



Aleea Grădinari nr. 8, Iași
Tel. 0332.441.918 / 0232.218.253
Fax. 0232.212.230
E-mail: contact@tsiasi.ro
www.tsiasi.ro

Nr. Reg. Com. J22/773/22.08.2001
C.U.I. RO14134878
Capital social 107.470,74 lei
Cont BRD Iași RO36BRDE240SV72465032400

Raport de activitate

Director General

SC Termo-Service S.A.

privind gradul de realizare a indicatorilor de performanță, pentru
trimestrul IV anul 2019

CAP. I. PREZENTAREA GENERALĂ S.C TERMO - SERVICE S.A.

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A, persoana juridică română, cu capital social deținut integral de Municipiul Iași, are sediul social în Iași, Aleea Grădinari, nr. 8 și este înmatriculată la Registrul Comerțului sub numărul J22/773/2001, cod unic de înregistrare fiscală RO 14134878.

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A. fost înființată prin HCL 145/2001, prin divizarea parțială a R.A.TERMOFICARE Iași, în baza prevederilor Legii nr. 15/1990, privind reorganizarea unităților economice de stat ca regii autonome și societăți comerciale, prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/1997, privind reorganizarea regiilor autonome, aprobată prin Legea nr. 207/1997, prevederilor Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale și ale Legii nr. 213/1998, privind proprietatea publică și regimul juridic al acesteia.

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A se califică în categoria întreprinderilor publice al căror obiectiv este prestarea de servicii de administrare a condominiilor.

1.1. Obiect de activitate SC Termo-Service SA Iași

Societatea are ca **activitate principală** prestarea **serviciilor de administrare a condominiilor pe bază de tarife sau contract** (cod CAEN 6832)

Societatea TERMO-SERVICE IAȘI S.A. își desfășoară activitatea de prestare de servicii de administrare a condominiului unității locative comune (*financiar-contabilitate și management proprietate cuvenit Asociației*), în conformitate cu prevederile Legii nr.196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari, actualizată, respectiv și ale Legii nr.114/1996 – Legea locuinței, actualizată, ale HG 1275/2000 – Normă pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii locuinței nr. 114/1996, ale Statutului Asociației de proprietari.

Activitatea de administrare imobile este activitatea principală a societății, activitate care are în componență administrarea financiară, tehnică și juridică a asociațiilor de proprietari, oferind o paletă largă de servicii la cel mai mic tarif de pe piața de administrare din Iași, raportat la serviciile oferite.

Activitățile secundare pe care societatea le desfășoară sunt după cum urmează: lucrări de întreținere și reparații ale instalațiilor și părților comune ale asociațiilor administrate efectuate de formațiile specializate ale societății noastre, lucrări de întreținere și reparații instalații efectuate la terți, lucrări interioare de zugrăveli, confecții metalice, lucrări de vopsitorie, sigilări aparate individuale de măsură, lucrări de reparații fațade, corecții de vegetație, montat tâmplărie PVC.

1.2 Puncte de lucru SC Termo-Service SA Iași

Sub aspectul reprezentării în teritoriu, societatea are cea mai extinsă rețea de încălzire, un sediu central, trei ateliere de lucru și respectiv nouăsprezece puncte de încălzire, distribuite în toate zonele municipiului încercând în acest fel să fie cât mai aproape de clienții săi:

Sediul Central Termo-Service - Aleea Grădinari, Nr. 8, PT 2 Metalurgie.

AC 01 Frumoasa - Str. Radu Vodă , Nr. 14, Bl. 769, Parter.

AC 03 + 20 Metalurgie - Str. Parcului, Nr. 18 A.

AC 04 + 05 Galata - Calea Gălații, Nr. 5-7, PT 2 Galata.

AC 06 + 16 Cîrc - Str. Cîrc, Nr. 40-44, PT 25 Tătărași.

AC 07 + 08 Nicolina - Str. Egalității, Nr. 7, Bl. 827, Parter.

AC 09 Cug - Șos. Nicolina, Nr. 76, Bl. 991B.
 AC 10 Piața Unirii - Piața Unirii, Nr. 3, Bl. 3.
 AC 11 Bularga - Str. Butnari, Nr. 5, PT 6 Bularga.
 AC 12 + 13 Dacia - Str. Sucidava, Nr. 1, Parter.
 AC 14 Alexandru cel Bun - Piața Voievozilor, Nr. 21 A.
 AC 15 Podu Roș - Aleea Decebal, Nr. 5, Bl. B3, Parter.
 AC 16 Podu de Fier - Str. Pantelimon, Nr. 0, PT 2 Tudor Vladimirescu.
 AC 16 Tudor Vladimirescu - Str. Smârdan, Nr. 1, PT 102 Tudor Vladimirescu.
 AC 16 Hala Centrală - Str. A. Panu, Nr. 1A, Bl. 1A1.
 AC 17 + 18 Tătărași - Str. Vasile Lupu, Nr. 128-130, PT 17 Tătărași
 AC 19 Păcurari - Str. Rediu Tătar, Nr. 0, Bl. 482D.
 Atelier F1 Dacia - Str. Drobeta, Nr. 4 A..
 Atelier F1 Nicolina - Str. Sălciilor, Nr. 18, PT 2 Nicolina.
 Atelier F1 Metalurgie - Str. Parcului, Nr. 12, PT 28 Ciurchi.
 Atelier F2 Bularga - Str. Butnari, Nr. 3, PT 6 Bularga.

Capitalul social al Societății TERMO-SERVICE IAȘI S.A. este deținut **în proporție de 100% de Municipiul Iași** care are calitate de **acționar unic**.

| Acționar | Număr acțiuni | Procent | Valoare cap social | din care vărsat |
|-----------------|---------------|---------|--------------------|-----------------|
| Municipiul Iași | 10.958 | 100 | 107.470,74 lei | 107.470,74 lei |
| TOTAL | 10.958 | 100 | 107.470,74 lei | 107.470,74 lei |

1.3 Descrierea atribuțiilor SC Termo-Service SA Iași

Identificarea necesităților clienților noștri și rezolvarea lor în cel mai scurt timp este garantată de eforturile susținute ale conducerii societății și salariaților, eforturi care au scopul de menținere a stabilității economice a societății și menținerea poziției de lider de profil.

Activitatea de prestare de servicii de administrare a condominiului unității locative comune are în componență administrarea financiară, tehnică și juridică, urmărindu-se astfel:

- prestarea serviciilor generale de administrare a condominiilor într-o manieră dedicată, în sensul depunerii eforturilor rezonabile pentru asigurarea calității optime a acestora, în limitele și condițiile de calitate, legalitate, inclusiv de securitate a muncii.
- gestionarea bunurilor materiale și a fondurilor bănești;
- efectuarea formalităților necesare în angajarea contractelor cu furnizorii de utilități și servicii;
- facilitarea cunoașterii și respectării, de către membrii ai condominiilor, a regulilor cu privire la proprietatea comună;
- gestionarea, în raport de competențe, a modului de îndeplinire a obligațiilor cetățenești ce revin proprietarilor în raport cu autoritățile publice.

Managementul financiar al condominiului

Buna funcționare a Asociației de Proprietari este condiționată de un management financiar performant și în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Pentru atingerea unui astfel de deziderat, managementul financiar trebuie să îndeplinească următoarele funcțiuni:

- a) gestionarea bunurilor și fondurilor bănești, conform OMFP 3103/2017 privind aprobarea Reglementărilor contabile pentru persoanele juridice fără scop patrimonial;
- b) întocmirea listelor lunare de plată, privind cheltuielile de întreținere ale condominiilor;
- c) încasarea, în locuri specifice, a cotelor de contribuție a proprietarilor/chiriașilor, la cheltuielile curente ale condominiilor;
- d) calcularea și încasarea penalizărilor conform sistemului aprobat de adunările generale a asociațiilor de proprietari sau chiriași din condominii;
- e) efectuarea plăților către toți furnizorii astfel:
 - funcție de încasările zilnice de la membrii asociațiilor de proprietari sau chiriași, cotele de contribuție la cheltuielile lunare și restanțele achitate de aceștia se vor plăti furnizorilor, la termenele stabilite în contractele de furnizare sau în angajamentele de plată asumate în numele și pentru asociații de către reprezentantul lor legal, astfel încât, asociațiile să nu fie grevate de eventuale penalități sau cheltuieli disproporționate privind comisioanele bancare, asigurând eficiența managementului financiar;
 - funcție de încasările zilnice de la asociațiile de proprietari sau chiriași, penalizările achitate de aceștia se vor plăti furnizorilor, la termenele stabilite în contractele de furnizare sau în angajamentele de plată asumate în numele și pentru asociații de către reprezentanții legali, astfel încât asociațiile să nu fie grevate de cheltuieli disproporționate privind comisioanele bancare, asigurând eficiența managementului financiar;
- f) sesizarea comitetelor executiv în vederea somării sau notificării restanțierilor și aplicarea procedurii de recuperare a restanțelor, cu penalizările aferente;
- g) actualizarea, cu avizul comitetului executiv, a fondului de rulment;
- h) întocmirea și păstrarea evidențelor contabile și registrelor asociațiilor de proprietari sau chiriași, specifice managementului financiar, în limitele termenilor ;
- i) controlul facturării corecte a consumurilor în funcție de indexul contoarelor de bloc și al contoarelor individuale.
- j) realizarea, pentru taxele judiciare de timbru aferente cauzelor aflate pe rolul instanțelor de judecată, a taxelor de investire cu cereri a tribunalelor și curților de arbitraj judiciar, respectiv cele aferente/presupuse de verificările în registrele publice cadastrale, fiscale sau de evidență a persoanelor, de către societatea TERMO-SERVICE S.A., în calitate de administrator al Asociațiilor de proprietari sau chiriași, a plăților, din contul Asociațiilor de proprietari sau chiriași.

Managementul de proprietate al condominiului

Proprietatea comună din cadrul condominiului are atributul specific de a nu putea fi identificată în mod precis pentru fiecare proprietar în parte, din acest motiv un rol foarte important revine administratorului de condominiu pentru a asigura buna funcționare a instalațiilor și suprafețelor comune. În acest scop managementul de proprietate trebuie să urmărească:

- a) inventarierea tehnică a construcțiilor, întocmind anual un proces-verbal de inventariere, care se aduce la cunoștința reprezentanților legali ai asociațiilor de proprietari sau chiriași;
- b) efectuarea de verificări, urmare a sesizărilor primite de la membrii asociațiilor de proprietari sau chiriași, în vederea înlăturării defecțiunilor apărute la instalațiile aflate în folosință comună și a eliminării pierderilor care determină creșterea nejustificată a cheltuielilor;
- c) înștiințarea comitetului executiv pentru luarea măsurilor necesare efectuării, la timp și eficient, a lucrărilor de întreținere și reparații;
- d) verificarea existenței contractelor de închiriere între asociațiile de proprietari sau chiriași și persoane fizice sau juridice, care folosesc spații ori elemente din proprietatea comună.

- e) supravegherea execuției lucrărilor de reparații și de întreținere și participarea la recepția lor;
- f) asigurarea cunoașterii și respectării regulilor de locuit în condominii.
- g) verificarea sau avizarea indexului contoarelor de rețea în prezența reprezentantului asociațiilor de proprietari sau chiriași și a reprezentantului furnizorului, precum și a indexului contoarelor individuale;
- h) asigurarea efectuării curățeniei precum și menținerea acestora la suprafețele comune, astfel:
 - măturarea zilnică a casei scării;
 - spălarea săptămânală, cu apă și detergenți a casei scării;
 - alte servicii de curățenie a spațiilor comune din imobil sau altă periodicitate a acestora se vor putea asigura, numai la solicitarea asociațiilor de proprietari sau chiriași și contra cost.
- i) asigurarea curățeniei în spațiile exterioare ale condominiilor, imediat limitrofe acestora, astfel:
 - îngrijirea spațiilor verzi prin tăierea ierbii și toaletarea gardului viu de două ori pe an;
 - curățarea zăpezii de pe aleile și trotuarele aferente condominiilor atunci când este cazul;
 - alte servicii de curățenie în spațiile exterioare ale condominiilor sau altă periodicitate a acestora se vor putea asigura, numai la solicitarea asociațiilor de proprietari sau chiriași și contra cost.

Managementul juridic al condominiului

O altă componentă importantă a administrării condominiilor este reprezentată de managementul relațiilor juridice, acestea fiind atât între membrii proprietari și asociația ca formă de organizare juridică, cât și între asociație și terți. Pentru unui management juridic care să asigure funcționarea în legalitate a asociației trebuie îndeplinite următoarele:

- a) realizarea analizelor de risc juridico-economic a debitorilor, având particularități speciale (persoane juridice aflate în insolvență sau radiate, persoane fizice decedate și cu proceduri succesoriale neinițiate, etc.);
- b) optimizarea procedurilor interinstituționale în scopul facilitării accesului la informații de interes public utile în valorificarea drepturilor legislative ale asociațiilor de proprietari sau chiriași.
- c) consultarea registrelor publice de informații cadastrale în vederea înscrierii de privilegii imobiliare cu rang prioritar pentru debitorii aflați în proceduri executabile, în scopul garantării creanțelor asociațiilor de proprietari sau chiriași.
- d) acțiuni de promovare și apărare a intereselor asociațiilor de proprietari sau chiriași administrate, a Municipiului Iași în calitate de locator și a intereselor societății.

CAP. II CONDUCEREA SOCIETĂȚII TERMO-SERVICE SA IAȘI

Societatea Termo-Service SA este administrată în sistem unitar de către Consiliul de Administrație. Membrii Consiliului de Administrație sunt numiți de către Adunarea Generală a Acționarilor și sunt selectați în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice aprobată prin legea nr. 111/2016, cu modificările și completările ulterioare și cu respectarea prevederilor H.G. nr. 722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011

Adunarea Generală a acționarilor societății TERMO SERVICE SA, prin Hotărârea nr. 10 din data de 29 mai 2019, pornind de la prevederile Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Iași nr. 210

din 24 mai 2019, a desemnat persoanele împuternicite să reprezinte interesele Municipiului Iași în cadrul Adunării Generale a Acționarilor la SC TERMO-SERVICE SA Iași:

- **Coman Ciprian-Andrei**
- **Câtea Viorel**

Având în vedere prevederile art. 29 din O.U.G. nr. 109/2011, la data de 16.07.2019, Adunarea Generală a Acționarilor, analizând rezultatul final al procedurii de selecție a membrilor Consiliului de Administrație a numit pentru un mandat de 4 ani, un nou **Consiliu de Administrație al Societății Termo-Service S.A.** având următoarea componență:

- **Alin Constantin Aivănoaei,**
- **Lefter Victor**
- **Bârzu Kristian**
- **Vasile Tiron**

În ședința din data de 16.07.2019, Consiliul de Administrație nou format, a procedat la alegerea președintelui consiliului din rândul membrilor neexecutivi prin procedura votului tuturor membrilor, fiind desemnat președinte al Consiliului de Administrație domnul **Tiron Vasile**.

În ședința Consiliului de Administrație din data de 16.07.2019 s-a constatat vacantarea postului de director general, fiind numit în funcția de director general interimar începând cu data de 17.07.2019, pentru un mandat de 4 luni, până la finalizarea procedurii de recrutare și selecție, **dl. Aivănoaei Constantin-Alin, membru executiv al Consiliului de Administrație**.

În ședința Consiliului de Administrație din data de 17.10.2019, Consiliul de Administrație a luat act de finalizarea procedurii de recrutare și selecție astfel că a numit în funcția de director general începând cu data de 17.10.2019, pentru un mandat de 4 ani, până la 17.07.2023, pe **dl. Aivănoaei Constantin-Alin, membru executiv al Consiliului de Administrație**.

În cadrul Consiliului de Administrație a fost constituit Comitetul de Nominalizare și Remunerare și Comitetul de Audit.

În ședința din data de 19 decembrie 2019, Adunarea Generală a Acționarilor în baza Raportului final nr. 127588/22.11.2019, privind procedura de selecție a membrilor Consiliului de Administrație, aprobat de Municipiul Iași (în sensul completării componenței actuale a ultimei poziții de membru existente vacantă), a numit în calitate de membru în cadrul Consiliului de Administrație, **pe dna. Dominte Ema-Maria**.

CAP. III INFORMAȚII FINANCIARE

Societatea are un capital social subscris vărsat de 107.470,74 lei, divizat în 10.958 acțiuni sociale, fiecare în valoare de 9,8075 lei și este condusă de Consiliul de Administrație care are ca principală atribuție îndeplinirea cu succes a obiectului principal de activitate, garantând eficiența supraveghere, analiză și evaluare a activității, cu excepția aspectelor care sunt în competența Adunării Generale a Acționarilor.

Acționarul unic este Municipiul Iași ce deține în totalitate 10.958 acțiuni, în valoare de 9,8075 lei fiecare, reprezentând 100% din capitalul social.

Evidența contabilă este ținută în sistem informatic, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Rezultatele economico - financiare realizate de Societatea Termo-Service S.A. în trimestrul IV al anului 2019, sunt prezentate după cum urmează:

| Nr.crt. | Denumire indicatori | Prognozat BVC | Realizat |
|----------------|------------------------------------|----------------------|-----------------|
| 1 | Venituri totale | 11.019 | 11.231 |
| | Venituri din exploatare | 10.694 | 11.226 |
| | Venituri financiare | 9 | 6 |
| 2 | Cheltuieli totale | 10.694 | 10.662 |
| | 1. Cheltuieli pentru exploatare | 10.694 | 10.662 |
| | a)cheltuieli cu bunuri și servicii | 1.600 | 1.276 |
| | b)chelt. cu impozite, taxe etc. | 25 | 26 |
| | c) salarii | 8.498 | 8.305 |
| | d)alte cheltuieli de exploatare | 571 | 1.055 |
| | 2. Cheltuieli financiare | 0 | 0 |
| 3 | Profit brut | 325 | 569 |
| 4 | Impozit profit | 100 | 199 |
| 5 | Rezultat net | 225 | 370 |
| 6 | Productivitatea muncii | 58 | 60 |

CAP. IV ACTIVITĂȚI OPERAȚIONALE

Activitatea de administrare imobile este activitatea principală a societății , administrarea financiară (întocmirea listelor de plată, a fișelor individuale, contabilitate), administrarea tehnică (întreținere și reparații cu personal calificat), și administrarea juridică (consilierea și reprezentarea asociațiilor în relațiile juridice, redactarea de acte juridice), oferind o paletă largă de servicii la cel mai mic tarif de pe piata de administrare din Iasi, în raport cu activitatea prestată.

a) Administrarea Financiară

Îmbunătățirea activității de administrare s-a concretizat prin profesionalizarea personalului, creșterea gradului de informare a clienților cu privire la cadrul legal de organizare și funcționare a asociațiilor de proprietari/locatari, acest lucru fiind impus și de modificările legislative în acest domeniu. Aceasta a fost concretizată prin folosirea tuturor mijloacelor de informare a clienților noștri: audiențe zilnice ținute de conducerea societății la sediul central, audiențe on-line prin modulul de sesizări al site-ului și prin corespondența pe contul de facebook, în presa scrisă și la televiziune, prezentarea de noutăți legislative prin informări scrise către președinți, prin inserarea lunar a informațiilor pe site-ul societății.

Activitatea de administrare condominii se realizează prin activități specifice, după cum urmează:

- întocmirea listelor lunare de plată, privind cheltuielile de întreținere ale condominiilor;
- gestionarea bunurilor și fondurilor bănești, conform OMFP 3103/2017 privind aprobarea Reglementărilor contabile pentru persoanele juridice fără scop patrimonial;
- întocmirea și păstrarea evidențelor contabile și registrelor asociațiilor de proprietari sau chiriași, specifice managementului financiar, în limitele termenilor ;

- controlul facturării corecte a consumurilor în funcție de indexul contoarelor de bloc și al contoarelor individuale.
- asigurarea efectuării curățeniei precum și menținerea acesteia la suprafețele comune ale condominiilor;
- asigurarea curățeniei în spațiile exterioare ale condominiilor, imediat limitrofe acestora.

b) Administrarea Tehnică

Secția Întreținere Reparații a urmărit creșterea calității serviciilor de reparații și întreținere a instalațiilor, repararea teraselor și întreținerea condominiilor. În acest scop au fost întocmite și prezentate reprezentanților asociațiilor administrate fișele tehnice și în funcție de urgența lucrărilor și de posibilitățile financiare ale membrilor asociațiilor au fost întocmite devize estimative pentru lucrări.

Lucrările de reparații pentru zonele aferente proprietății comune executate de către formațiile de lucru ale societății, pe baza devizelor estimative solicitate și acceptate de către membrii condominiilor includ reparații ale:

- instalațiilor de alimentare cu apă rece,
- instalațiilor de alimentare cu apă caldă,
- instalațiilor menajere,
- instalațiilor de încălzire,
- instalațiilor electrice,
- lucrări de igienizare subsol,
- zugrăveli casa scării,
- hidroizolații terase,
- confecții metalice.

Pe parcursul trimestrului IV al anului 2019 au fost realizate lucrări de reparații pe baza devizelor estimative, dar și lucrări de reparații accidentale anunțate la dispeceratul non-stop al societății.

Astfel că, Secția Întreținere Reparații a avut o contribuție majoră asupra activității societății noastre, antrenând atât resurse financiare cât și umane importante. Aceste lucrări au fost executate atât la asociații aflate în administrarea societății noastre cât și la instituții sau asociații care nu sunt administrate de Termo-Service S.A.

Valorii lucrărilor de întreținere și reparații, în perioada octombrie-decembrie 2019 se prezintă după cum urmează:

| Tip lucrări | Octombrie 2019 | Noiembrie 2019 | Decembrie 2019 | Total trim. IV 2019 |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| Instalații încălzire | 22.598,72 | 64.477,44 | 48.813,90 | 135.890,06 |
| Instalații menajere | 29.208,45 | 30.396,25 | 37.981,40 | 97.586,11 |
| Instalații apă rece | 10.807,77 | 15.622,95 | 14.985,06 | 41.415,78 |
| Instalații apă caldă | 8.699,83 | 4.490,66 | 2.447,45 | 15.637,94 |
| Instalații electric | 8.838,25 | 4.693,74 | 5.611,30 | 19.143,29 |
| Montat geam/co. met. | 1.692,10 | 5.413,07 | 6.095,86 | 13.201,03 |
| Construcții | 25.468,65 | 24.427,09 | 2.639,93 | 52.535,67 |
| Hidroizolații | 17.422,19 | 2.529,71 | 1.066,50 | 21.018,40 |
| Constatare/Diverse | 2.600,00 | 1.950,00 | 1349,99 | 5.899,99 |

c) Administrarea juridică

Activitatea Serviciului Juridic din cadrul a societății s-a concretizat în:

- realizarea analizelor de risc juridico-economic a debitorilor, având particularități speciale (persoane juridice aflate în insolvență sau radiate, persoane fizice decedate și cu proceduri succesorale neinițiate, etc.);
- optimizarea procedurilor interinstituționale în scopul facilitării accesului la informații de interes public utile în valorificarea drepturilor legislative ale asociațiilor.
- consultarea registrelor publice de informații cadastrale în vederea înscrierii de privilegii imobiliare cu rang prioritar pentru debitorii aflați în proceduri executabile, în scopul garantării creanțelor asociațiilor;
- în acțiuni de promovare și apărare a intereselor asociațiilor de locatari/prorietari administrate, a Municipiului Iași în calitate de locator și a intereselor societății.

Pe parcursul trimestrului IV al anului 2019, au fost întocmite și transmise 149 notificări de plată debitorilor, s-au promovat împotriva acestora 109 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 47 de cereri de executare, au fost încheiate 9 convenții de plată și a fost înscris un privilegiu imobiliar.

Activitatea privind recuperarea restanțelor prin instanțele judecătorești s-a concretizat astfel:

| An 2019 | Restanțe solicitate în instanță | Penalități solicitate în instanță | Restanțe recuperate (executori) | Penalități recuperate (executori) |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Trim. IV | 113.974,33 | 175.355,35 | 19.014,67 | 2.344,06 |

Tab. – Solicitarea și recuperarea restanțelor prin instanțele judecătorești (lei)

CAP. V ACTIVITATEA DE RESURSE UMANE

Dezvoltarea resurselor umane pe termen mediu a vizat formarea, motivarea și coordonarea tuturor angajaților societății. În acest context politica de resurse umane, dezvoltată la nivelul societății, a luat în considerare fiecare salariat ca o individualitate distinctă, cu calități specifice.

La sfârșitul lunii decembrie 2019, SC Termo-Service SA a înregistrat un număr de 182 salariați.

Sarcinile stabilite în fișa postului sunt specifice fiecărui angajat, echilibrate cantitativ pentru a putea fi îndeplinite astfel încât să nu prezinte nici un risc în ceea ce privește calitatea activității.

Prioritățile resurselor umane de-a lungul acestui trimestru au fost:

- asigurarea resurselor umane necesare pentru realizarea programelor de activitate ale societății;
- aplicarea într-o manieră unitară pe întreaga societate a legislației în domeniul muncii și protecției sociale
- adaptarea continuă a structurii de organizare
- utilizarea mai rațională a personalului, prin aplicarea unui management performant și prin redistribuirea și acoperirea cu sarcini a personalului existent;
- respectarea normelor de personal .

Principalele activități au fost:

- înregistrarea personalului la Inspectoratul Teritorial de Muncă prin programul REVISAL,
- întocmirea dosarelor individuale, aplicarea dispozițiilor legale și a regulamentelor unității,

- realizarea mișcărilor de personal în conformitate cu necesarul societății.
- urmărirea salariilor de încadrare individuale, a sporurilor și a celorlalte bonusuri prevăzute prin Contractul Colectiv de Muncă;
- stabilirea nivelului ajutoarelor și adaosurilor salariale și a modului de acordare a lor s-a realizat prin negocieri cu salariații prin reprezentanții lor, urmărindu-se respectarea încadrării în cheltuielile cu personalul prevăzute în bugetul aprobat pe societate.

Sporirea productivității muncii este posibilă în condițiile actuale, perfecționarea organizării muncii, îmbunătățirea activității de pregătire și perfecționare a personalului.

Măsurile luate la nivelul perioadei octombrie-decembrie 2019 au vizat în special reorganizarea în așa fel încât calitatea serviciile prestate să rămână la același nivel în condițiile diminuării numărului de salariați.

| An | Cheltuieli salariale (lei) | Venituri totale (lei) | Pondere cheltuielilor salariale în total venituri | Număr mediu salariați |
|-------------|----------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|
| 2017 | 6.602.942,39 | 9.050.481,79 | 72,96 | 222 |
| 2018 | 7.831.622,00 | 10.756.637,43 | 72,81 | 203 |
| 2019 | 8.304.859,00 | 11.231.307,00 | 73,94 | 186 |

În condițiile diminuării numărului mediu de personal s-au obținut rezultate comerciale și operaționale mai bune astfel că la nivelul indicatorilor de productivitate și eficiență se poate constata un salt, așa cum este prezentat în tabelul următor:

| An | Număr salariați | Cifra de afaceri (lei) | Productivitate mii lei/salariat/periodă |
|-------------|-----------------|------------------------|-----------------------------------------|
| 2017 | 225 | 8.456.419,00 | 32,69 |
| 2018 | 203 | 9.860.635,00 | 48,57 |
| 2019 | 186 | 10.917.486,00 | 58,69 |

În perioada octombrie –decembrie 2019 și-au încheiat activitatea un număr de 8 de salariați, motivele principale fiind: pensionarea, încheierea perioadei determinate a contractelor individuale de muncă sau demisia. Tot în această perioadă au fost angajate un număr de 7 persoane, întreaga activitate a fost reorganizată în toate sectoarele de unde au plecat salariați, în așa fel încât activitatea să se desfășoare în aceeași parametric calitativi.

CAP.VI. INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ

Obiectivele și criteriile de performanță, stabilite prin anexa la contractul de mandat, încheiat cu directorul societății pentru trim. IV al anului 2019, se prezintă astfel:

| Nr crt | Tip | Obiective | Titlu | Formula de calcul | UM | Pondere | 2019 |
|--------|--------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|------------|
| 1 | FINANCIARI | Realizarea unei profitabilități rezonabile | Grad de îndatorare | $\frac{\text{datorii totale}}{\text{capitaluri proprii}} * 100$ | % | 15% | ≤ 40 |
| 2 | | Indeplinirea datoriilor financiare pe termen scurt | Rata lichidității imediate | $\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}}$ | | 10 % | ≥ 1 |
| 3 | | Eficiență economică | Realizarea veniturilor proprii prevăzute în BVC | $\frac{\text{venituri proprii realizate}}{\text{venituri proprii bugetate}} * 100$ | % | 10 % | ≥ 100 |
| 4 | | | Perioada de rambursare a datoriilor | $\frac{\text{total datorii t. scurt}}{\text{cifra de afaceri}} * 365$ | zile | 15% | ≤ 60 |
| 5 | OPERATIONALI | Asigurarea calitatii serviciilor | Productivitatea muncii | $\frac{\text{cifra de afaceri}}{\text{nr. mediu angajati}}$ | mii lei/angajat | 10% | ≥ 40 |
| 6 | | | Optimizarea activităților secundare (echipă reparatii) | $\frac{\text{nr. interventii rez.}}{\text{total interventii}} * 100$ | % | 10 % | ≥ 75 |
| 7 | SPECIFICI | Asigurarea satisfactiei clientilor | Numarul de reclamatii scrise justificate rezolvate (R _{just.}), raportat la numarul total de reclamatii | $\frac{R_{just}}{Nr. reclamatii} * 100$ | % | 10 % | ≥ 87 |

| Nr crt | Tip | Obiective | Titlu | Formula de calcul | UM | Pondere | 2019 |
|--------|------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|------------|
| 8 | GUVERNANTA CORPORATIVA | Raportarea la timp a indicatorilor de performanță | Raportarea indicatorilor de performanta ai Consiliului de Administratie | Raportarea semestrială a situatiei indicatorilor de performanță financiari si nefinanciari ai Consiliului de Administratie si transmiterea către structura de guvernanta | % | 5 % | sem/ anual |
| 9 | | Respectarea politicilor de transparenta și comunicare | Informare publică | Publicarea pe pagina web a societatii a: Hotararilor AGA, Rapoartelor C.A., Situațiilor financiare anuale si raportarile contabile semestriale, Raportului anual de audit extern. | % | 10 % | sem/ anual |
| 10 | | Indeplinirea obligatiilor de raportare | Aprobarea rapoartelor Consiliului in AGA si prezentarea lor structurii de guvernanta | Raport semestrial privind activitatea de administrare conform art.55 alin.(1); Raport anual privind activitatea întreprinderilor publice conform art.56; Raport anual al Comitetului de Nominalizare și Remunerare privind remunerația CA și directorilor conform art.55. | % | 5 % | sem/ anual |

1. Gradul de îndatorare: în contextul realizării activității societății se urmărește asigurarea unui echilibru cu privire la gradul de îndatorare.

- Obiectiv: ≤ 40

- Formula indicator
$$\frac{\text{datorii totale}}{\text{capitaluri proprii}} * 100$$

- Sursa informațiilor: bilanț, balanța lunară

Starea de sanatate financiara a unei companii este reflectata si de **gradul sau de îndatorare**. Acesta se determină ca raport între datoriile totale si activele totale, arătând în ce măsură societatea se sprijină pe bani imprumutați. În general, se considera că un grad de îndatorare mai mic de 60% este foarte bun si reflecta un echilibru pe termen lung între sursele interne si cele externe de finanțare. Un nivel peste 80% arată o dependență ridicată față de credite. Gradul de îndatorare nu arată capacitatea reală a companiei de a-și plăti datoriile ci doar nivelul de risc asumat față de creditorii.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul anului 2019 este de 1,26.

2. Rata lichidității imediate

- Obiectiv ≥ 1

active curente – stocuri
datorii curente

- Formula de calcul
- Sursa informațiilor: bilanț, balanța lunară

Rata lichidității imediate este un indicator de apreciere a lichidității care exprimă capacitatea efectivă a societății de a face față imediat achitării unor obligații; acest indicator nu ia în considerare stocurile.

La sfârșitul anului 2019, indicatorul privind rata lichidității este calculat la nivelul de 3,68 față de cel programat, ceea ce arată că societatea face față achitării unor obligații.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul anului 2019 este de 3,68.

3. Realizarea veniturilor proprii prevăzute în BVC

- Obiectiv ≥ 100

$$\frac{\text{venituri proprii realizate}}{\text{venituri proprii bugetate}} * 100$$

- Formula de calcul
- Sursa informațiilor: Bugetul de venituri și cheltuieli, bilanț, balanța lunară

Realizarea veniturilor proprii prevăzute în BVC este un indicator de verificare a performanțelor financiare ale societății. Cu cât acest indicator are o valoare absolută mai mare, cu atât societatea este mai rentabilă.

La sfârșitul anului 2019, indicatorul privind realizarea veniturilor proprii prevăzute în BVC este calculat la nivelul de 101,92% față de cel programat, ceea ce arată că societatea este rentabilă.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul anului 2019 este de 1,02.

4. Perioada de rambursare a datoriilor

- Obiectiv ≤ 60

$$\frac{\text{total datorii t. scurt}}{\text{cifra de afaceri}} * 365$$

- Formula de calcul
- Sursa informațiilor: bilanț, balanța lunară

Perioada de rambursare a datoriilor este un indicator ce arată ritmul achitării datoriilor față de terți ale societății. Valorile mici ale acestui indicator arată că societatea își achită obligațiile mai repede. Ca și durată de recuperare a creanțelor, acest indicator exprimă în mod concret numărul de zile în care compania își rambursează datoriile față de furnizori.

La sfârșitul anului 2019, indicatorul privind perioada de rambursare a datoriilor este calculat la nivelul de 34,67 zile față de cel programat, ceea ce arată că își achită obligațiile față de furnizori la termenele prevăzute în contractele încheiate cu aceștia.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul anului 2019 este de 1,73.

5. Productivitatea muncii

- Obiectiv ≥ 40

$$\frac{\text{cifra de afaceri}}{\text{nr. mediu angajati}}$$

- Formula de calcul
- Sursa de informații: Bilanțul din perioada de referință

Productivitatea muncii este un indicator important al eficienței activității economice al unei societăți, care reflectă eficacitatea muncii cheltuite în procesul de producție.

Din datele avute la dispoziție în perioada de referință reiese o productivitate a muncii de 59,99 mii lei/angajat sub ținta de 40mii/angajat.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul anului 2019 este de 1,5.

6. Optimizarea activităților secundare (echipă reparații)

- Obiectiv ≥ 75

-Formula de calcul
$$\frac{\text{nr. intervenții rez.}}{\text{total intervenții}} * 100$$

-Sursa de informații: Secția Întreținere Reparații

Din datele puse la dispoziție de Secția Întreținere Reparații, care a centralizat la sfârșitul anului 2019, solicitările primite prin serviciul de dispecerat al societății și modalitatea de rezolvare a acestora, reiese faptul că în perioada analizată au fost un număr de 332 solicitări intervenții reparații, din care au rezolvate un număr de 286 solicitari, ceea ce arată realizarea în proporție de 86,14 % față de programatul de 75%.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul anului 2019 este de 1,15.

7. Numărul de reclamații scrise justificate rezolvate, raportat la numărul total de reclamații

- Obiectiv ≥ 87

-Formula calcul
$$\frac{R_{\text{just}}}{\text{Nr. reclamații}} * 100$$

- Sursa informații: toate compartimentele societății

Din datele puse la dispoziție de Serviciul Managementul Resurselor Umane, care a centralizat pentru sfârșitul anului 2019 reclamațiile primite și modalitatea de răspuns la acestea, reiese faptul că în perioada analizată au fost un număr de 36 reclamații justificate, din care au rezolvate un număr de 33 reclamații, ceea ce arată realizarea în proporție de 91,67% față de programatul de 87%.

Gradul de îndeplinire al acestui indicator la sfârșitul anului 2019 este de 1,05.

8. Raportarea indicatorilor de performanță ai Consiliului de Administrație: monitorizarea calendarului raportărilor pentru încadrare în termen

- Obiectiv: încadrarea în termenele legale de raportare a Indicatorilor Cheie de Performanță

- Sursa: Adresele de transmitere a raportărilor față de calendarul stabilit.

Din datele prezentate rezultă faptul că acest indicator este realizat într-un procent de 100%.

9. Informare publică

Gradul de accesibilitate a informațiilor de interes public și cetățenesc din partea SC Termo-Service SA

- Obiectiv: încadrarea în termenele legale la informațiile de interes public.

- Sursa informațiilor: Documentele de raportare internă.

Din datele prezentate rezultă faptul că acest indicator este realizat într-un procent de 100% ceea ce indică asigurarea transparenței necesare atât în relația cu autoritatea tutelară cât, cu celelalte instituții ale statului și nu în ultimul rând cu partenerii de afaceri.

10. Aprobarea rapoartelor Consiliului în AGA și prezentarea lor structurii de guvernare:

monitorizarea calendarului raportărilor pentru încadrare în termen.

- Obiectiv: încadrarea în termenele legale de raportare a Indicatorilor Cheie de Performanță

- Sursa: Adresele de transmitere a raportărilor față de calendarul stabilit.

Din datele prezentate rezultă faptul că acest indicator este realizat într-un procent de 100%

Gradul de îndeplinire a indicatorilor de performanță la 31 decembrie 2019

Gradul de îndeplinire a indicatorilor cheie de performanță la data de 31 decembrie 2019, a fost realizat în procent de peste 100% , ceea ce arată preocupările echipei manageriale de încadrare a costurilor în total venituri realizate, creșterea ratei profitului, reducerea cheltuielilor de exploatare.

În concluzie,

se desprinde faptul că societatea este capabilă să răspundă cerințelor clienților și, simultan, să facă față unor provocări multiple de piață, legislație și fiscalitate, având o structură internă solidă, cu un sistem de management funcțional.

Director general,

Constantin Alin AIVĂNOAEI