, se desfășoară o nouă analiză și se consemnează noile decizii sau avize.

Comunicarea organizației cu beneficiarii este definită ca modalitate (discuții directe, petiții, fax, telefon) și rezolvă:



- identificarea informatiilor despre serviciul prestat;
- tratarea contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedback-ul de la client (beneficiar), inclusiv reclamatiiile acestuia.

Comunicarea cu clientul se desfasoara in „A.N.APELE ROMANE” prin intermediul Biroului Relatii cu Publicul din cadrul Directiei Resurse Umane sau prin Responsabil Relatii Publice din cadrul Relatiilor cu Presa.

Organizatia comunica cu partile interesate in probleme de mediu si sanatate si securitate prin:

- comunicarea interna intre diferitele niveluri si functii relevante din cadrul organizatiei;
- primirea, documentarea, transmiterea raspunsurilor corespunzatoare la solicitarile pertinente ale partilor interesate externe;
- comunicarea cu contractorii si alti vizitatori la locul de munca;

Comunicarea este descrisa in procedura „Comunicare”, cod PS-13.

### 8.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor

#### 8.3.1 Generalitati

Administratia Nationala Apele Romane are stabilit, implementat si mentinut un proces privind dezvoltarea, adecvat pentru a se asigura furnizarea ulterioara a serviciilor.

#### 8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare se iau în considerare:

- natura, durata și complexitatea activitatilor de proiectare și dezvoltare;
- etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectarii și dezvoltarii;
- activitatile necesare de verificare și validare ale proiectarii și dezvoltarii;
- responsabilitatile și autoritatile implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- resursele interne și externe necesare pentru proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor;
- necesitatea de control a interfetelor între persoanele implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- necesitatea de implicare a beneficiarilor

Activitatea este descrisa în procedurile de lucru PL-22 - Realizarea și controlul obiectivelor de investitii; PL-57- Prioritizarea obiectivelor de investitii ce urmeaza sa fie finantate din Fondul de Solidaritate al Uniunii Europene –FSUE.

### 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Aprovizionarea are ca principal scop asigurarea infrastructurii necesare asigurarii functionarii și dezvoltarii serviciilor. Procesul de aprovizionare este tinut sub control, astfel încat produsul aprovizionat sa fie conform cu cerintele de aprovizionare specificate. Aprovizionarea se face exclusiv de la furnizori evaluati și selectati pe baza capabilitatii acestora de a furniza produse/servicii în concordanta cu cerintele organizatiei, inclusiv cu cerintele privind mediul și sanatatea și securitatea ocupationala. Se respecta procedura de achizitii prevazuta de Legea 98/2016 privind achizitiile publice, și HG 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru cu modificarile și completarile ulterioare. Se asigura:

- selectarea furnizorilor prin evaluarea lor, functie de abilitatea lor de a furniza produse sau servicii conforme cerintelor organizatiei;



- derularea procesului de aprovizionare, cu stabilirea exacta a responsabilitatilor care tin atat de aprovizionare, dar si de logistica ;
- verificarea produselor aprovizionate, astfel incat sa fie asigurata conformitatea acestora cu cerintele din comanda, conformitatea de mediu si de sanatate si securitate ocupationala..

La nivelul organizatiei se mentine *Lista furnizorilor acceptati(separat pe produse si servicii)*, care este aprobata de Director general/Director si actualizata de Seful compartimentului Achizitii ori de cate ori este necesar. In concordanta cu legea achiziitiilor acestea se fac prin procedura de licitatie sau selectie de oferte.

Informatiile referitoare la aprovizionare sunt incluse in *Caietul de sarcini*. Aceste informatii descriu clar si direct produsul / serviciul aprovizionat (acolo unde este aplicabil contine codul produsului), precum si cantitatile si, dupa caz, termenele de livrare.

Verificarea produsului aprovizionat este efectuata la receptie, de o comisie de receptie abilitata prin Decizie a Directorului General. Verificarea produsului aprovizionat este inregistrata in NIR. Doar pentru produsele verificate si gasite conforme este permisa depozitarea si inregistrarea in gestiune.

Activitatea de achizitii este descrisa in procedurile de lucru - PL-23- Metodologia de achizitionare din surse bugetare si surse proprii de finantare a produselor, serviciilor si lucrarilor pentru realizarea investitiilor; PL-32- Metodologia de achizitionare lucrari prin procedura de negociere fara publicarea unui anunt de participare, pentru situatii de forta majora.

## 8.5 Productie si furnizare servicii

### 8.5.1. Controlul productiei si al furnizarii de servicii

Serviciile furnizate de personalul „A.N.APELE ROMANE” sunt planificate si au loc în condiții controlate.

Conditiiile controlate includ, dupa cum este cazul:

- disponibilitatea informatiilor documentate care definesc caracteristicile serviciilor care urmeaza a fi furnizate, sau a activitatilor care urmeaza sa fie efectuate precum si rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- disponibilitatea resurselor, utilizarea resurselor de monitorizare si masurare;
- implementarea activitatilor de masurare si monitorizare
- utilizarea infrastructurii corespunzatoare si a mediului corespunzator pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificari cerute;
- validarea si revalidarea periodica a capabilitatii de a obtine rezultatele planificate ale proceselor de productie si furnizare de servicii
- implementarea actiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activitatilor de eliberare, livrare, si post-livrare.

Principalele servicii realizate sunt reglementate prin legislatie, regulamente si se desfasoara in conditii controlate prin:

- dispozitiile interne privind desfasurarea serviciului respectiv (documente, reguli de realizare);
- aprobare sau avizare, reguli de realizare;
- verificari preferinte;
- realizarea la termenul stabilit prin reglementari.



Activitatea este descrisa in procedurile de lucru PL-07- Intocmirea si eliberarea avizului de gospodarire a apelor; PL-08- Intocmirea si eliberarea autorizatiilor de gospodarire a apelor.

### 8.5.2 Identificare și trasabilitate

Sistemul de identificare si trasabilitate se aplica urmatoarelor componente:

- date de identificare ale clientului (beneficiarului): inclusiv localizare si caracteristici ale punctelor de consum;
- date privind consumurile;
- date de identificare ale furnizorului si ale produselor aprovizionate;
- identificarea si trasabilitatea probelor de testare din laboratoare;
- identificarea documentelor si inregistrarilor;
- identificarea deseurilor conform legislatiei in vigoare;
- identificarea de securitate prin semnalizarea pericolelor conform legislatiei in vigoare.

Aceste elemente de identificare sunt inregistrate in registre, pe avize si alte documentatii astfel incat in orice moment sa se poata stabili trasabilitatea lucrarii si stadiul acesteia fata de cerinte (verificare, avize, aprobari).

### 8.5.3 Proprietate care apartine clienților sau a furnizorilor din exterior

„A.N.APELE ROMANE” trateaza cu toata atenta proprietatea clientului atat timp cat aceasta este utilizata sau se afla sub controlul sau. Proprietatea clientului se refera la documentatii tehnice primite pentru elaborarea avizelor, autorizatiilor, notificarilor precum si regulamentele de exploatare pe care clientul le pune la dispozitia organizatiei.

Daca aceasta proprietate este din intamplare pierduta sau in orice alt mod gasita necorespunzatoare pentru utilizare, acest lucru se va inregistra intr-un Proces Verbal si clientul va fi prompt informat.

Protejarea acesteia este documentata prin clauza de confidentialitate stipulata in: Anexa 1.d./Cerere de solicitare tip a actului de reglementare conform Ordinului nr.1141/2002.

### 8.5.4 Pastrarea

Pe toata durata desfasurarii unei lucrari sau activitati se urmareste pastrarea conformitatii si integritatii acestora (dosare, proiecte, avize, autorizatii, resurse materiale implicate in lucrari,etc.).

Manipularea, depozitarea si transportul deseurilor, se face respectand cerintele legale in vigoare referitoare la deseuri.

### 8.5.5 Activități post- livrare

Administratia Nationala Apele Romane indeplineste cerintele pentru activitatile de post-livrare asociate cu si serviciile. Se iau astfel in vedere:

- cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- consecintele potientiale nedorite asociate cu serviciile sale;
- cerintele beneficiarilor;
- feed-back-ul de la beneficiari.

### 8.5.6 Controlul modificarilor

ANAR controleaza si analizeaza modificarile referitoare la productie si furnizarea serviciilor, atat cat este necesar pentru a asigura conformitatea serviciilor cu cerintele beneficiarilor.



## 9. Evaluarea performantei

### 9.1 Monitorizare, masurare, analiza si evaluare

#### 9.1.1 Generalitati

In cadrul ANAR sunt identificate in permanenta:

- aspectele ce necesita a fi monitorizate sau masurate;
- metodele de monitorizare, masurare, analizare si evaluare necesare pentru a se asigura rezultatele valide;
- cand trebuie efectuata monitorizarea sau masurarea;
- cand trebuie analizate si evaluate rezultatele monitorizarii si masurarii.

Eficacitatea sistemului de management integrat este analizata periodic, cu ocazia analizei efectuate de management.

#### 9.1.2 Satisfacția clientului

Monitorizarea satisfactiei clientului se efectueaza prin metode de culegere si prelucrare a informatiilor referitoare la opinia clientului privind serviciul furnizat, prin urmatoarele cai.

- organizarea de anchete pentru clienti;
- primirea de sugestii si propuneri in comunicarea cu clientii si cerinte ale autoritatilor;
- retinerea observatiilor beneficiarilor si autoritatilor;
- completarea de chestionare privind satisfactia cerintelor ;
- sesizarile facute de client in scris sau verbal ;
- analiza afacerilor pierdute;
- aprecieri;
- declaratii in mass-media;
- consultarea si comunicarea informatiilor pertinente referitoare la mediu si SSO.

Metoda directa de evaluare consta in utilizarea unui chestionar, frecventa actiunilor de acest fel fiind anuala. *Continutul Chestionarului* are la baza intrebari referitoare la parerea clientilor asupra activitatii organizatiei si solicita opinia acestora asupra unor orientari posibile in viitor. Acesta trebuie sa fie concis, numarul intrebarilor sa nu fie prea mare, acestea sa se refere la chestiuni cu impact mare asupra functionarii SIM. Cuantificarea raspunsurilor este asigurata prin folosirea punctajelor de apreciere.

Activitatea este descrisa in procedura de lucru PL-04- Controlul neconformitatilor. Actiuni corective.

#### 9.1.3 Analiza si evaluare

Administratia Nationala Apele Romane isi analizeaza si evalueaza in mod constant datele si informatiile provenite din procesul de monitorizare si masurare

## 9.2 Audit intern

Auditul intern in cadrul Administratiei Nationale Apele Romane are scopul de a determina daca sistemul integrat de management implementat:

- este conform cu masurile planificate, generate de cerintele ISO 9001:2008, ISO 14001:2005 si OHSAS 18001:2008 si de modelul de SIM propriu al organizatiei;
- este implementat si mentinut eficace.
- Auditul intern este planificat prin *Planul anual de audit intern*, care tine seama de:
- statutul si importanta proceselor si zonelor care trebuie auditate;

- rezultatele auditurilor precedente.
- Selectia auditorilor interni si modul de efectuare a auditurilor interne se face astfel incat sa se respecte principiile:
- obiectivitatii si imparțialitatii;
- independentei fata de activitatea auditata.

Activitatea este descrisa in procedura de sistem PS-03 – Audit intern si evaluarea conformarii.

### 9.3 Analiza efectuata de management

#### 9.3.1 Generalitati

Managementul la cel mai inalt nivel in cadrul Administratiei Nationale Apele Romane analizeaza anual sistemul de management integrat implementat este in continuare corespunzator, adecvat, eficace si aliniat cu directia strategica a organizatiei.

## 10 Îmbunătățire

### 10.1 Generalitati

Administratia Nationala Apele Romane isi determina oportunitatile pentru imbunatatire si implementeaza orice actiuni necesare pentru a indeplini cerintele clientului si pentru a creste gradul de satisfactie a acestuia.

Oportunitatile pentru imbunatatire includ:

- Îmbunatatirea serviciilor oferite beneficiarilor;
- Corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- Îmbunatatirea performantei si eficacitatii SIM

Eficacitatea SIM se imbunatateste continuu prin:

- utilizarea politicii referitoare la calitate, mediu si SSO si a obiectivelor calitatii, mediului si SSO;
- utilizarea rezultatelor auditurilor interne si externe;
- utilizarea analizei datelor;
- actiuni corective si preventive;
- analiza efectuata de management.

### 10.2 Neconformitate si acțiune corectivă

Organizatia intreprinde actiuni pentru:

- a) identificarea si corectarea neconformitatii si initierea de actiuni pentru reducerea impacturilor asupra mediului si a consecintelor referitoare la SSO;
- b) investigarea accidentelor, incidentelor si a neconformitatilor de mediu si SSO, determinarea cauzelor aparitiei acestora si intreprinderea actiunilor pentru evitarea reaparitiei lor si pentru reducerea oricaror consecinte aparute;
- c) actualizarea riscurilor si oportunitatilor determinate in timpul planificarii;
- d) evaluarea necesitatilor de actiuni preventive pentru prevenirea neconformitatilor si initierea de actiuni pentru evitarea aparitiei lor;
- e) finalizarea actiunilor, inregistrarea si comunicarea rezultatelor actiunilor corective si preventive intreprinse;
- f) analiza eficacitatii actiunilor intreprinse.

Actiunile corective/preventive intreprinse sunt corespunzatoare importantei problemelor si impacturilor de mediu si riscurilor intalnite.



Actiunile corective si preventive propuse pe SSO sunt analizate prin procesul de evaluare a riscului inainte de implementare.

Activitatea este descrisa in procedurile *Controlul neconformitatilor*. *Actiuni corective* cod PS-04 si *Actiuni preventive*, cod PS-05.

#### 10.2.1 Actiuni corective

Actiunile corective sunt aplicate neconformitatilor aparute, in scopul eliminarii cauzelor neconformitatilor si prevenirii reaparitiei acestora. SIM are stabilita o procedura documentata, *Controlul neconformitatilor*. *Actiuni corective*, cod PS-04 pentru:

- analiza neconformitatilor;
- determinarea cauzelor neconformitatilor;
- evaluarea necesitatii de actiuni pentru ca neconformitatile sa nu repara;
- stabilirea si implementarea actiunii necesare;
- inregistrarea rezultatelor actiunii intreprinse;
- analiza eficacitatii actiunii corective intreprinse.

Actiunile corective sunt initiate in cazul neconformitatilor identificate in cursul proceselor de masurare si monitorizare sau in urma reclamatiilor si sugestiiilor provenite de la clienti.

#### 10.2.2 Actiuni preventive

Actiunile preventive trebuie sa fie adecvate consecintelor problemelor potentiale. SIM are stabilita o procedura documentata, *Actiuni preventive*, cod PS-05, care prevede:

- determinarea neconformitatilor potentiale si a cauzelor acestora;
- evaluarea necesitatii de actiuni pentru a preveni aparitia neconformitatilor;
- determinarea si implementarea actiunii necesare;
- inregistrarea rezultatelor actiunii intreprinse;
- analiza eficacitatii actiunii preventive intreprinse

Actiunile preventive sunt inregistrate in *Raportul de actiuni preventive*.

#### 10.2.3 Investigarea incidentelor

Organizatia a stabilit si implementat o procedura *Investigarea incidentelor* cod PS-12 pentru inregistrarea, investigarea si analiza incidentelor, astfel incat :

- sa determine deficientele de SSO, precum si alti factori ce pot cauza sau contribui la producerea incidentelor ;
- sa identifice necesitatea de aplicare a actiunilor corective
- sa identifice necesitatea aplicare de actiunilor preventive ;
- sa identifice oportunitati de imbunatatire continua ;
- sa comunice rezultatele investigatiilor.

Investigarea incidentelor care produc o vatamare a angajatului (accident sau imbolnavire) se trateaza conform legislatiei in vigoare privind sanatatea si securitatea in munca.

### 10.3. Imbunatatire continua

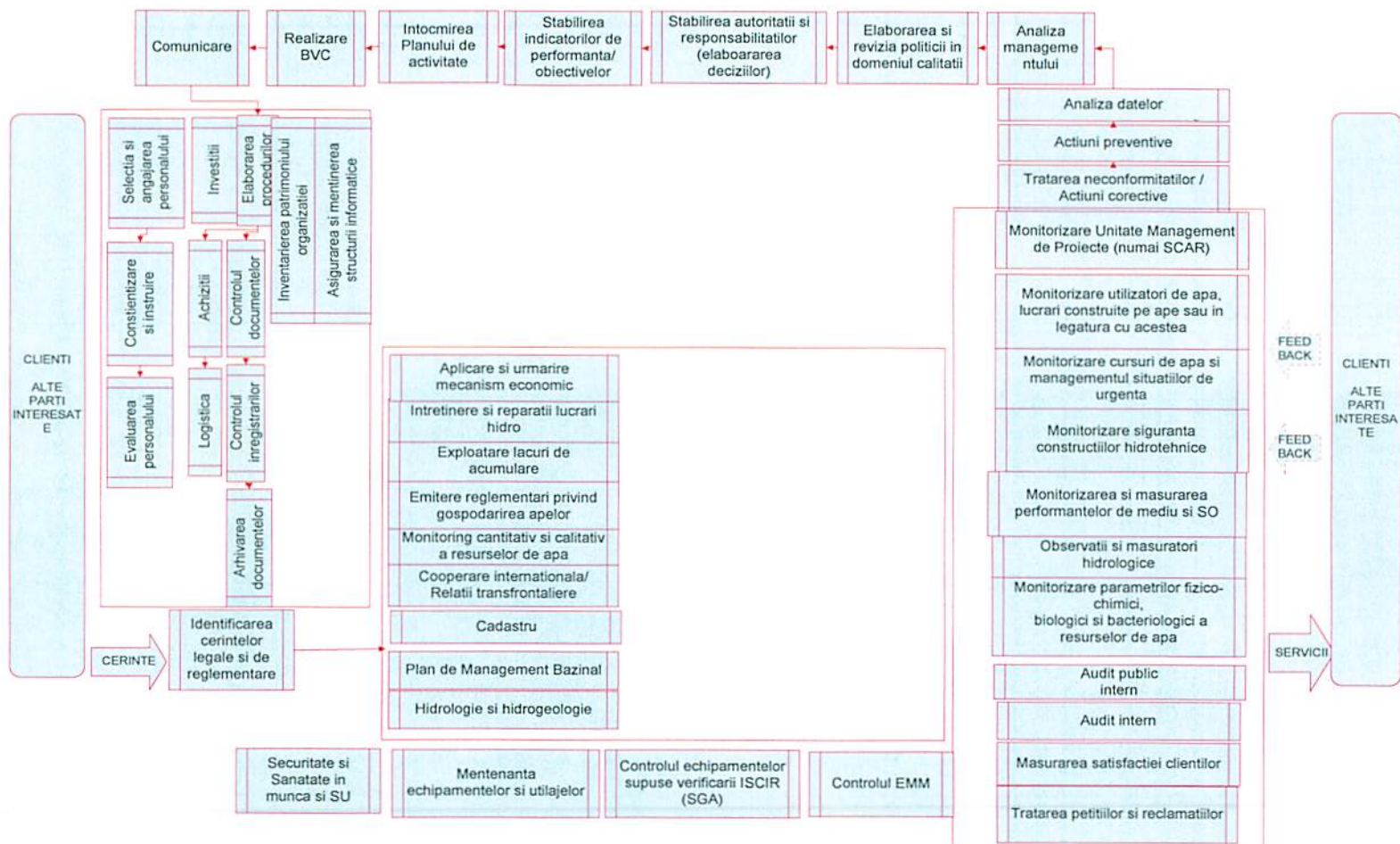
Administratia Nationala Apele Romane imbunatateste continuu pertinenta, adecvarea si eficacitatea sistemului de management integrat implementat. Se iau in considerare rezultatele analizelor si evaluarilor efectuate, inclusiv analiza efectuata de management pentru a determina daca exista necesitati sau oportunitati care trebuie tratate ca parte a imbunatatirii continue.





Elaborarea si revizia  
politicii calitate-  
mediu-SSO

Anexa 2. HARTA PROCESELOR ADMINISTRATIA NATIONALA APELE ROMANE





**Anexa 3. Lista laboratoare A.N. Apele Romane acreditate RENAR pe referentialul SR EN ISO/CEI 17025:2005.**

<b>ABA</b>	<b>Laborator de Calitate a Apei (LCA)</b>	<b>Adresa</b>	<b>Telefon</b>
<b>ABA ARGES-VEDEA</b>	LCA Pitesti	Calea Campulung nr. 6-8	0248-223449
SGA GIURGIU	LCA Giurgiu	Str. Dan Barbilian nr. 14,	0246-206052
SGA TELEORMAN	LCA Alexandria	Str. 1 Mai nr.124	0247-317906
SGA BUCURESTI	LCA Bucuresti	Splaiul Independentei nr. 294, sector 6	021-3182229
<b>ABA BANAT</b>	LCA Timisoara	Str. Mihai Viteazul nr. 32	0256-491843
SGA CARAS-SEVERIN	LCA Resita	Str. Caminelor nr. 9	0255-250516
<b>ABA BUZAU-IALOMITA</b>	LCA Buzau	Str. Bucegi nr.20 bis	0238-725446
SGA PRAHOVA	LCA Ploiesti	Str. Gh. Gr. Cantacuzino	0244-514266
SGA BRAILA	LCA Braila	Str. Gradinii Publice nr. 6	0239-625891
SGA CALARASI	LCA Calarasi	Soseaua Chiciu nr. 2	0242-316680
SGA DAMBOVITA	LCA Targoviste	Str. Canalului nr.1	0245-212690
SGA IALOMITA	LCA Slobozia	Str. Mihai Viteazu nr.1,	0243-233518
<b>ABA CRISURI</b>	LCA Oradea	Str. Ion Bogdan nr. 35	0259-442033
<b>ABA DOBROGEA-LITORAL</b>	LCA Constanta	Str. Mircea cel Batran nr. 127	0241-673036
SGA TULCEA	LCA Tulcea	Str. Alexandru Ciucurencu nr. 3	0240-517439
<b>ABA JIU</b>	LCA Craiova	Str. Nicolae Romanescu nr. 54	0251-426655
SGA GORJ	LCA Tg.Jiu	Str. Ecaterina Teodoroiu nr. 99	0253-218738
SGA MEHEDINTI	LCA Drobeta Tr.Severin	Str. Alcea Nuferilor nr. 12	0251-426655
<b>ABA MURES</b>	LCA Tg.Mures	Str. Koteles Samuel nr. 33	0265-260289
SGA ALBA	LCA Alba-Iulia	Str. Lalelelor nr. 7	0258-833356
SGA ARAD	LCA Arad	Str. Liviu Rebreanu nr. 101	0257-280362
SGA HUNEDOARA	LCA Deva	Str. C. A. Rosetti Nou nr. 9,	0254-211773
<b>ABA OLT</b>	LCA Ramnicu Valcea	Str. Remus Bellu nr. 6	0250-739881
SGA BRASOV	LCA Brasov	Str. Maior Cranta nr. 32	0268-419976
SGA COVASNA	LCA Sf.Gheorghe	Str. Lunca Oltului nr. 7	0267-310833
SGA HARGHITA	LCA Miercurea-Ciuc	Str. Progresului nr.16	0266-314920
SGA SIBIU	LCA Sibiu	Str. Somesului nr. 49	0269-236726
SGA OLT	LCA SLATINA	Str. Strehareti nr. 156	0249-430103
<b>ABA PRUT-BARLAD</b>	LCA Iasi	Str. Theodor Vascauteanu nr. 10	0232-218192
SGA BOTOSANI	LCA Botosani	Str. Nicolae Iorga nr. 37	0231-584064
SGA VASLUI	LCA Vaslui	Str. Stefan cel Mare nr. 191	0235-361136
SGA GALATI	LCA Galati	Str. Drumul de Centura nr. 39B	0236-417963
<b>ABA SIRET</b>	LCA Bacau	Str. Cuza Voda nr. 1	0234-541646
SGA SUCEAVA	LCA Suceava	Str. Universitatii nr. 48	0230-216045
SGA NEAMT	LCA Piatra-Neamt	B-dul Dacia nr. 5A	0234-541646



SGA VRANCEA	LCA Focsani	Str. Brailei nr. 121-123	0237-227800
<b>ABA SOMES-TISA</b>	LCA Cluj-Napoca	Str. Vanatorului nr. 17	0264-433028
SGA BISTRITA	LCA Bistrita-Nasaud	Str. Avram Iancu nr. 9	0263-216641
SGA SALAJ	LCA Zalau	Str. Corneliu Coposu nr. 91	0260-612350
SGA MARAMURES	LCA Baia-Mare	Aleea Ortensiei nr. 2,	0262-225044
SGA SATU-MARE	LCA Satu-Mare	Str. Mircea cel Batrin nr. 8A	0264-433028
<b>AN APELE ROMANE</b>	<b>LN-AITM Bucuresti</b>	Spaiul Independentei nr. 294, sector	021-3126050





## ACTUALIZARI

Nr. Crt.	Sinteza actualizarii	Versiunea curenta	Data
1	Harta proceselor Capitolul de proiectare eliminat de la capitolul excluderi Declaratia de politica in domeniul calitatii	2.0	01.12.2005
2	Organigrama Directia de Ape	3.0	19.10.2006
3	Declaratia de politica (implementarea ISO 14001 si OHSAS 18001); Lista modificata a laboratoarelor acreditate	4.0	30.07.2008
4.	Modificari organigrame SCAR/DA/SGA	5.1	07.09.2009
5.	Actualizare lista laboratoare acreditate	5.1	07.09.2009
6.	Actualizare organigrame	5.2.	10.03.2010
7.	Integrare manual calitate mediu SSO	6.0	02.05.2011
8.	Modificarea organigrama SCAR	7.0	31.10.2011
9.	Modificare organigrama SCAR, ABA, Politica A.N.Apele Romane si actualizare date privind acreditarea laboratoarelor si includere in declaratie de politica a implementarii riscurilor conform ISO 31000/2010 si Ordin MFP.946/2005	8.0	24.09.2012
10.	-Modificarea organigrama SCAR -Excludere (producerea de energie electrica in Microhidrocentralele aflate in patrimoniul „A.N.APELE ROMANE” ,(licenta acordata in conformitate cu Legea 318/2003) si tratare si transport apa potabila (ESZ.Prahova-SC))	9.0	21.10.2013
11.	Modificare continut manual in conformitate cu SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015, SR OHSAS 18001:2008	10.0	11.10.2018