



VITAL S.A.

Nr. 5197 / 05.10.2023.

Aprobat:  
Director General,  
Ec. Bancos Alexandrina

### REGISTRUL DE RISCURI CENTRALIZAT

Obiectivul componentei organizatorice	Riscul	Cauzele care favorizează aparitia riscului	Risc inerent			Denumirea acțiunii de minimizare a riscurilor inerente / Strategia adoptată	Data ultimei revizuri	Risc rezidual			Resp. risc			
			Prob a- bilita te	Impact	Expu- nere (nivel de risc)			Pro ba- bilit ate	Impact	Expu- nere (nivel de risc)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<b>DIRECTIA GENERALA</b>														
<b>BIROU APROVIZIONARE</b>														
Asigurarea cu produse si materiale corespunzatoare d.p.d.v tehnic si calitativ pentru a nu perturba activitatea de productie si in vederea cresterii calitatii serviciilor furnizate de catre societate	Imposibilitatea aprovizionarii cu produse de stricta necesitate utilizate in procesul de productie	Falimentul furnizorului (Instabilitatea economica, costuri mari de productie)	M	R	R	Conectarea in permanenta la oferta pietei.	05.10.2023	M	M	M	Coordonator Birou Aprovizionare			
	Aprovizionarea cu produse necorespunzatoare d.p.d.v tehnic si calitativ	Acceptarea cu multa usurinta a unor produse sau materiale de proasta calitate .Omiterea unor date tehnice din Referatul de aprovizionare la momentul cererii ofertei.Omiterea unor criterii de performantanta	M	R	R	Instruire personal angajat implicat pe loc in cazul materializarii riscului	05.10.2023	M	M	M	Coordonator Birou Aprovizionare			
	.Intocmirea necorespunzatoare a documentelor referitoare la	Superficialitate in examinarea produselor, materialelor aprovizionate.Neglijenta	M	M	M	Instruire personal angajat implicat pe loc in cazul materializarii riscului	05.10.2023	M	M	M	Coordonator Birou Aprovizionare			

	receptia marfurilor	personalului angajat.															
	Prezentarea la plata a unei facturi de mai multe ori	Neatentia personalului angajat.	M	R	R	Instruire personal angajat implicat pe loc in cazul materializarii riscului	05.10.2023	M	M	M	Coordonator Birou Aprovizionare						
<b>BIROU ACHIZITII</b>																	
Respectarea in proportie de minim 80 % a Programului anual al achizitiilor sectoriale	Erori in modul de fundamentare a referatelor de necesitate	Neverificarea referatelor de necesitate	R	M	R	Verificarea referatelor de necesitate primite.	01.03.2023	S	S	S	Personalul Biroului Achizitii, potrivit atributiilor din cadrul fisei postului						
	Elaborarea incorecta a Programului anual al achizitiilor sectoriale (erori de forma si valorice)	Anticipare eronata a informatiilor	M	M	M	Verificarea completării Programului Anual al Achizițiilor Publice.	01.03.2023	S	S	S	Seş Birou Achizitii						
	Neactualizarea Programului anual al achizitiilor sectoriale	Neverificarea PAAP	S	M	S	Verificarea trimestrială a Programului Anual al Achizițiilor Publice.	01.03.2023	S	S	S	Personalul Biroului Achizitii, potrivit atributiilor din cadrul fisei postului						
Asigurarea respectarii 100% a procedurilor de achizitie, stabilite la definitivarea Programului de Achizitii Anual	Existenta conflictului de interese intre membrii comisiei de evaluare si ofertanti	Neinformarea membrilor din comisie in legatura cu conflictul de interese	S	R	M	Semnarea declaratiilor de confidentialitate si imparialitate de catre toti membrii comisiei de evaluare înainte de preluarea atributiilor specifice, în cadrul procesului de evaluare, solicitarea de documente justificative de la ofertanti care sa ateste lipsa conflictului de interese.	01.03.2023	S	M	S	Personalul Biroului Achizitii, potrivit atributiilor din cadrul fisei postului						

	Nedepunerea nici unei oferte	Transmiterea cu intarziere a intentiilor societatii	R	R	R	Transmiterea de invitatii posibililor ofertanti dupa publicarea anuntului / invitatiei in SEAP, pentru aducerea la cunostinta acestora intentiile autoritatii.	01.03.2023	S	S	S	Personalul Biroului Achizitii, potrivit atributiilor din cadrul fisei postului			
	Depunerea doar de oferte neconforme sau inacceptabile – Anularea procedurii	Nestabilirea tuturor criteriilor si specificatiilor tehnice in invitatie	S	R	M	Stabilirea in cadrul documentatiei de atribuire a unor criterii si specificatii tehnice conforme legislatiei in vigoare in domeniul achizitiilor publice si evaluarea ofertelor cu respectarea actelor normative in vigoare.	01.03.2023	S	M	S	Personalul Biroului Achizitii, potrivit atributiilor din cadrul fisei postului			
	Depunerea de contestatii la rezultatul procedurii	Lipsa argumentelor in temeiul respingerii ofertei	M	M	M	Fundamentarea motivelor concrete care au stat la baza deciziei de respingere a ofertei, cu detalierea argumentelor in temeiul carora oferta a fost considerata inacceptabila si/sau neconforma.	01.03.2023	S	S	S	Sef Birou Achizitii  Personalul Biroului Achizitii, potrivit atributiilor din cadrul fisei postului			
	Refuzul operatorului declarat castigator sa semneze contractul	Lipsa contractului sau transmiterea acestuia cu intarziere	S	M	S	Intocmirea unei evidente cu operatorii economici care au refuzat incheierea contractului.	01.03.2023	S	S	S	Personalul Biroului Achizitii, potrivit atributiilor din cadrul fisei postului			
<b>Serviciu Administrativ</b>														
Fluidizarea activitatilor de arhivare, tinerea unei evidente	Deteriorarea u.a. dacă nu sunt păstrate corespunzător	Neaerisire corespunzatoare	M	M	M	Intretinere sporita	01.03.2023	S	M	S	Sef serviciu			

clare a dosarelor arhivate, respectarea termenelor de păstrare conform nomenclatorului, efectuarea selecționării documentelor și distrugerea lor conform legislației în vigoare											
Efectuarea reparatiilor curente solicitate serv. administrativ de catre compartimentele SC Vital SA in maxim 4 ore de la solicitare.	Risc de electrocutare la partile electrice	Defectiuni la instalatia electrica	M	M	M	Intrerupere alimentare curent electric	01.03. 2023	S	M	S	Sef serviciu
	Transmitere eronata a corespondentei	Volum mare tranzit de documente	M	M	M	Atentie sporita	01.03. 2023	S	M	S	Sef serviciu
<b>Corp Control</b>											
Incadrarea in termenele stabilite prin programul de control	Omiterea unor entitati la efectuarea controlului /Planificarea anuala a entitatilor controlate	Neatentia personalului angajat	M	M	M	Instruire personal angajat implicat pe loc in cazul materializarii riscului.	10.01.2023	M	M	M	Coordonator birou Corp Control
	Reticenta persoanelor vizate de controlul efectuat/Instiintarea din timp a persoanelor vizate	Prezenta unor nereguli in rindul persoanelor care urmeaza a fi controlate .	M	M	M	Colaborarea cu organele de control a Autoritatiilor locale(Politia locala)	10.01.2023	M	M	M	Coordonator birou Corp Control
	Nu se pot depista toti clientii clandestini/Program anual al punctelor critice si colaborarea cu Autoritatiile locale	Acces deficitar pe proprietatiile private	M	M	M	Colaborarea cu organele de control a Autoritatiilor locale(Politia locala)	10.01.2023	M	M	M	Coordonator birou Corp Control

<b>Birou juridic</b>											
Informarea in timp util, cu privire la noutatile legislative	Transmiterea eronata a actelor normative	Primirea cu intarziere a M.Of. si identificarea gresita sau incompleta a dep. interesate	M	M	M	Verificarea M. Of. de catre doua persoane din cadrul Compartimentului Juridic	07.03.2023	S	M	S	Sef birou
Formulara apararilor, in timp util, in fata Instantelor jud., in care SC Vital SA este parte	Documente incomplete depuse la dosarul cauzei	Interpretare eronata a actelor necesare intr-un dosar, primirea citatiilor cu intarziere	M	M	M	Studierea temeinica a dosarului inaintea fiecarui termen de judecata in fata instantei	07.03.2023	S	M	S	
Depunerea dosarelor in instanta, conform dispozitiilor legale in materie, in termenul legal	Inregistrarea cu intarziere a actiunilor in instanta (dupa implin. term. de prescriptie)	Lipsa contractului sau contestarea executarii din diverse motive privind executarea contractului	M	M	M	Verificarea periodica a situatiei la incasari a fiecarei clase de utilizatori in parte; intreruperea prescriptiei prin exped. notificarilor	07.03.2023	S	M	S	
Punerea in aplicare a sentintelor judecatoresti prin sesizarea executorului jud.	Formulara cu intarziere a apararilor si inregistrarii actelor la instanta	Cercetarea cauzei presupune mai multe etape si culegeri de informatii de la alte compartimente	M	M	M	Actualizarea permanenta a calendarului electronic cu termenele cauzelor si a obligat. ce ne revin	07.03.2023	S	M	S	
<b>Birou IT</b>											
Asigurarea funcționării sigure și performante a sistemului informatic al Vital SA	Întreruperea alimentării cu energie electrică a serverelor	Nerespectarea intervalelor de verificare și mentenanță a echipamentelor de alimentare redundanță cu energie electrică	M	M	M	Verificarea periodică a funcționării UPS-urilor de backup, verificarea periodică a funcționării generatorului de backup Dotarea cu surse UPS a calculatoarelor și echipamentelor de retea acolo unde este necesar	01.03.2023	S	M	S	Sef Birou
	Disfuncționalități ale rețelei de comunicații	Expunerea cablării și a echipamentelor de rețea, acces neautorizat la	M	M	M	Asigurare de conexiuni redundante, monitorizarea	01.03.2023	S	M	S	

	echipamente. fenomene meteo				echipamentelor de rețea (consultarea jurnalelor echipamentelor – switch-uri, routere – verificarea și îmbunătățirea cablajului)				
Defectarea serverelor	Defectarea fizică a unei unități (blade) sau defectarea unui grup de unități (blade center) poate fi cauzată de uzura fizică a echipamentelor sau condițiile improprii de funcționare (temperatură, praf, umezeală). defectare accidentală	S	R	M	Asigurarea de condiții de mediu potrivite în centrele de date, configurarea redundanta a unităților blade, configurarea redundantă a centrelor de date (sincronizarea continuă a datelor). Monitorizarea funcționării echipamentelor de climatizare și a serverelor. intervenția promptă în caz de defecțiune sau presemnalizare defecțiune.	01.03. 2023	S	M	S
Atac (D)DoS - Limitarea funcționării rețelei sau a unor servicii (servere sau aplicații) prin atacuri de genul Denial of Service	Conexiune la internet, expunerea de servicii necesare în internet.	M	M	M	Programe de detecție, monitorizare a accesărilor și a traficului de date; Închiderea porturilor necesare (prin configurarea serverelor și routerelor); Limitarea la minimum a conexiunilor cu exteriorul (exteriorul rețelei Vital) Conexiunile din exterior să se facă doar prin canale securizate (VPN, criptate)	01.03. 2023	S	M	S
Access neautorizat	Parole simple	S	R	M	Securizarea conexiuni la	01.03. 2023	S	M	S

	Parole neschimbate periodic Servicii sau echipamente expuse, scurgeri de informații despre configurări, amplasamente, etc.				internet, limitarea accesului prin izolarea rețelelor, limitarea la minimum necesar a serviciilor expuse în fiecare rețea. Schimbarea periodică a parolelor, îndeosebi pe echipamentele importante (servere, routere)					
Virusare	Utilizarea internetului Instalare de programe neverificate	M	M	M	Programe antivirus Rețele virtuale fără conexiune între ele, limitarea accesului la internet după necesități, utilizarea de sisteme mai puțin vulnerabile (Linux, Unix)	01.03. 2023	S	M	S	
Pierderi de date sau alterarea datelor	Defectarea unităților de stocare, utilizarea unor proceduri neautorizate sau incorecte, acces neautorizat	S	M	S	Bază de date salvată și sincronizată permanent în altă locație fizică. Monitorizarea funcționării unităților de stocare, remedierea promptă în caz de defecțiune sau presemnalizare a defecțiunii, utilizarea de proceduri verificate. Realizarea de copii de siguranță	01.03. 2023	S	S	S	

Utilizarea incorectă a sistemului informatic	Neinstruirea sistematică a utilizatorilor, Neinformarea periodică sau ori de câte ori este necesar asupra modificărilor survenite în sistemul informatic		S	S	Instruirea sistematică a utilizatorilor sistemului informatic. Informarea periodică sau ori de câte ori este necesar asupra modificărilor survenite în sistemul informatic	27.05.2023	S	S	S	
--	---	--	---	---	---	------------	---	---	---	--

### Relatii Publice

Informări zilnice catre mass media privind asigurarea continuității serviciului de alimentare cu apă potabilă a populației	Nu se primesc la timp informațiile privind intreruperi în furnizarea apei potabile	Comunicare defectuoasă	S	M	S	Apelarea telefonică sau pe email pentru a obține informațiile în timp util	27.05.2023	S	S	S	Responsabil Relatii publice
Transmiterea unor comunicate de presă privind acțiuni organizate	Neinformare în timp util / lipsa presei la acțiune	Comunicare defectuoasă	S	M	S	Apelarea telefonică sau pe email pentru a obține informațiile în timp util	27.05.2023	S	S	S	
Transmiterea informațiilor de interes public	Întreruperi ale sistemului informatic	Probleme de IT, căderea energiei electrice	S	R	M	Utilizarea mijloacelor de informare verbală, până la remedierea problemelor	27.05.2023	S	M	S	
Transmiterea stadiilor în care se află proiectele de lucrări aflate în derulare	Nu se primesc informatii complete și detaliate	Comunicare defectuoasă	S	M	S	Solicitarea de informații cât mai complete, într-un timp cât mai scurt	27.05.2023	S	S	S	
Gestionarea și soluționarea cererilor primite în baza Legii 544/2001	Nerespectarea timpului de răspuns	Comunicare defectuoasă	S	S	S	Urgentarea obținerii informațiilor.	27.05.2023	S	S	S	
Gestionarea și soluționarea cererilor primite în baza Legii	Răspuns incomplet, revenirea solicitantului cu o nouă cerere	Comunicare defectuoasă	S	S	S	Solicitarea unor informații cât mai complete, cu accent pe cele menționate în	27.05.2023	S	S	S	

544/2001						cerere				
Îmbunătățirea relațiilor dintre conducerea societății și / între angajații din cadrul SC VITAL SA	Proasta organizare, nerespectarea unor decizii	Comunicare defectuoasă	S	M	S	Transmiterea informațiilor corecte și în timp util dinspre/înspre conducere către/dinspre angajați	27.05.2023	S	S	S
Timpul maxim de informare în cazul situațiilor de urgență	Criză de imagine	Comunicare defectuoasă	S	M	S	Reacție unitară, corectă și rapidă de transmitere a informațiilor	27.05.2023	S	S	S
Timpul maxim de informare în cazul situațiilor de urgență	Proasta gestionare a unei situații de criză	Comunicare defectuoasă	S	S	S	Reacție unitară, corectă și rapidă de transmitere a informațiilor despre situația de urgență	27.05.2023	S	S	S
Îmbunătățirea relațiilor cu clienții SC VITAL SA	Analiza superficială a problemelor supuse audienței	Comunicare defectuoasă	S	S	S	Urmărirea modului de rezolvare a problemelor sesizate în cadrul audienței	27.05.2023	S	S	S
Îmbunătățirea relațiilor cu clienții SC VITAL SA	Informații neclare pentru soluționarea problemelor supuse audienței	Comunicare defectuoasă	M	S	S	Întocmirea fișei de audiență cu maxima atenție, notarea detaliilor	27.05.2023	S	S	S

### Birou Resurse Umane

Completarea integrală a CIM și Înregistrarea CIM la ITM în proporție de 100%	-întocmirea CIM fără a cuprinde toate elementele și fără toate semnăturile  -neînreg. CIM	-supraaglome- volumului de muncă, atenție scăzută  -transmisie online deficitară	M	S	S	-întocmirea corectă și completă a CIM, prezentarea CIM la semnat. de către conducere și salariat  -înregistrarea CIM în reg. general de evidență a salariaților,	15.02.2023	S	S	S	șef BRU
			S	S	S			S	S	S	

	la ITM					actualizarea în timp util a programului de transmisie online a REVISAL-ului				
Perfectarea planificării și evaluării profesionale: creșterea continuă a competenței profesionale a angajaților și creșterea nr. angajaților care pot realiza performanțe profesionale	-cunoașterea insuficientă a procedurii de eval. a performanțelor profesionale a angajaților	-difuzare deficitară a procedurii către salariați	R	M	M	-instruirea prealabilă a personalului privind procedura de evaluare a performanțelor profesionale	15.02.2023	M	M	M
	-evaluarea nu se face în termenul și pe documentația din procedură	-alocarea de timp insuficient procesului de evaluare	R	R	R	-stabilirea termenului, comunicarea acestuia și difuzarea formularelor de evaluare		M	M	M
	-nu sunt stabilite criterii de performanță relevante pentru funcțiile care urmează a fi evaluate	-revizuirea și aprofundarea insuficientă a caracteristicilor funcțiilor aflate în subordinea șefilor de compartimente	M	M	M	-li se va solicita în scris șefilor de compartimente stabilirea cât mai obiectivă a criteriilor de performanță pentru funcțiile salariaților din subordine		M	S	S
	-nu este evaluat fiecare criteriu de performanță profesională	-alocarea unui timp insuficient evaluării, neatente	S	M	S	-alocarea de timp suficient în scopul evaluării fiecărui criteriu, sporirea atenției		S	S	S
	-nu se realizează monitorizarea continuă a personalului în timpul anului, în vederea îndeplinirii	-aglomerarea sarcinilor de lucru. solicitarea șefilor de compartimente în mai multe direcții	M	M	M	-organizarea activităților și a sarcinilor de lucru astfel încât să se poată efectua și monitorizarea constantă a personalului din subordine		S	M	S
		-neatenție	M	M	M	-revizuirea evaluărilor și stabilirea corectă a rezultatelor acestora		S	M	S

	<p>obiectivelor personalului</p> <p>-stabilirea greșită a calificativului evaluării profesionale</p> <p>-nediscutarea aspectelor individuale ale performanței profesionale</p> <p>-salariatul nu cunoaște notele acordate în urma aplicării criteriilor de performanță profesională</p> <p>-lipsa semnăturii salariatului pe fișa de evaluare</p>	<p>-timp inexistent alocat subiectului</p> <p>-gestionarea mai puțin eficientă a formularelor de evaluare</p> <p>-neatenție</p>	M	M	M	<p>-alocarea de timp necesar discutării aspectelor individuale ale performanței profesionale cu salariatul evaluat</p> <p>-înmânarea unui exemplar al evaluării salariaților evaluați</p> <p>-solicitarea semnăturii fiecărui salariat evaluat pe ambele exemplare ale evaluării</p>		S	M	S	
<p>Perfectarea planului anual de instruire profesională, în vederea creșterii continue a competenței (în proporție de peste 90%) și a performanțelor profesionale (în</p>	<p>-întocmirea nerealistă a planului anual de instruire profesională</p> <p>-planul anual de instruire profesională</p>	<p>-colaborare și comunicare deficitară între conducere și șefii de compartimente</p> <p>-colaborare și comunicare deficitară între conducere și șefii de compartimente</p>	M	M	M	<p>-instruirea prealabilă a personalului privind procedura de evaluare a performanțelor profesionale</p> <p>-cunoașterea punctuală a necesităților reale de instruire profesională a</p>	15.02.2023	S	M	S	
			M	M	M			S	M	S	

<p>proporție de 5-10%)</p>	<p>nu ține cont de necesitățile reale de instruire</p> <p>-materialele de instruire nu sunt prelucrate la standardele solicitate</p> <p>-se pot produce abateri de la temele prevăzute în planul anual de instruire profesională</p> <p>-lipsa procesului verbal de instruire profesională</p>	<p>-lipsa timpului necesar prelucrării</p> <p>-oferta de instruire profesională nu corespunde întotdeauna cu temele prevăzute în planul anual de instruire</p> <p>-aglomerarea sarcinilor de lucru, timp insuficient</p>	<p>M</p> <p>M</p> <p>R</p>	<p>M</p> <p>M</p> <p>M</p>	<p>M</p> <p>M</p> <p>M</p>	<p>salariaților</p> <p>-prelucrarea materialelor de instruire la standardele solicitate</p> <p>-luarea în considerare doar a ofertelor de instruire adecvate temelor prevăzute în planul anual de instruire</p> <p>-alocarea timpului necesar întocmirii procesului verbal de instruire</p>		<p>S</p> <p>S</p> <p>M</p>	<p>M</p> <p>M</p> <p>M</p>	<p>S</p> <p>S</p> <p>M</p>	
<p>Creșterea nr. de participanți la cursuri interne/externe</p>	<p>-nu participă personal competent, apt pentru a face față tematicii cursurilor</p> <p>-salariații participanți nu împărtășesc informațiile dobândite la cursuri către grupul interesat din cadrul unității</p>	<p>-desemnarea eronată a salariaților în scopul participării la cursuri</p> <p>-comunicare slabă între compartimente</p> <p>-neatenție</p>	<p>M</p> <p>R</p> <p>S</p>	<p>M</p> <p>R</p> <p>S</p>	<p>M</p> <p>R</p> <p>S</p>	<p>-participarea salariaților competenți, apti pentru tematica cursurilor</p> <p>-îmbunătățirea comunicării între compartimente</p> <p>-atenție sporită în gestionarea documentelor care atestă efectuarea</p>	<p>15.02.2023</p>	<p>S</p> <p>M</p> <p>S</p>	<p>M</p> <p>M</p> <p>S</p>	<p>S</p> <p>M</p> <p>S</p>	

	<p>-neglijență în gestionarea documentelor care atestă efectuarea cursurilor</p> <p>-lipsa evidenței stricte a cursurilor de instruire profesională efectuate de salariați</p> <p>-cursanții nu depun la dosarul personal copii ale certificatelor/a deverințelor de la cursurile la care participă</p>	<p>-aglomerarea de sarcini, timp insuficient</p> <p>-lipsa solicitării depunerii de acte doveditoare de absolvire a cursurilor cursanților</p>	M	S	S	<p>cursurilor</p> <p>-alocarea timpului necesar întocmirii și urmării evidenței privind desfășurarea cursurilor instruire profesională</p> <p>-solicitarea copiilor de pe documentele care atestă participarea și absolvirea cursurilor</p>		S	S	S	
			M	S	S			S	S	S	

Intocmirea fișei postului în termen	-existența unor neconcordanțe între atribuțiile compartimentului stabilite în ROF și sarcinile posturilor din cadrul compartimentului	-apariția uneori a unor dificultăți în stabilirea echilibrată a volumului de muncă din cadrul BRU, datorate multitudinii de sarcini		M	M	-organizarea timpului de lucru necesar îndeplinirii tuturor sarcinilor, studierea cu atenție a atribuțiilor din ROF pentru stabilirea corectă a sarcinilor posturilor	2023	M	M	M
		-necomunicarea atribuțiilor noilor angajați în timp util	R	M	M	-comunicarea atribuțiilor noilor angajați în timp util, în scopul întocmirii și predării fișei postului salariatului o dată cu angajarea		M	M	M
	-neîntocmirea și nepredarea unui ex. a fișei postului salariatului, o dată cu angajarea	-necomunicarea modificărilor atribuițiilor survenite în timp util	R	M	M	-comunicarea modificărilor atribuțiilor, în scopul actualizării în timp util a fișei postului		M	M	M
	-neactualizarea fișelor postului în urma modificării atribuțiilor	-lipsa unei comunicări mai eficiente a modificărilor/completărilor fișei postului între BRU și compartimente	M	M	M	-întocmirea și predarea unui ex. din fișa postului salariatului, o dată cu modificarea/completarea sarcinilor de lucru (îmbunătățirea comunicării cu compartimentele unității)		M	M	M
	-fișa postului nu este întocmită și predată salariatului, o dată cu modificarea/completarea sarcinilor de lucru									

**DIRECTIA TEHNICA**

**Serviciu Laboratoare**

<p><b>Obiectiv</b> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international</p> <p><b>Activitate</b> Asigurarea imparzialitatii</p>	Favorizarea unui client prin furnizarea unor rezultate preferential. (inaintea celuilalt, nerespectind ordinea fireasca)	Presiuni din partea unui department/ client  Existenta unor posibile conflicte de interese	M	M	M	Constientizarea si monitorizarea personalului.  Evitarea contactului cu clientii.	01.07.2023	S	M	S	Sef Serviciu
<p><b>Obiectiv</b> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si internationale</p> <p><b>Activitate</b> Gestiunea informatiilor obtinute in timpul activitatilor de laborator</p>	Divulgarea din neatenție a unor informatii confidentiale obtinute in timpul desfasurarii activitatilor de laborator	Neconstientizarea "declaratiei de confidentialitate" si a contractului de prestari servicii	M	M	M	Semnarea declaratiei de confidentialitate.  Instruirea personalului cu privire la accesarea inregistrariilor din laborator.  Cunoasterea si respectarea contractului de prestari servicii	01.07.2023	S	M	S	Chimist Inginer chimist
<p><b>Obiectiv</b> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si internationale.</p> <p><b>Activitate</b> Instruirea personalului</p>	Obtinerea de activitati neconforme datorate instruirii neadecvate sau neefectuarea la timp a acestora.	Program supraincarcat  Identificarea necesitatilor de instruire fara consultarea personalului	M	R	R	Program documentat de instruire si perfectionare.  Respectarea programului de instruire.  Verificarea eficacitatii instruirilor.	01.07.2023	S	R	M	Sef Serviciu
<b>Obiectiv</b>	Efectuarea	Necunoasterea si	M	M	M	Dispozitii interne	01.07.	S	M	S	Chimist

<p>Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international.</p> <p><u>Activitate</u> Autorizarea personalului pentru activitati specifice de laborator</p>	<p>unor activitati pentru care nu a fost autorizat</p>	<p>nerespectarea dispozitiilor interne;  Necunoasterea atributiilor din fisa postului</p>				<p>intelese si aplicate de catre personalul implicat in activitate.</p> <p>Instruirea personalului la semnarea fiselor de post si incheierea unui proces verbal de instruire.</p>	3				<p>Inginer chimist</p>
<p><u>Obiectiv</u> Mentinerea performantei laboratorului prin utilizarea de echipamente de incercare si masurare corespunzatoare incercarilor efectuate.</p> <p><u>Activitate</u> Verificarea functionalitatii echipamentelor, calibrare, PC</p>	<p>-Rezultate mai mari sau mai mici care trebuie corectate cu un factor astfel incit sa fie indeplinite cerintele specifice.</p> <p>-Erori in activitatea de analiza</p>	<p>Dereglarea echipamente-lor de laborator (factori de corectie neactualizati)</p> <p>Declaribrarea sticlarii de laborator din cauza uzurii</p>	M	R	R	<p>Respectarea planificarii mentenantei interne si externe a echipamentelor si a planificarii etalonarilor si verificarilor metrologice. Verificari interne de laborator (MR, Etaloane) conform planificarii.</p>	01.07.2023	S	R	M	<p>Chimist Inginer chimist</p>
<p><u>Obiectiv</u> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international.</p> <p><u>Activitate</u></p>	<p>Oferta laboratorului transmisa cu intirziere catre client</p>	<p>Defectiuni ale sistemului informatic</p>	M	M	M	<p>Respectarea programului de mentenanta pentru sistemul informatic.</p> <p>Intruirea personalului desemnat cu aceasta responsabilitate.</p>	01.07.2023	S	M	S	<p>Chimist Inginer chimist</p>

Tratarea comenzii											
<i>Obiectiv</i> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international <i>Activitate</i> Alegerea metodelor de analiza	Obtinerea de rezultate ca fiind mai mici decit limita de cuantificare declarata de laborator.	Utilizarea unei metode neadecvate cerintei clientului (domeniul de aplicare necorespunzator pentru probele analizate)	M	M	M	Verificarea domeniului de lucru din standardul de metode si alegerea metodelor adecvate.  Clarificarea tuturor aspectelor referitoare la scopul analizei.	01.07. 2023	S	M	S	Chimist Inginer chimist
<i>Obiectiv</i> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international <i>Activitate</i> Receptia si identificarea probelor prin codul unic de identificare	Erori in inregistrarea probelor  Confundarea probelor	Nr. mare de probe receptionate.  Personal suprasolicitat  Proba neidentificata corect din procesul verbal de receptie - prelevare	S	R	M	Stabilirea unui program de receptionare probe.  Rotatia personalului. Verificarea informatiilor.	01.07. 2023	S	R	M	Chimist Inginer chimist
<i>Obiectiv</i> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international. <i>Activitate</i> Repartizarea indicatorilor	Indicatori nerepartizati	Neatentie in transferul informatiei	S	M	S	Verificarea transferului de date de catre o alta persoana decit cea care face transferul (responsabil de incercare).	01.07. 2023	S	M	S	Inginer chimist

<p><b>Obiectiv</b> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international.</p> <p><b>Activitate</b> Controlul calitatii rezultatelor (diagrame de control)</p>	Controlul calitatii este neadecvat/ ineficient	Diagrame de control fara evaluarea pe termen lung cu retrasarea limitelor.	S	R	M	Instuirea responsabililor de incercare cu importanta trasarii diagramelor de control si evaluarea pe termen scurt si lung.	01. 2023	S	M	S	Chimist Inginer chimist
<p><b>Obiectiv</b> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international.</p> <p><b>Activitate</b> Intocmirea raportelor de incercare</p>	Intocmirea raportelor eronate  Interpretarea gresita a rezultatelor incercarilor	Transcrierea gresita a rezultatelor incercarilor din registre in rapoarte de incercare de catre personalul suprasolicitat.  Omiterea de informatii pe raportul de incercare din neatentie	S	R	M	Instruirea personalului;  Verificarea de catre 2 persoane a raportelor de incercare.  Asigurarea de raspundere civila.	01.07. 2023	S	M	S	Chimist Inginer chimist
<p><b>Obiectiv</b> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international.</p> <p><b>Activitate</b> Gestionarea activitatilor neconforme</p>	Reaparitia unei activitati neconforme	Ineficacitatea actiunilor corective stabilite pentru tratarea neconformitatilor	M	M	M	Identificarea actiunilor corective potientiale si implementarea celor care sunt adecvate neconformitatii constatate	01.07. 2023	S	M	S	Chimist Inginer chimist

<p><b>Obiectiv</b> Asigurarea calitatii serviciilor conform cerintelor SR EN/CEI 17025:2018 in acord cu reglementarile europene, nationale si international.</p> <p><b>Activitate</b> Tinerea sub control a informatiilor rezultate din activitatile de incercare</p>	Compromitere a bazei de date	Configurarea incorecta a profilurilor de utilizator in sistemul informatic		R	M	Instruirea personalului cu acces si responsabilitate pentru introducerea datelor in calculator.	01.2023	S	R	M	Chimist Inginer chimist
---	------------------------------	--	--	---	---	---	---------	---	---	---	----------------------------

**Serviciu MQMSSM-SU**

**SMI**

Implementarea SMI conform cu standardele internationale de calitate SR EN ISO 9001:2015:mediu SR EN ISO 14001:2015 si sanatare si securitate ocupationala SR OHSAS 45001:2018	Nerespectarea tuturor cerintelor standardelor internationale de calitate SR EN ISO 9001:2015:mediu SR EN ISO 14001:2015 si sanatare si securitate ocupationala SR OHSAS 45001:2018	Aplicarea inadecvata a cerintelor din MMI a SC Vital SA si a cerintelor din procedurile SMI SC Vital SA	M	M	M	Reinstruire personal responsabil cu elaborarea si implementarea documentatiei SMI a SC Vital SA	01.03.2023	S	M	S	Sef serviciu MQMSSM-SU Responsabil calitate Responsabil mediu Inspectori ssm
	Nealocarea de fonduri suficiente pentru realizarea instruirilor	Lipsa strategiei adecvate de constientizare a personalului privind managementul calitatii, mediului. ssm	M	M	M	Elaborarea si aprobarea planului anual de instruire in domeniul calitate/mediu/ssm si evaluarea semestriala a eficacitatii acestor instruirii	01.03.2023	S	M	S	Conducerea societatii Responsabil calitate Responsabil mediu Inspectori ssm

Evaluarea SMI conform cu standardele internationale de calitate SR EN ISO 9001:2015:	Nerespectarea planului de audt	Modificari in structura organizatorica , fise de post modificate, responsabilitati modificate.	M	M	M	Stabilizarea structurii organizatorice	01.03.2023	S	M	S	Conducerea societatii Serviciul MQMSSM-SU
mediu SR EN ISO 14001:20155 si sanatare si securitate ocupationala SR OHSAS 45001:2018	Colectarea partiala a datelor privind obiectivele si indicatorii de performanta	Insuficiente/incorecte date de intrare; Transferuri de date care nu sunt realizate in timp; Comunicare interna insuficient dezvoltata:	M	M	M	Reinstruirea coordonatorilor de activitati	01.03.2023	S	M	S	Responsabil calitate
Imbunatatirea continua a SMI conform cu standardele internationale de calitate SR EN ISO 9001:2015; mediu SR EN ISO 14001:20155 si sanatare si securitate ocupationala SR OHSAS 45001:2018	Nu se aloca suficiente resurse pentru asigurarea implementarii domeniilor care necesita imbunatatiri	Lipsa strategiei adecvate de imbunatatire continua a SMI	M	M	M	Elaborarea, aprobarea si implementarea Programului de imbunatatire continua	01.03.2023	S	M	S	Conducerea societatii Responsabil calitate Responsabil mediu Inspectori ssm Sefi departamente implicati
Dezvoltarea SMI la nivel SC Vital SA	Nu se actualizeaza in timp util documentatia SMI	Lipsa strategiei adecvate de optimizare de actualizare a documentatiei SMI	M	M	M	Evaluarea semestriala a documentatiei SMI	01.03.2023	S	M	S	Responsabil calitate Responsabil mediu Inspectori ssm
<b>CALITATE</b>											
Evaluarea satisfactiei clientului vis-a -vis de serviciile oferite de SC Vital SA operator regional	Imposibilitate a evaluarii satisfactiei clientului	Neimplicarea consumatorilor in completarea chestionarelor	R	M	R	Implementarea altor metode de evaluare a satisfactiei clientului	01.03.2023	M	M	M	Responsabil calitate
<b>MEDIU</b>											
Protejarea resurselor	Poluarea	Colectarea	M	M	M	Reinstruirea		S	M	S	Responsabil

primare; maximizarea colectarii, valorificarii, reciclarii, eliminarii deseurilor fapt ce are ca si consecinta minimizarea cantitatilor de deseuri rezultate	factorului de mediu, aer, apa, sol	necorespunzatoare a deseurilor, inclusiv colectarea selectiva a acestora, stocarea provizorie, valorificarea sau eliminarea acestora				coordonatorilor locurilor de munca si implicit reinstruirea tuturor angajatiilor	3. 2023				mediu Coordonatorii locurilor de munca
Prevenirea eliminarii necontrolate pe sol si in apele de suprafata a deseurilor	Poluarea factorilor de mediu apa, aer, sol	Incidente/accidente la transportul deseurilor nepericuloase	M	M	M	Reinstruirea sefiilor de departamente: Serviciul transport, Sectie retele canal, Sectie Epurare Reinstruirea conducatorilor auto	01.03. 2023	S	M	S	Responsabil mediu Coordonatorii locurilor de munca
<b>SSM</b>											
Asigurarea securitatii sanatatii in munca prin acordare de echipamente individuale de protectie	Fonduri insuficiente pentru asigurarea cu echipamente de protectie a lucrarilor	Strategia inadecvata privind acordarea echipamentelor de protectie	M	M	M	Elaborarea si aprobarea strategiei de acordare a echipamentelor de protectie	01.03. 2023	S	M	S	Serviciul MQMSSM –SU Conducerea societatii
Prevenirea accidentelor de munca si limitarea consecintelor acestora	Nerespectarea programului de instruire pe linie de protectia muncii	Neatentia lucrarilor desemnati cu instruirea la locurile de munca	M	M	M	Reinstruirea lucrarilor desemnati responsabili cu instruirea ssm la locurile de munca	01.03. 2023	S	M	S	Inspectori ssm
<b>Serviciu GIS SI SCADA</b>											
Realizarea unei baze de date cat mai corecta si unitare despre retele apa/canal	Incapacitatea de a efectua masuratori datorat lipsei accesului la retea de apa/canal	Lipsa accesului la zona care trebuie identificata	S	S	S	Verificare zona interventie	01.03. 2023	S	S	S	Sef Serviciu
Masuratori GPS precise	Masuratori GPS nu se pot efectua	lipsa semnalului GSM sau internet	M	M	M	Verificare stare semnal GPS+GSM	01.03. 2023	S	M	S	Sef Serviciu

Zonele de interes sa fie bine identificate	Nu este bine identificata zona	comunicare si erori umane	M	M	M	Verificare si actualizare harti GIS	01.03.2023	S	M	S	Sef Serviciu
Verificarea corectitudinii datelor culese	Alterarea datelor in format electronic	stocarea datelor in format electronic pe server si actualizarile lor	M	R	R	Salvare multiple in mai multe baze de date	01.03.2023	S	M	S	Sef Serviciu
Baza de date cat mai precisa	Stocarea datelor din teren in baza de date	Erori de introducere si actualizare	M	R	R	Verificari si actualizari a hartilor si bazei de date	01.03.2023	S	M	S	Sef Serviciu
Localizarea exacta a pierderilor de apa si mentinerea in stare de functionare a retelelor de apa si canal	Incapacitatea masuratorilor	Lipsa caminelor (hidrantilor) de vizitare in zona identificata	M	M	M	Verificare zona interventie	01.03.2023	S	M	S	Sef Serviciu
Masuratori de debite precise	Masuratorile de debite nu se pot efectua	Vechimea conductelor, colmatarea lor precum si accesul la punctul in care trebuie efectuata masuratoarea	M	M	M	Verificare stare conducta	01.03.2023	S	M	S	Sef Serviciu
Masuratori corecte neinfluentate de erori	Zgomotele ambientale	Traficul rutier, toate zgomotele ambientale care interfereaza cu aparatele de detectie piederi care functioneaza pe baza de zgomot de o anumita intensitate	R	R	R	Alegerea timpurilor de masurare	01.03.2023	S	M	S	Sef Serviciu
Masuratori cat mai precise	Masuratori gresite	Reteaua nu este conforma cu planurile existente, exista bransamente ilegale, conducte ascunse, materialul nu coincide cu realitatea	S	R	M	Verificare harti GIS baza date	01.03.2023	S	M	S	Sef Serviciu

### Birou Managementul Activelor

Pregatirea documentatiei tehnico-economice referitoare la situl care urmeaza a fi predat	Acceptarea de documentatii incomplete sau care sa contina date	Documente incomplete datorate lipsei de inregistrari in evidentele Autoritatilor Locale	R	M	R	Verificarea/culegerea datelor din mai multe surse si compararea lor	01.02.2023	M	M	M	Sef birou
--	--	---	---	---	---	---	------------	---	---	---	-----------

	eronate										
Distribuirea spre analiza a documentatiei catre compartimentele specifice: Punera la dispozitie de informatii suplimentare cerute de compartimentele specifice	Transmiterea de informatii incomplete sau care nu sunt conforme cu realitatea	Inregistrarea in Registrul MF de date incomplete sau neconforme	M	M	M	Folosirea unui program de benchmarking de evidentiere a neconformitatilor	01.02.2023	S	S	S	Sef birou
Intocmirea notelor de receptie si a proceselor verbale de punere in functiune	Neconformitati privind cantitatea sau calitatea bunurilor receptionate	Lipsa unor documentatii tehnice/carti tehnice de prezentare a MF achizitionat si supus receptiei	M	M	M	Informarea/instruirea comisiei de receptie despre caracteristicile/cantitatea , modul de verificare cantitativa si calitativa a bunurilor receptionate	01.02.2023	S	S	S	Ec.Mateut Alina
Intocmirea notelor de receptie si a proceselor verbale de punere in functiune	Lipsa unor documente justificative privind achizitia	Omiterea unor pasi din procedurile de achizitie publica	S	M	S	Urmarirea/parcursarea cu strictete a procedurilor de achizitie chiar daca se fac presiuni de sarire a unor etape in vederea accelerarii procesului	01.02.2023	S	S	S	Ec.Mateut Alina
Respectarea termenelor la scadenta a verificarilor metrologice ,etalonarii m.d.m, a valabilitatii autorizatiilor metrologice conform inregistrarilor  Respectarea termenelor la scadenta a	Omiterea unor informatii esentiale in achizitia unor m.d.m,a serviciilor de mentenanta ale acestora	Superficialitatea in achizitia mdm, omiterea datelor tehnice in momentul achizitionarii	M	R	R	Informarea/instruirea personalului angajat implicat pe loc in cazul materializarii riscului	01.02.2023	M	M	M	Piron Florina
	Completarea gresita a unor termeni sau caracteristici	Redactarea gresita, neatentia personalului angajat	M	M	M	Instruire personal implicat pe loc in cazul materializarii riscului, Verificarea documentului final	01.02.2023	S	S	S	Piron Florina
	Greseli involuntare la marcarea termenelor scadente	Redactarea gresita, lipsa de atentie	M	M	M	Instruire personal implicat pe loc in cazul materializarii riscului, Verificarea termenelor cu documentul de valabilitate emis pentru mdm	01.02.2023	S	S	S	Piron Florina
	Omiterea unor informatii esentiale in	Superficialitatea in achizitia mdm, omiterea datelor tehnice in momentul				Informarea/instruirea personalului angajat implicat pe loc in cazul					Piron Florina

verificarilor metrologice ,etalonarilor m.d.m, a valabilitatii autorizatiilor metrologice conform inregistrarilor	achizitia unor m.d.m,a serviciilor de mentenanta ale acestora	achizitionarii	M	R	R	materializarii riscului	01.02.2023	M	M	M	
	Completarea gresita a unor termeni sau caracteristici	Redactarea gresita, neatentia personalului angajat	M	M	M	Instruire personal implicat pe loc in cazul materializarii riscului, Verificarea documentului final	01.02.2023	S	S	S	Piron Florina

### Birou Mecano- Energetic

Initierea si monitorizarea contractelor	Pierderea valabilitatii contractului	Depasirea termenului de valabilitate a contractului	S	R	M	Monitorizarea in sistem electronic si pe suport de hartie a datelor importante din contract (inclusiv valabilitatea)	01.08.2023	S	M	S	Sef birou
Initierea si monitorizarea contractelor de furnizare utilitati	Penalitati pentru intarzierea platii facturilor de utilitati	Depasirea datei scadente a platii facturii de utilitati	M	M	M	Urmarirea in sistem electronic a platilor lunare a facturilor de utilitati	01.08.2023	S	M	S	Sef birou
Pregatirea dosarelor cu documentele cerute de furnizor pentru noi locuri de consum, proiecte, lucrari	Intarzierea predarii dosarului catre SAA si pentru noi locuri de consum	Omiterea unor documente solicitate de furnizor pentru locuri de consum	S	M	S	Fiecare dosar sa cuprinda o lista cu documente solicitate de furnizor	01.08.2023	S	S	S	
Initierea si monitorizarea facturilor la subconsumatori	Facturare eronata a consumului de en.el. la subconsum.	Citirea incorecta a indexului si implicit calculul gresit la consumul de en.el.pt subcons.	S	M	S	Confirmarea corectitudinii citirii contorului, de ambele parti: furnizor si subconsumator	01.08.2023	S	M	S	

Initierea si monitorizarea contractelor de furnizare utilitati si inchiriere	Plata gresita a facturilor de chirii sau utilitati	Prezentarea la plata a facturii locatarului in locul facturii locatarului (avand adresa de corespondenta comuna)	M	M	M	Monitorizarea in sistem electronic si pe suport de hartie a adreselor locatiilor inchiriate si a datelor fiscale (daca e cazul)	01.08.2023	S	M	S	Sef birou  Ing.Bumb Cristian Ing.Rus Vasile
Initierea si monitorizarea contractelor de servicii	Intocmirea unui contract de furnizare a serviciilor eronat	Transmiterea superficiala sau gresita a unor date care trebuie sa fie cuprinse in contract	S	R	M	NI emisa de BME sa cuprinda cat mai multe detalii referitoare la calitatea serviciilor solicitate si a parametrilor de indeplinit	01.08.2023	S	M	S	
Initiere si monitorizare contracte de asigurari	Penalitati pentru intarzierea platii ratei de asigurare	Neatentie in transmiterea la timp catre SFC a termenului scadent pentru plata ratei asigurarii	M	M	M	Monitorizarea in sistem electronic a ratelor asigurarilor si urmarirea lor lunara	01.08.2023	S	S	S	
Inmatricularea autovehiculelor	Punerea in circulatie cu intarziere a autovehiculelor noi	Transmiterea cu intarziere a taxei de mediu, calculata de ANAF Bucuresti, Serviciu autorizatii	S	M	S	Stabilirea unei persoane de contact din cadrul ANAF Bucuresti	01.08.2023	S	M	S	
Respectarea termenelor la scadenta a verificarilor metrologice ,etalonarilor m.d.m , a valabilitatii autorizatiilor metrologice conform inregistrarilor/ a verificarilor tehnice a utilajelor care intra sub incidenta ISCIR	Omiterea unor informatii esentiale in achizitia unor m.d.m/utilaje care intra sub incidenta ISCIR,a serviciilor de mentenanta ale acestora	Proasta informare asupra caracteristicilor tehnice precum si cele asupra pretului in ceea ce priveste m.d.m/utilajele si serviciile de mentenanta	M	R	R	Studiul din timp a ofertelor principalelor firme care ofera spre achizitie m.d.m./utilajele de care firma are nevoie, compararea caracteristicilor tehnice si a pretului, oferirea unor date cat mai precise in vederea achizitionarii corecte	01.08.2023	S	M	S	
	Completarea gresita a unor termeni sau caracteristici	Redactarea gresita	M	M	M	Completarea tabelara, prin completarea tuturor campurilor	01.08.2023	S	S	S	
	Greseli	Redactarea gresita, lipsa de				Completarea tabelara,	01.08.2023				

	involuntare la marcarea termenilor scadente	atentie	M	M	M	prin completarea tuturor campurilor, verificarea documentului final		S	S	S	Ing. Bumb Cristian Ing. Rus Vasile	
	Imposibilitatea prezentarii la verificari datorita supraincarcarii organizatiilor acreditate	Solicitarea programarii la verificari tardiv	M	S	S	Intocmirea planului anual de verificari in luna ianuarie, cu contactarea imediata a organizatiilor acreditate si planificarea lunara	01.08.2023	S	S	S		Ing. Bumb Cristian Ing. Rus Vasile
	Incapacitatea de a face fata evaluarii la fata locului ceea ce ar conduce la ridicarea autorizatiilor, neoptinerea documentelor care sa certifice legalitatea unor m.d.m./ utilaje care intra sub incidenta ISCIR	Documentatie incompleta cauzata de incompetenta profesionala sau lipsa de comunicare cu managementul la cel mai inalt nivel	S	R	M	Se va face o analiza de management la cel mai inalt nivel, pentru a analiza oportunitatea obtinerii autorizatiilor aferente si implicit a acordarii sprijinului logistic serviciului Mecano-Energetic in a emite documentatia necesara	01.08.2023	S	M	S		

### Laborator Metrologie

Efectuarea verificarilor metrologice	Interruperea activitatii de verificari metrologice	Pierderea autorizatiei de verificator metrolog (la examinari)	1	3	3	Instruire personal	14.02.2023	1	3	3	
Aprovizionarea de produse si servicii	Influentarea activitatilor de laborator	Neachizitionarea la timp, sau nerespectarea cantitatii cerute in referatul de necesitate	1	2	2	Identificarea si intocmirea la timp a necesarului Supravegheaza asigurarea resurselor necesare	14.02.2023	1	2	2	

						prin conectarea in permanenta cu serviciile de aprovizionare					
Controlul echipamentelor	Depasirea limitei maxime de erori admise a echipamentului cand se afla in uz	Erori umane; defectiuni; suprasarcini	1	3	3	Supervizare personal Intretinere echipamente Utilizare echipamente conform instructiunilor de lucru	14.02.2023	1	2	2	
Asigurarea validitatii rezultatelor	Influentarea validitatii rezultatelor	Erori de introducere manuala a datelor si existenta unor greseli in modul de calcul a rezultatelor verificarilor metrologice	2	2	4	Supervizare personal Repetarea verificarilor metrologice(control intern) Participarea la comparari interlaboratoare	14.02.2023	1	2	2	
Efectuarea verificarilor metrologice	Conflict de interese	Cienti, rude ale acestora sau terti care intervin in interesul lor	1	2	2	Instruirea personalului	14.02.2023	1	2	2	
<b>Birou tehnic</b>											
Elaborarea avizelor conform numarului de solicitari	Documentatie incompleta	Documentatiile depuse de solicitanti sunt incomplete sau prezinta date neconforme	R	M	R	Precizarea in cererile de avize a documentelor necesare. Consilierea la intocmirea si depunerea cererilor. Solicitari pentru completarea si corectarea documentatiilor	27.01.2023	M	M	M	Coordonator activitate - Strategie
	Depasirea termenelor de	Documentatiile depuse si/sau transmise la/de la	M	M	M	Monitorizare flux documente. Asigurarea	27.01.2023	S	M	S	

	emitere a avizelor	agentiile indepartate se face la 1-2 saptamani. Conditiiile din teren si meteo nu permit localizarea amplasamentului sau a retelelor.				trasabilitatii documentelor pe circuitul de analiza si solutionare tenica pentru verificarea usoara a termenelor de rezolvare					
	Avize eronate	Erori la trasarea retelelor si a datelor de identificare a acestora	M	M	M	Verificarea in teren si corelarea cu baza de date in managementul activelor	27.01.2023	S	M	S	

### DIRECTIA PRODUCTIE

#### Sectia Productie Apa

<i>Asigurarea necesarului de apa atat cantitativ cat si calitativ prin respectarea procesului tehnologic conform Manualului de exploatare si a legilor in vigoare.</i>	Lipsa cantitatii de apa necesara consumului zilnic.	Avarie pe conducta de aductiune. Neatentia operatorului la consumul zilnic de apa.	M	M	M	Instruire profesională a personalului.	11.03.2023	M	M	M	Inginer
	Randament scazut al decantorului ceea ce duce la cresterea turbiditatii la iesire din decantor >5 NTU, ingreunand procesul de filtrare.	Dozarea necorespunzatoare a reactivilor. Nerespectarea timpului și periodicitatii operatiei de evacuare a namolului.	M	M	M	Instruire profesională a personalului.	11.03.2023	M	S	S	
	Randament	Nerespectarea graficului de	M	M	M	Instruire profesională a	11.03.	M	S	S	

	scăzut al filtrelor ceea ce duce la creșterea turbidității apei filtrate.	spălare. Randament scăzut al decantorului. Nivelul apei din filtre necorespunzător.				personalului.	3			
	Creșterea turbidității apei filtrate. Creșterea nivelului de substanță organică.	Nerespectarea graficului de spălare al filtrelor.	M	M	M	Instruire profesională a personalului.	11.03.2023	M	M	M
	Creșterea sau scăderea presiunii în rețeaua de distribuție peste nivelul optim.	Neglijența operatorului. Avarie la sistemul de acționare al vanelor.	M	M	M	Instruire profesională a personalului.	11.03.2023	M	S	S

### Sectie Epurare

Îmbunătățirea continuă a indicatorilor de performanță a Stației în activitatea de epurare ape uzate; Minimizarea costurilor de producție și valorificarea cantității de namol deshidratat; Creșterea cantității de energie electrică obținut prin cogenerare biogaz. Diminuarea impactului asupra mediului și prevenirea poluării mediului	Întreruperea alimentării cu energie electrică a Stației de epurare	Avarie în sistemul de alimentare și transport a energiei electrice	M	M	M	Utilizarea generatorului propriu de curent pe perioada întreruperii energiei electrice	28.09.2023	S	M	S	Sef Sectie Epurare
	Imposibilitatea eliminării deseului namol deshidratat	Nu este identificată locația de depozitare. Lipsa mijloace de transport.	R	R	R	Solicitare conducere identificarea unei locații de depozitare a namolului sigură și de durată	28.09.2023	M	M	M	
	Defecțiuni ale instalației de cogenerare	Avarie la instalația de cogenerare sau lipsa biogaz	M	M	M	Efectuarea mentenanței utilajelor din instalația de cogenerare	28.09.2023	M	M	M	
	Depășirea indicatorilor de calitate a apei uzate la	Depășirea parametrilor fizico-chimici a apei uzate la intrarea în Stație	S	R	M	Monitorizarea în permanentă prin analize de laborator a parametrilor de calitate	28.09.2023	M	M	M	

evacuarea din Statia de epurare					a apei uzate la intrarea si la iesire din Statie.				
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Sectie Retele Apa

Menținerea în permanentă stare de funcționare a rețelei de transport și alimentare cu apă pentru deservirea în condiții optime a populației aferente ariei de operare a SC VITAL SA în activitatea de <i>Efectuarea intervențiilor la rețele de alimentare cu apă, în funcție de planificări sau sesizări, avarii și reclamații</i>	Nu este planificată corect zona de intervenție în rețeaua de alim. cu apă Nu există posibilitatea accesului în zona de intervenție / Utilizarea serviciului GIS	Nu s-a stabilit cu exactitate locul avariei  Din cauze independente (zona de intervenție ocupată de mașini) nu se poate interveni	M	M	M	izolarea cu exactitate a tronsonului de rețea unde are loc intervenția	11/03/23	M	S	S	Șef secție rețele apă,
	Nu există suficiente piese pentru execuția intervenției / realizarea unui stoc în magazie	Lipsa pieselor necesare execuției intervenției.	M	M	M	Aprovizionarea magaziei secției cu piese, cunoscând caracteristicile rețelei pentru a nu fi descoperite în cazul avariilor aparute	11/03/23	M	S	S	
	Pierderi de apă în cazul neetanseității lor la rețea / Menținerea rețelei conform Programului anual de Revizii tehnice și reparații curente.	Piese folosite nu sunt conforme	M	M	M	Achiziționarea de piese de bună calitate	11/03/23	M	S	S	

	Calitatea apei furnizată în rețea necorespunzătoare / urmărirea Programului anual de Spalare pe Rețele de Apa	In cazul unei avarii la rețea, exista posibilitatea intrării impurităților pe tronsonul de conducta reparat	M	M	M	La finalizarea intervenției la rețea, se va efectua spalarea rețelei, prin deschiderea hidranților până la limpezirea apei	11/03/23	M	S	S	
	Reclamațiile, avariile aparute nu sunt transmise în timp util maistrului de serviciu sau departamentului responsabil / Instructajul periodic al personalului	Neatenția personalului din Dispecerat	M	M	M	Comunicarea imediată a reclamației primite maistrului de serviciu și departamentului responsabil	11/03/23	M	S	S	
	Contaminare microbiologică a apei distribuite în rețea	Conducte contaminate	M	M	M	-Verificarea calității apei potabile; - Verificarea avizului sanitar pentru conductele de distribuție apă potabilă; -Respectarea Programului anual de spalare a conductelor de distribuție apă potabilă.	11/03/23	M	S	S	Sef sectie retele apa

	Contaminare chimica a apei	Transferul unor constituenți nedoriti din materialele conductelor de distributie in apa	M	M	M	- Verificarea avizului sanitar pentru conductele de distributie apa potabila; -Inlocuirea conductelor din materiale necorespunzatoare prin aplicarea Programului Vital SA de reabilitare retea – investitii - Respectarea Programului anual de verificare starii conductelor de distributie apa potabila	11/03/23	M	S	S	Şef secție retele apă,
	Contaminare a fizica a apei (Cresterea turbiditatii)	Avarie aferenta retelei de distributie/ remediere avarie	M	M	M	-Respectarea Programului anual de verificare a starii conductelor de distributie apa potabila -Spalarea pe loc a tronsonului asupra caruia s-a intervenit pentru remedierea avariei cu eliminarea apei prin hidrant, inainte de reluarea distributiei apei la consumatori.conf. proced. PO-SRA-03.	11/03/23	M	S	S	Şef secție retele apă,
<b>Serviciu Apometre</b>											
- receptie montare, demontare, inlocuire apometre - reparatii defectiuni camine si bransamente	Producerea unor deteriorari si defectiuni la camine si pe bransamente	Uzura. calitatea slaba a materialelor. intretinerea necorespunzatoare a caminelor. bransamentelor si contoarelor	Moderat	Mediu	M	Efectuarea pe loc a reparatiilor	03.10.2023	Moderat	Moderat	M	Kiss Brigitta

	(rupere robineti, deteriorare contoare, distribuitoare etc) / Aplicare plan anual de reparatii										
	Nerespectarea termenului de inlocuire a apometrelor pentru care expira perioada de valabilitate metrologica	Personal insuficient	Moderat	Mediu	M	eficientizare activitate/Angajare personal de executie	03.10.2023	Moderat	Moderat	M	Kiss Brigitta
	Intocmirea eronata sau inexata a documentelor Nerespectarea procedurilor	Necunoasterea procedurilor si neatenția personalului angajat	Moderat	Mediu	M	Instruirea personalului angajat	03.10.2023	Moderat	Moderat	M	Kiss Brigitta
<b>Retele Canal</b>											
Asigurarea continuitatii serviciului de preluare ape uzate in sistemul de canalizare	Nu este identificata corect zona de interventie	Nu s-a stabilit cu exactitate locul avariei din cauza comunicarii defectuoase dintre departamentele implicate de la preluarea sesizarii si sectia retele canal	M	M	M	Instruire personal angajat implicat pe loc in cazul materializarii riscului	18.07.2023	M	M	M	Coordonator sectie Retele canal

Minimizarea impactului asupra activitatii	Pierderi de apa uzata si poluarea pinzei freatice si a solului in cazul avariilor la retea de canalizare	Gradul ridicat de uzura a infrastructurii privind rețeaua de canalizare din anumite zone	M	M	M	Investitii in infrastructura privind rețeaua de canalizare .propuneri - plan anual de investitii din surse proprii si externe	18.07.2023	M	M	M	Coordonator sectie Retele canal
Reducerea cheltuielilor	Conditii metereologice nefavorabile sau efectele acestora care pot duce la distrugerea rețelei de canalizare de catre utilizatori	Inundatii care pot provoca distrugerii ale rețelei de canalizare .secete prelungite care solicita sistemele de transport apa uzata .Ingheturi excesive ce afecteaza materialele constructive ale rețelei de canalizare .	M	R	R	Efectuarea anuala de campanii de informare catre utilizatorii serviciului de canalizare in vederea utilizarii corespunzatoare a rețelei de canalizare	18.07.2023	M	M	M	Coordonator sectie Retele canal
Diminuarea impactului asupra mediului si prevenirea poluarii mediului	Accidente majore in care sunt implicate substante periculoase si care sunt deversate in rețeaua de canalizare	Existenta unor operatori economici care desfasoara activitati ce reprezinta pericol de accidente majore in care sunt implicate substantele periculoase	M	R	R	Identificarea si monitorizarea tuturor operatorilor economici potentiali poluatori in vederea evitarii deversarii de substante interzise in rețeaua de canalizare	18.07.2023	M	M	M	Coordonator sectie Retele canal
<b>Serviciu transport</b>											
Asigurarea functionarii normale a mijloacelor de transport si a utilajelor SC VITAL SA in activitatea de <i>administrare parc auto</i>	Omiterea unui autovehicul in planificarea reviziilor sau reparatiilor	Neatentie angajat	M	M	M	Respectarea planificărilor lunare a reviziilor și reparațiilor si a legislatiei privind parcul auto	01.03. 2023	M	S	S	Sef serviciu
	Neintocmirea la timp sau intocmirea	Nerespectarea legislatiei privind gestionarea parcului auto	M	M	M	Instruirea personalului	01.03. 2023	M	S	S	

gresita a foilor de parcurs										
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Statii Pompare/Atelier Mecanic

.Asigurarea calitatii apei distribuite consumatorilor .reducerea pierderilor de apa potabile .Reducerea cheltuielilor	Nu este planificata corect zona de interventie in statia de pompare sau nu se poate intervenii in zona de interventie/Im bunatatirea comunicarii intre departamente :Solicitare Autoritatii publice locale: imbunatatirea accesului la statiile de pompare ;	Nu s-a stabilit cu exactitate locul avariei din cauza comunicarii defectuoase dintre departamentele implicate de la preluarea sesizarii si sector statii de pompare .neatentie la preluarea sesizarii .masini parcate in zona de interventie sau materiale depozitate necorespunzator in zona de interventie	M	M	M	Instrure personal angajat implicat pe loc in cazul materializarii riscului	19.08.2023	M	M	M	Coordonator sectie statii pompare
Diminuarea impactului asupra mediului si prevenirea poluarii mediului	Nu exista suficiente resurse materiale pentru executia interventiei in cazul avariilor la statiile de pompare .Lipsa piese pentru inlocuire daca este cazul sau piesele sunt neconforme.N	Nu s-a facut planificarea anuala si necesarul de aprovizionare a magaziei sectiei cu piese de schimb .Nu exista un stoc de piese in magazie.Piese aprovizionate nu sunt conforme	M	M	M	Aprovizionarea cu piese conforme care sa respecte legislatia in vigoare indeosebi dpdv al materialelor care intra in contact cu apa.Planificare necesar la inceputul anului	19.08.2023	M	M	M	Coordonator sectie statii pompare

	u exista posibil accesul in zona de interventie/PI anificare anuala a necesarului de piese de schimb.Stoc minim de piese in magazie										
Asigurarea continuitatii activitatii sectoarelor si compartimentelor prin asigurarea piseilor si lucrarilor necesare solicitate	Pierderi de apa , refularea apei uzate/Planificare anuala privind curatarea santurilor:Solicitare Autoritatii publice locale executarea de santuri pentru ape pluviale	Inundatii.debit prea mare in cazul statiilor e pompare apa uzata, care pot provoca distrugerii ale pompelor.Secete prelungite care solicita sistemul de pompare.Ingheturi excesive ce afecteaza materialele constructive ale pompelor .defectiuni ale pompelor de apa potabile .neetanseitati la pompe.	M	R	R	Planificarea si efectuarea de revizii periodice	19.08.2023	M	R	R	Coordonator sectie statii pompare
	Calitatea apei furnizate in retea necorespunzatoare	Exista posibilitatea intrarii impuritatilor pe tronsonul de conducta in cazul defectiunii pompelor	M	R	R	La finalizarea interventiei se va solicita sectiei retele apa spalarea tronsonului de retea. dezinfectia acestuia si monitorizarea calitatii apei prin prelevarea de probe pt conformarea cu legislatia in vigoare.	19.08.2023	M	R	R	Coordonator sectie statii pompare
	Conditii meteorologice nefavorabile sau efectele acestora care	Inundatii. , seceta prelungita ,inghet care solicita sistemele de pompare				Efectuarea anuala de campanii de informare catre utilizatori serviciului de canalizare in vederea utilizarii	19.08.2023	M	R	R	Coordonator sectie statii pompare

pot duce la nefunctionalitatea in conditii normale a pompelor accidente majore prin contaminarea terenului din jurul statiilor de pompare /Folosire radiatoare					corespunzatoare a retelei de canalizare					
Insuficiente date furnizate de catre solicitant in cazul comenzilor pentru executarea pieselor metalice in cadrul atelierului/Instruirea anuala angajati	Neglijenta personalului angajat din cadrul sectiei in preluarea comenzii.				Instruirea pe loc a personalului angajat in cazul materializarii riscului	19.08.2023	M	M	M	Coordonator sectie statii pompare
Piese metalice care nu corespund cerintelor calitative ale solicitantului	Piese metalice executate care nu corespund cerintelor calitative ale solicitantului				Instruirea pe loc a personalului angajat in cazul materializarii riscului	19.08.2023	M	M	M	Coordonator sectie statii pompare

### DIRECTIA ECONOMICA

#### Serviciu Contabil

Organizarea și conducerea contabilității având în vedere protejarea împotriva pierderilor	Calcul eronat al cheltuielilor nedeductibile sau al veniturilor neimpozabile	Defectiuni la programul informatic	M	M	M	Calcul corect cu ajutorul sistemelor informatice de prelucrare automată a datelor	01.03.2023	M	S	S	Sef serviciu
---	--	------------------------------------	---	---	---	---	------------	---	---	---	--------------

și risipei fondurilor publice și a bunurilor din patrimoniu	Inregistrarea gresita pe gestiuni	Lipsa documente justificative	M	M	M	Completarea documentelor justificative lipsă înainte de înregistrarea în contabilitate	03.2023	M	S	S
	Depunerea declaratiilor de TVA cu suma incorecta	Neprimirea facturilor de plata	M	M	M	Emiterea deciziei responsabililor de facturi de furnizori	01.03.2023	M	S	S
Prevenirea 100% a abaterilor financiare și a faptelor cauzatoare de prejudicii prin asigurarea gestiunii fondurilor publice în condiții de economie, eficiență	Lipsa vizelor de certificare privind realitatea, regularitate și legalitatea pe documente	Omiterea vizei	M	M	M	Toate documentele ce sunt supuse CFP trebuie certificate în privința realității, regularității și legalității de către persoanele cu atribuții în acest sens	01.03.2023	M	S	S
	Prezentarea cu întârziere la obținerea vizei de CFP a documentelor necesare în vederea efectuării la timp a plăților	Prezentarea facturilor spre obținerea CFP cu intarziere a compartimentelor de specialitate	M	M	M	Solicitarea și respectarea de către CS a termenelor legale la care trebuie predate documentele în vederea obținerii vizei de CFP pentru efectuarea plăților	01.03.2023	M	S	S
	Acordarea vizei CFP pe documentele care nu îndeplinesc condițiile legale	Lipsa actelor justificative	M	M	M	La acordarea vizei de CFP se va urmări existența actelor justificative, a documentelor obligatorii ce trebuie verificate conform listei de verificare, existența vizelor, a certificărilor și a altor semnături legale.	01.03.2023	M	S	S
Inventarierea patrimoniului SC VITAL SA până la 31 decembrie ale fiecarui	Completarea gresita a listei de inventar	Comanda gresita din program in vederea emiterii listei de inventar	M	M	M	Verificarea listei de inventar dupa emiteria din program	01.03.2023	M	S	S

an. cu respectarea normelor legale in vigoare privind organizarea si efectuarea inventarierii elementelor de natura activelor, datoriilor si capitalurilor proprii	Inventarierea elementelor de activ si pasiv din evidenta contabila nu este efectuata la timp	Nerespectarea deciziei din partea comisiilor	M	M	M	Verificarea efectuării inventarierii conform deciziei	01.03.2023	M	S	S
	Neînregistrarea in evidenta contabila a tuturor rezultatelor inventarierii	Omiterea unor elemente in lista de inventar	M	M	M	Înregistrarea rezultatelor inventarierii prin compararea acestora cu datele din evidențele contabile	01.03.2023	M	S	S
	Verificarea tuturor registrelor contabile generate de SC VITAL SA	Registre contabile incomplete sau gresite	Defectiuni ale sistemului informatic la completarea registrelor contabile	M	M	M	Monitorizarea registrelor contabile: -registru cartea mare -registru inventar -registru jurnal	01.03.2023	M	S

### Serviciu Comercial

Facturarea serviciilor de apa-canal la toți utilizatorii	Informații eronate introduse in baza de date de pe fise de citire , facturi gresite/	Neatentia personalului angajat .Defectiuni ale proframului informatic.	M	R	R	Instruire personal angajat implicat pe loc in cazul materializării	10.01.2023	M	M	M	Coordonator serviciul Comercial
Procesarea informațiilor privind obligația de plată în maxim 15 zile	Distribuirea eronata a facturilor consumatorilor	Lipsa numerelor pe imobile.	M	M	M	Pe loc in cazul materializării riscului Instruire personal	10.01.2023	M	M	M	Coordonator serviciul Comercial
Cresterea calitatii citirii,facturarii,scadere a reclamatilor privind facturarea	Incasarea eronata a valorii facturilor	Neatentia personalului angajat din cadrul casieriei	M	R	R	Pe loc in cazul materializării riscului Instruire personal	10.01.2023	M	M	M	Coordonator serviciul Comercial
	Incheierea contractelor in baza unor documente neadevrate	Neatentia personalului angajat la preluarea documentelor	M	M	M	Pe loc in cazul materializării riscului Instruire personal	10.01.2023	M	R	R	Coordonator serviciul Comercial
	Imposibilitatea identificării cu	Erori la înregistrarea contractelor in baza de date				Efectuarea anuala de campanii de informare	10.01.2023	M	M	M	Coordonator serviciul Comercial

usurinta a unui contract sau lipsa contractului in baza de date	din neatenția personalului angajat					catre utilizatori serviciului de canalizare in vederea utilizării corespunzătoare a rețelei de canalizare				
---	------------------------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	--

### Urmărire Recuperare Creanțe

Urmărirea situației încasărilor în vederea diminuării numărului de utilizatori cu debite restante (peste 45 zile)	Repartizarea incompletă a activității:	Nerespectarea termenelor	M	M	M	Verificarea în permanentă a situației debitelor restante	01.11.2023	M	S	S	Șef Serviciu U.R.C.
Intocmirea de somatii și somarea restanțierilor	Greseli sau omisiuni în întocmirea somatiilor	Neatenție în întocmirea și verificarea somatiilor emise	M	M	M	Verificarea listelor premergătoare întocmirii somatiilor	01.11.2023	M	S	S	Șef Serviciu U.R.C.
	Distribuirea eronată a somatiilor sau cu întârziere	Organizarea defectuoasă a timpului de lucru	S	S	S	Organizarea și verificarea îndeplinirii la timp a sarcinilor de serviciu	01.11.2023	S	S	S	Șef Serviciu U.R.C.
Intocmirea răspunsurilor la cererile de esalonare: amanari de plata	Intocmirea eronată de răspunsuri la cererile de esalonare	Neatenție în întocmirea și verificarea situației pentru acești utilizatori	M	M	M	Verificarea răspunsurilor la cererile de esalonare	01.11.2023	M	S	S	Șef Serviciu U.R.C.
Decuplari/ Recuplari contoare	Accident auto, infectare, electrocutare, incercare, strivire, taiere, lovire.	Nerespectarea instrucțiunilor de lucru cu privire la montarea/demontarea contoarelor: neaerisirea caminelor de apometru înainte de efectuarea operațiilor; neinstruirea personalului cu privire la circulația pe drumurile publice	M	M	M	Instructaj periodic privind protecția muncii	01.11.2023	M	S	S	Șef Serviciu U.R.C.
Preluarea și verificarea proceselor verbale de decuplare/ recuplare	Necunoașterea documentelor, completarea eronată	Nerespectarea procedurii de completare a documentelor	M	M	M	Instructaj privind întocmirea proceselor verbale	01.11.2023	M	S	S	Șef Serviciu U.R.C.
Arhivarea documentelor	Nerespectarea procedurii de păstrare a	Nerespectarea normelor de arhivare	S	S	S	Instructaj privind arhivarea documentelor	01.11.2023	S	S	S	Șef Serviciu U.R.C.

	documentelor: pierderea lor										
<b>Birou Control Intern Managerial si Financiar</b>											
Realizarea acțiunilor de control intern si financiar de gestiune	Neinformarea conducerii în legătura constatările	Lipsa comunicare	M	M	M	Intocmirea unui raport anual si transmiterea acestuia catre conducerea unitatii	01.03. 2023	M	S	S	Responsabil control intern
	Neaplicarea masurilor propuse	Nu s-au propus masuri de inlaturare a deficientelor	M	M	M	Intocmirea unor fise de urmarire a masurilor dispuse	01.03. 2023	M	S	S	
Organizarea si inregistrarea documentelor contabile	Neplata la timp a a furnizorilor sau a ratelor la credit	Plățile nu au fost efectuate conform destinațiilor stabilite, a legislației în vigoare și în limita creditelor bugetare deschise și aprobate	M	M	M	Verificarea înainte de efectuarea plăților a încadrării acestora în limita creditelor bugetare aprobate, deschise și conform destinațiilor stabilite	01.03. 2023	M	S	S	Economist din cadrul Biroului C.I.M. si Financiar
	Inregistrarea gresita pe gestiuni	Lipsa documente justificative	M	M	M	Completarea documentelor justificative lipsă înainte de înregistrarea în contabilitate	01.03. 2023	M	S	S	Economist din cadrul Biroului C.I.M. si Financiar
Prevenirea 100% a abaterilor financiare și a faptelor cauzatoare de prejudicii prin asigurarea gestiunii fondurilor publice în condiții de economicitate, eficacitate, eficiență	Lipsa vizelor de certificare privind realitatea, regularitate și legalitatea pe documente	Omiterea vizei	M	M	M	Toate documentele ce sunt supuse CFP trebuie certificate în privința realității, regularității și legalității de către persoanele cu atribuții în acest sens	01.03. 2023	M	S	S	Responsabil CFP
	Prezentarea cu întârziere la obținerea vizei de CFP a documentelor necesare în vederea efectuării la timp a plăților	Prezentarea facturilor spre obținerea CFP cu intarziere a compartimentelor de specialitate	M	M	M	Solicitarea și respectarea de către CS a termenelor legale la care trebuie predate documentele în vederea obținerii vizei de CFP pentru efectuarea plăților	01.03. 2023	M	S	S	
	Acordarea vizei CFP pe documentele	Lipsa actelor justificative	M	M	M	La acordarea vizei de CFP se va urmări existența actelor	01.03. 2023	M	S	S	

care nu îndeplinesc condițiile legale					justificative, a documentelor obligatorii ce trebuie verificate conform listei de verificare, existența vizelor, a certificărilor și a altor semnături legale.				
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Birou Relatii cu Publicul

Optimizarea procesului de comunicare cu utilizatorii, creșterea gradului de încredere al acestora în calitatea serviciilor oferite și asigurarea unei transparente legate de acțiunile întreprinse în vederea asigurării relațiilor cu clienții- termen permanent	Nesoluționarea tuturor solicitărilor/ sesizărilor/ reclamațiilor în timp util/ atenționare periodică	Neprimirea răspunsurilor/ în timp util de la structurile funcționale implicate	M	M	M	Solicitarea răspunsurilor/ informațiilor prin note interne în timp util	10.02.2023	M	M	M	Sef Birou
Transmiterea răspunsurilor la reclamațiile primite prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor în termen de 30 zile de la data primirii solicitării.	Transmiterea a răspunsurilor către ANPC cu întârziere/ atenționare periodică	Primirea cu întârziere a răspunsurilor de la structurile funcționale din cadrul societății cu privire la reclamația primită.	M	M	M	Solicitarea răspunsului de la celelalte structuri funcționale din cadrul societății din timp pentru încadrarea în termen.	10.02.2023	M	M	M	

### Serviciu Comercial

Facturarea serviciilor de apă-canal la toți utilizatorii	Informații eronate introduse în	Neatenția personalului angajat .Defecțiuni ale proframului	M	R	R	Instruire personal angajat implicat pe loc în cazul materializării	10.01.2023	M	M	M	Coordonator serviciul Comercial
--	---------------------------------	--	---	---	---	--	------------	---	---	---	---------------------------------

Procesarea informațiilor privind obligația de plată în maxim 15 zile  Creșterea calitatii citirii, facturarii, scăderea a reclamațiilor privind facturarea	baza de date de pe fise de citire, facturi gresite/	informatic.										Coordonator serviciul Comercial
	Distribuirea eronata a facturilor consumatorilor	Lipsa numerelor pe imobile.	M	M	M	Pe loc in cazul materializarii riscului Instruire personal	10.01.2023	M	M	M		Coordonator serviciul Comercial
	Incasarea eronata a valorii facturilor	Neatentia personalului angajat din cadrul casieriei	M	R	R	Pe loc in cazul materializarii riscului Instruire personal	10.01.2023	M	M	M		Coordonator serviciul Comercial
	Incheierea contractelor in baza unor documente neadevrate	Neatentia personalului angajat la preluarea documentelor	M	M	M	Pe loc in cazul materializarii riscului Instruire personal	10.01.2023	M	R	R		Coordonator serviciul Comercial
	Imposibilitatea identificarii cu usurinta a unui contract sau lipsa contractului in baza de date	Erori la inregistrarea contractelor in baza de date din neatentia personalului angajat				Efectuarea anuala de campanii de informare catre utilizatori serviciului de canalizare in vederea utilizarii corespunzatoare a rețelei de canalizare	10.01.2023	M	M	M		

## AGENTII

Îmbunătățirea continuă a indicatorilor de performanță a stației (kWh energie electrică consumată/ m <sup>3</sup> apă uzată, cost RON/m <sup>3</sup> apă epurată) în activitatea de <b>EPURAREA APELOR UZATE</b>	Întreruperea alimentării cu energie electrică a stației de epurare	Avarie în sistemul de alimentare și transport a energiei electrice	S	R	M	Utilizarea generatorului propriu de curent pe perioada întreruperii	01.03.2023	S	M	S	Sef Agentie	
	Terminarea stocurilor de clorura ferica necesara epurarii apei	Neglijenta sefilor de schimb și a inginerului ecolog cu privire la urmărirea continuă a stocului zilnic.		S	M	S	Urmărirea zilnică a stocului și solicitarea în termen a reînnoirii stocului	01.03.2023	S	S	S	
	Terminarea stocurilor de polielectrolit necesar deshidratării	Neglijenta sefilor de schimb și a inginerului ecolog cu privire la urmărirea continuă a stocului zilnic.		S	M	S	Urmărirea zilnică a stocului și solicitarea în termen a reînnoirii stocului	01.03.2023	S	S	S	Sef Agentie

	Imposibilitate a eliminarii deseului namol deshidratat	Nu este identificata locatia de depozitare si lipsa mijloacelor de transport	R	R	R	Identificarea unei locatii de depozitare a namolului sigure si de durata	01.03.2023	M	M	M	Sef Agentie
	Defectiuni ale instalatiei de cogenerare	Avarie la instalatia de cogenerare sau lipsa biogaz	M	M	M	Efectuarea mentanantei utilajelor din instalatia de cogenerare conform cartii tehnice	01.03.2023	S	S	S	Sef Agentie
Menținerea în permanentă stare de funcționare a rețelei de transport și alimentare cu apă pentru deservirea în condiții optime a populației aferente ariei de operare a SC VITAL SA în activitatea de <b>Efectuarea intervențiilor la rețele de alimentare cu apă, în funcție de planificări sau sesizări, avarii și reclamații</b>	Nu este planificată corect zona de intervenție în rețeaua de alim. cu apă	Nu s-a stabilit cu exactitate locul avariei	M	M	M	Izolarea cu exactitate a tronsonului de rețea unde are loc intervenția	01.03.2023	M	S	S	Sef Agentie
	Nu există suficiente resurse materiale pentru execuția intervenției. Nu există posibilitatea accesului în zona de intervenție	Lipsa pieselor necesare execuției intervenției. Din cauze independente  (zona de intervenție ocupată de mașini) nu se poate intervenii	M	M	M	Aprovizionarea magaziei secției cu piese.cunoscând caracteristicile rețelei pentru a nu fi descoperiți în cazul avariilor aparute	01.03.2023	M	S	S	Sef Agentie
	Pierderi de apă în cazul neetanșărilor la rețea	Piese folosite nu sunt conforme	M	M	M	Achiziționarea de piese de bună calitate	01.03.2023	M	S	S	Sef Agentie
	Calitatea apei furnizată în rețea necorespunzătoare	În cazul unei avarii la rețea, există posibilitatea intrării impurităților pe tronsonul de conductă reparat	M	M	M	La finalizarea intervenției la rețea, se va efectua spălarea rețelei, prin deschiderea hidranților până la limpezirea apei	01.03.2023	M	S	S	Sef Agentie
Transmiterea către fiecare sector a	A nu putea prelua toate	Lipsa de comunicare între compartimente	M	M	M	Colaborarea mai bună între compartimente, la	01.03.2023	M	S	S	Sef Agentie

reclamațiilor care le aparțin	reclamațiile în timp util					aparitia unei avarii, pentru soluționarea în cel mai scurt timp a acesteia					
Transmiterea către Maistrul de serviciu a reclamațiilor primite după terminarea programului de lucru (după ora 15)	A nu ajunge la timp reclamația la maistrul de serviciu	Neanunțarea imediată a maistrului de serviciu	M	M	M	Comunicarea imediată a reclamației primite maistrului de serviciu	01.03. 2023	M	S	S	Sef Agentie

**Verificat**  
Serviciu MQMSSM-SU  
Span Radu



**Intocmit**  
Responsabil Calitate  
ing. Horge Onorica



Sef