

identificând potențialele deprecieri în calitatea serviciului – cum pot apărea acestea și cum pot fi prevenite. Responsabilitatea pentru calitatea serviciului revine și altor departamente care lucrează împreună în cadrul organizației: marketing, resurse umane și alte tipuri de management. (Dale, 1994:233)

Punctele comune ale tuturor organizațiilor prestatoare de servicii de calitate superioară sunt:

1. *O strategie bine concepută și implementată pentru dezvoltarea și furnizarea continuă de servicii de calitate.* Organizațiile orientate pe calitate au descoperit, inventat sau au evoluat o strategie pe termen lung pentru ceea ce vor ele să realizeze. Această strategie în servicii direcționează atenția oamenilor din organizație către prioritățile reale ale clientului.
2. *Un management orientat spre client – atât intern cât și extern.* Managerii care asigură servicii de calitate sunt încurajați și răsplătiți ca să-și direcționeze atenția în continuare pe nevoile identificate ale clientului. Aceasta conduce la un nivel de responsabilizare, atenție și voință pentru a ajuta marcarea aceluși element care face ca serviciul să fie superior în mintea consumatorului.
3. *Sisteme prietenoase față de client.* Sistemul furnizării care sprijină serviciile este creat pentru conveniența clientului mai degrabă, decât al companiei. Facilitățile fizice, politicile, procedurile, metodele și procesele comunicative, chiar și comitetul de conducere, toate spun „servicii pentru client”.

Toate acestea au implicații importante, nu doar pentru producător, dar de asemenea - și poate mult mai importante – pentru nivelul și tipul serviciilor oferite clienților.

3.4.4. CRITERIILE CALITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE

Criteriile pot servi ca un model de lucru pentru dezbateri vis a vis de stabilirea unui premiu de calitate publică național, având categorii diferite pentru nivele diverse de guvernare. Scopul premiului ar fi să promoveze recunoașterea națională a excelenței în guvernare, să stimuleze îmbunătățiri ulterioare ale calității în serviciile publice, și să furnizeze un cadru împărtășit de referință în jurul căruia evaluările instituționale și învățarea reciprocă ar putea avea loc pentru inițiative în îmbunătățirea calității în interiorul și transversal nivelelor de guvernare locală, națională, și internațională.

Funcția criteriilor este să servească pe post de instrumente pentru managerii/administratorii publici în evaluarea problemelor instituționale, în identificarea oportunităților pentru îmbunătățire, și în întărirea calității peste performanța instituțională.

Orice încercare de impunere a managementului de calitate totală pe principii forțate va reflecta un eșec în înțelegerea metodologiei de bază și va submina tezele ei de bază.

3.4.4.1. PREMIILE DE CALITATE

Criteriile Baldrige continuă să evolueze în timp ce tot mai mult este învățat prin testul experiențial al aplicării acestor criterii la manufacturare și industria serviciilor în USA. Criteriile premiului Președintelui au fost dezvoltate pentru

evaluarea managementului de calitate al serviciilor publice de către agenții federale și sunt în același mod actualizate periodic. Criteriile, și pentru Premiul Național de Calitate Malcolm Baldrige și pentru Premiul Președintelui, au fost instituționalizate în 1988. Ambele sunt tradițional oferite executanților de top în sectorul privat și federal de Președintele Statelor Unite.

3.4.4.1.1. PREMIUL DE CALITATE BELDRIGE

În 1987 președintele Ronald Reagan a semnat legea Actului Național de Îmbunătățire a Calității Malcolm Baldrige care a stabilit un premiu național care să recunoască îmbunătățirile calitative făcute de lumea afacerilor americane.

Premiul este oferit anual de președintele SUA la maxim șase companii (manufactură, servicii, și afaceri mici, câte două din fiecare domeniu) care trec un proces de evaluare riguros. În timp ce maxim șase premii pot fi date, mai puțin de două premii pot fi date în oricare din categorii dacă standardele înalte ale programului nu sunt satisfăcute. Premiul a fost creat pentru:

- (1) Recunoașterea realizărilor remarcabile în aria îmbunătățirii calității.
- (2) Stimularea mai multor organizații ca să implementeze managementul total de calitate.
- (3) Asigurarea criteriilor pe care companiile le pot folosi pentru auto evaluare.
- (4) Împărtășirea informațiilor despre factorii de succes de la companiile câștigătoare.

În doar patru ani, Premiul s-a dovedit a fi de succes în stimularea companiilor americane în direcția implementării management calitativ.

În spiritul continuei îmbunătățiri, ele au fost modificate din 1988, reflectând conceptele întrupate de filosofia TQM. Poate unul dintre motivele de ce ele au fost atât de larg îmbrățișate de către mediul de afaceri american este acela că sunt non-prescriptive, încorporează valorile și conceptele de bază necesare pentru o îmbunătățire eficace și continuă a calității dar lasă detaliile de implementare și tehnicile organizațiilor individuale.

3.4.4.1.2. PREMIUL PREȘEDINTELUI

Premiul președintelui este oferit acum pentru împlinirea scopurilor serviciilor publice federale. Guvernat de un set mai mic de criterii, Premiul totuși servește pe postul unei funcții importante în implicarea unui număr de agenții de servicii publice în procesul managementului calitativ. Este administrat la două nivele. Al doilea este intenționat să încurajeze și să atragă, poate, departamente mai puțin dezvoltate în procesul calitativ.

3.4.4.2. MODIFICĂRI ADUSE PREMIULUI BELDRIGE

Tipurile de modificări pe care le-am făcut se împart în trei clase:

- primul tip a implicat schimbări terminologice pentru a face limbajul mai accesibilă profesioniștilor serviciilor publice.
- al doilea tip a implicat formatul. Aceste schimbări s-au făcut pe considerente pedagogice și metodologice.
- al treilea tip a avut un caracter substanțial. A fost preluat numai acolo unde s-a crezut că motivele pentru schimbare au trecut testul suportării garanției și a compilării, în mod special cu privire la adaptarea în servicii publice.

Schimbări în format

S-a pus secțiunea "centrarea pe client" prima și s-a diferențiat atenția pe rolul clienților interni și externi. Scopul nostru primar este pedagogic și metodologic.

În timp ce toate celelate principale elemente (conducerea, informarea și analiza, strategia în planificare, resurse umane, asigurarea calității, și rezultatele) vor apare în orice studiu rezonabil și general ca să îmbunătățească performanța organizațională. Dintr-o perspectivă de calitate totală, "orientarea pe client" le dă tuturor celorlate secțiuni direcție, incluzând "conducere", distincție.

Schimbări de substanță

1. Modificările operate în secțiunea "orientarea asupra clientului". Am adăugat ceva consistent la Baldrige pe parcursul secțiunii "focusului pe client" și în tot restul documentului. Cea mai mare parte a secțiunii "clientul" Baldrige se ocupă cu clienții externi. Aceasta a fost clarificată de sublinierea rolului clienților interni și externi.

Cred că o mai mare atenție acordată clienților interni a avut efect asupra performanței calității. Această fapt poate fi critic, în mod special, cu referire la serviciile publice, unde specificarea bazei clienților externi este mai problematică și constrângerile semnificative la constituția acestei baze și felul în care instituțiile serviciilor publice se relaționează una altele și cum se relaționează clientului poate fi impus printr-o lege publică. Totuși, chiar acolo unde se operează cu aceste constrângeri, agențiile publice tot au o claritate mai mare și rețin substanțialitatea față de clienții interni. Prin racordare la o astfel de bază internă și rețea de performanță, instituțiile de servicii publice pot fi în stare să realizeze îmbunătățirea calității față de performanța generală. În consecință, am distins și laborat rolul "clienților interni" pe tot parcursul acestei secțiuni și în modelul statului Los Angeles.

2. Modificările operate în secțiunea "Leadership". Al doilea domeniu principal al modificărilor substanțiale este aria conducerii. Responsabilitatea publică nu a fost inclusă în Premiul Președintelui.

S-a considerat a fi o omisiune neacceptabilă. S-a reformulat secțiunea astfel încât validitatea acestui criteriu ar putea să adreseze nevoile mai clar și direct precum și așteptările de la conducerea serviciilor publice. Asta înseamnă că directorii departamentelor publice nu au o responsabilitate mai mică față de publicul larg mai presus de domeniul imediat al operațiunilor organizaționale necesare față de directori în relație cu ai lor.

Această modificare servește atragerii atenției managerului asupra responsabilităților lui publice. De asemenea atrage atenția directorului asupra resurselor externe care pot fi aranjate în așa fel încât să furnizeze un nivel mai înalt în calitatea serviciilor publice.

Promovând acest concept în mod sistematic se poate ajunge la consecința pragmatică de concentrare a managerului pe mai mult decât descreșterea birocrăției și creșterea eficienței organizației având la dispoziție resursele date; se mai poate atrage atenția față de posibilitățile creative pentru a realiza "mai mult cu mai puțin" prin folosirea resurselor din afară. Am numit secțiunea aceasta "parteneriatul și responsabilitatea față de publicul larg".

3. Modificările operate în secțiunea "Panificare strategică" – aceasta este a treia arie în care s-au operat modificări. Această secțiune are un scop integrativ, să relaționeze planificarea calității și planificarea strategică generală în mod explicit.

În Premiul Baldrige, această secțiune este numită "planificarea strategiei pentru calitate" și în Premiul Președintelui "panificare strategică".

CAPITOLUL IV

4. ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ A CALITĂȚII SERVICIILOR OFERITE DE S.C. EDILUL S.A. BEIUȘ

« Cuvântul nostru de onoare este ordinea și disciplina »

Acest motto reprezintă sloganul firmei, iar în cele ce urmează, vom începe scurtul nostru demers de identificare a sensurilor semantice a sloganului firmei S.C. Edilul S.A. pornind de la definiția oferită de Dicționarul Explicativ al Limbii Române pentru următoarele cuvinte:

- A. **Ordine** – așezarea unor obiecte potrivit unor cerințe de ordin practic și estetic, rânduială.
- B. **Disciplină** – totalitatea regulilor de comportare și de ordine obligatorii pentru membrii unei colectivități

După cum se observă, definiția „disciplinei” conține cuvântul „ordine” deoarece aceste două concepte sunt indisolubil relaționate. Nu există ordine fără disciplină și nici disciplină fără ordine.

Ordinea despre care vorbim nu este doar o anumită succesiune a obiectelor potrivită unei anume norme și anumitor cerințe. Scopul firmei S.C. Edilul S.A. țintește, pe de o parte, la ideea de străzi curate, spațiu curat aceasta presupunând, mai degrabă, lipsa unor „obiecte nedorite” (gunoiul sub orice formă ar fi acesta) decât la aranjarea lor într-o anumită ordine iar pe de altă parte, la ideea unei deserviri a clienților cu apă de cea mai bună calitate, acesta presupunând o bună rânduială, în sensul larg al cuvântului (administrare corectă a resurselor naturale disponibile, furnizare eficientă ceea ce înseamnă pierderi minime și promptitudine maximă).

Bineînțeles că ordinea, ca axiomă coordonatoare a întregii activități, ține și de celelalte servicii oferite de S.C. Edilul S.A. amintite în obiectul de activitate a firmei.

După cum putem observa, „ordinea” se referă, mai mult, la obiectul activității organizației, este ceva preponderent exterior ei ca sistem organizațional. Ordinea este visul celor ce compun S.C. Edilul S.A. este viziunea ce o are această firmă pentru orașul Beiuș. Pentru realizarea acestui deziderat este absolut necesară o dedicare fără rezerve a întregului personal implicat în activitățile firmei, de la nivelul strategic până la nivelul operațional.

Disciplina are două aspecte relaționate la colectivitate.

În primul rând, dacă e să vorbim de colectivul organizației disciplina este, așa cum afirmă și DEX-ul, totalitatea regulilor de comportament a angajaților firmei. Văzută din această perspectivă, „disciplina” se referă mai mult la interiorul organizației, este ceva intrinsec ei. Această disciplină interioară sau regulament interior poate fi asimilat de către angajați în ședințe, întâlniri periodice special organizate de conducerea firmei.

În al doilea rând, colectivitatea lărgită, întreaga comunitate a Beiușului, poate fi motivată spre disciplină. Chiar dacă procesul „disciplinării” întregii societăți urbane în cauză pare să fie lent și dificil, rezultatele vor fi pe măsură (oraș curat, locuitori cu mentalitate pozitivă în ce privește curățenia, etc). Astfel disciplina nu se rezumă doar la cei aproximativ 100 de muncitori ai firmei care pot păstra o oarecare ordine ci transcede granițele firmei spre cei aproximativ 10.000 de locuitori ai orașului.

Aceste două concepte, ordinea și disciplina, sunt două componente esențiale ale calității în acest sector de piață. Ar fi absurd ca să credem că nu. De ce? Pentru că dacă am face un sondaj de opinie care ar avea ca întrebare centrală : „Care este legătura dintre dezordine și indisciplină (opusul ordinei și disciplinei), pe de o parte și calitate, pe de altă parte?”, nu vom fi surprinși de mirarea legitimă a celor chestionați. Nu?

Dacă realmente așa stau lucrurile în firma S.C. Edilul S.A., dacă, după cum afirmă sloganul lor, acesta este „cuvântul lor de onoare” și cu adevărat ordinea și disciplina sunt două legi sine qua non (fără de care nu se poate) și definitorii pentru organizație atunci se poate spune că această firmă este orientată spre calitate.

Menționez că am ales câte una din definițiile prezentate în DEX, norma fiind principiul relevanței aplicat la acest tip de lucrare, am ales definiția care interesează aici.

4.1. OBIECTUL DE ACTIVITATE

În cele ce urmează voi prezenta obiectul de activitate al S.C. Edilul S.A. Beiuș într-un mod mai detaliat.

S.C. "Edilul" S.A. Beiuș are ca obiect de activitate următoarele:

- tratarea și distribuirea apei potabile;
- captarea și aducțiunea apei;
- salubritatea orașului;
- lucrări de instalații electrice;
- lucrări de izolații și protecție anticorozivă;
- lucrări de instalații tehnico-sanitare;
- lucrări de tâmplărie și dulgherie;
- lucrări de pardosire și placare a pereților;
- lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri;
- închirierea utilajelor de construcții și demolare cu personalul aferent;
- reparații de articole electrice de uz gospodăresc;
- reparații de autovehicole;
- lucrări de foraj și sondaj pentru construcții;
- lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții;
- construcții hidrotehnice;
- alte lucrări specifice pentru construcții;
- alte activități de servicii prestate în principal întreprinderilor;
- activități de proiectare;
- activități de pompe funebre;
- activități de comerț intermediar cu produse diverse;
- activități de secretariat, dactilografie, multiplicare.

Scopul societății este efectuarea de prestări servicii și lucrări în domeniile:

a) servicii și lucrări de utilitate publică:

- alimentări cu apă și canalizare;
- salubritatea orașului;
- transportul gunoiului menajer.

b) prestări servicii și lucrări în:

- construcții civile și industriale;
- instalații tehnico-sanitare și electrice;
- rebobinări motoare;
- reparații aparate uz casnic;

- coșerit, etc.
- c) transport marfă și reparații auto

4.2. STRUCTURA ACTIVITĂȚILOR DESFĂȘURATE

Principalii beneficiari ai unității sunt asociațiile de proprietari, gospodăriile particulare și societățile comerciale de pe teritoriul orașului Beiuș, marea majoritate a acestora beneficiind de serviciile de furnizare a apei potabile, epurare a apelor uzate și colectarea apelor meteorice.

Este de notorietate faptul că marile companii de excelență sunt descoperite în plutonul celor foarte aproape de clienți pentru a înțelege, anticipa dorințele și a răspunde prin produse, servicii de încredere.

Considerându-se orientarea politicii calității spre client, produsele și serviciile din obiectele de activitate ale firmei trebuie să servească nevoilor sociale ale consumatorilor, să se asigure realizarea produselor și serviciilor de calitate, astfel obținându-se profitul necesar pentru viabilitatea și dezvoltarea firmei. Se pornește de la premisa că este mai importantă calitatea decât obținerea profitului imediat. Este evident că afacerile de ieri, de azi și cele de mâine nu se vor derula fără a obține profit, dar profitul trebuie să fie o recompensă pentru serviciile pe care întreprinderea le face societății.

În cele ce urmează este prezentată structura activităților desfășurate de S.C. Edilul S.A. Beiuș și organizarea lor la nivelul fiecărui compartiment pentru a conduce la furnizarea unor servicii de calitate.

Sectorul de producție din cadrul unității SC"Edilul"SA Beiuș este coordonat nemijlocit de către directorul adjunct prin șefii de compartiment, fiecare având foarte bine delimitate atribuțiunile de serviciu conform unor faze de producție bine definite:

*compartimentul "uzina de apă-rezervoare-pompe criș" - în cadrul acestui resort se realizează principala activitate de bază a unității, respectiv furnizarea și distribuirea apei potabile. Această activitate este coordonată de un inginer pe probleme tehnice și un inginer chimist având în subordine 18 muncitori care supraveghează pe trei schimburi procesul tehnologic.

*compartimentul "rețele apă-canal, stația de epurare" - acest compartiment este condus de un inginer ajutat de un maestru având în subordine 18 muncitori (instala-tori, strungari, canalagii și muncitori necalificați).

*compartimentul "salubritate" - acest compartiment este condus de un tehnician care are în subordine 12 muncitori, majoritatea muncitori necalificați.

*compartimentul "mecanic șef" - acest compartiment are ca principal obiect de activitate întreținerea și repararea tuturor mașinilor și utilajelor din cadrul unității precum și diferite prestări servicii către terți și este condus de către un inginer având în subordine 13 muncitori (mecanici, șoferi)

*compartimentul "prestari servicii" - este alcătuit dintr-un șef de compartiment, un încasator și 6 muncitori.

Compartimentul financiar – contabil

În cadrul acestui compartiment se ține evidența veniturilor și cheltuielilor, se reflectă cantitativ și valoric întreaga activitate a unității, se evidențiază mijloacele fixe și obiectele de inventar, mișcarea materiilor prime și a materialelor în cadrul gestiunilor veghindu-se permanent la încadrarea în consumurile specifice, în costurile de producție a tuturor activităților implicate, se elaborează la începutul fiecărui an un buget de venituri și cheltuieli, se întocmește lunar bilanța de

verificare, semestrial un bilanț și un bilanț la sfârșitul fiecărui exercițiu financiar. Tot aici se întocmesc statele de plata privind chenzina I și a II-a având în vedere prelevarea de date și obligații către bugetul de stat și asigurările sociale. Acest compartiment este condus de contabilul șef care are în subordine 3 contabili, un casier, precum și personalul ce se ocupă cu facturile apă, canal-salubritate, aceștia fiind în număr de 4.

Compartimentul resurse umane

Prin acest resort se asigură personalul competent potrivit structurii de organizare a firmei, se gestionează problematica personalului, se preocupă de asigurarea unor condiții de muncă și viață pentru realizarea obiectului de activitate al firmei, se asigură raporturi de muncă, de cooperare și întrajutorare conform contractului colectiv de muncă, se asigură conlucrarea personalului prin colaborarea cu resortul salarizare.

Selectarea și încadrarea personalului se face în funcție de compatibilitatea calificării profesionale a personalului cu activitățile desfășurate de unitate, avându-se în vedere angajarea personalului cu aptitudini corespunzătoare, calificare și experiență pentru meseria solicitată, după un prealabil concurs și probă practică.

Compartimentul de marketing.

În cadrul acesteia se realizează activități de vânzări și marketing, contracte de aprovizionare și desfacere.

Compartimentul de cercetare – dezvoltare.

Prin aceasta se elaborează studii, proiecte, îmbunătățiri de servicii, în concordanță cu nevoile pieței, de asemenea se elaborează politica de investiții în perspectivă.

4.3. ANALIZA SWOT

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
<ul style="list-style-type: none"> - o bună organizare a compartimentelor la nivelul întreprinderii ; - relațiile cu furnizorii și clienții au loc pe baza unor contracte sau comenzi ferme ; - un principal obiectiv îl reprezintă reducerea costurilor ; - lărgirea sferei serviciilor prestate ; - orientarea fondurilor obținute înspre îmbunătățirea calității serviciilor ; - obiectiv - captarea apei termale și distribuirea acesteia către populație și consumatori industriali ; - realizarea unui studiu de marketing în colaborarea cu o firmă din Germania ; - îmbunătățirea liniei tehnologice ; - achiziționarea de aparatură performantă necesară demarării lucrărilor, din Germania ; - încălzirea cu apă termală a principalelor instituții din orașul Beiuș ; 	<ul style="list-style-type: none"> - lipsa, la nivelul unor compartimente, a unui personal calificat și compatibil cu postul pe care îl ocupă ; - lipsa unui contact direct cu clienții pentru a obține informațiile necesare cu privire la așteptările acestora ; - execuția lucrărilor de cele mai multe ori nu se face pe baza unor caiete de sarcini bine stabilite ; - interpretarea și aplicarea uneori eronată a legislației ; - folosirea de pompe cu consum mărit de energie ; - costuri ridicate cu energia electrică ; - pierderi tehnologice ; - lipsa unei aparaturi și utilaje moderne care să asigure o mai bună derulare a activității la nivelul tuturor compartimentelor ; - rețele de transport apă învechite .
OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
<ul style="list-style-type: none"> - existența unei pânze de apă termale la periferia orașului Beiuș ; - orașul Beiuș devine municipiu ; - obținerea de fonduri suplimentare pentru dezvoltarea orașului ; - oferirea sprijinului direct a Primăriei și a Consiliului Local Beiuș ; - colaborare cu firme din Germania. 	<ul style="list-style-type: none"> - apariția de noi concurenți ; - folosirea unei tehnologii depășite.

4.4. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR ȘI SOLUȚII PENTRU ÎMBUNĂȚIREA CALITĂȚII

Pentru a avea un sistem de îmbunătățire a calității bine pus la punct, mai întâi de toate este necesară fixarea clară a obiectivelor de calitate. După fixarea acestor obiective de calitate se trece la planificarea propriu-zisă a calității.

Pentru orice firmă care dorește să rămână competitivă și să-și atingă scopul trebuie să aibă ca principal obiectiv satisfacerea nevoilor clienților săi și să furnizeze servicii de cea mai bună calitate pentru ca așteptările lor să fie împlinite. Calitatea reprezintă un criteriu semnificativ pentru a avea avantaj competitiv și chiar pentru a te menține pe piață.

Pentru a duce la îndeplinire acest obiectiv trebuie avute în vedere alte obiective mai mici care să conducă la realizarea acestuia.

Unul dintre principalele obiective urmărite de societate este cel legat de reducerea costurilor atât a celor materiale cât și a celor cu munca vie printr-o folosire mai judicioasă a timpului de muncă, folosirea unui personal calificat și eliminarea timpilor morți din procesul tehnologic. Reducerea costurilor materiale se va face prin normarea atentă a tuturor fazelor de producție urmărindu-se încadrarea în consumurile specifice.

Având în vedere faptul că principalul cost al unității este cel cu energia electrică este recomandată înlocuirea pompelor cu consum mărit de energie tip Aversa Bucuresti pe carea actual le utilizează, cu pompe Grundfoss, acest tip de pompe având un consum scăzut de energie reducându-se după un prim calcul consumul de energie cu 12 kw/ora ceea ce ar însemna cu aproximativ peste 30 milioane lei /luna mai puțin.

Un alt obiectiv foarte important este analiza permanentă a costurilor de producție prin prisma diferitelor influențe cum ar fi: creșterea tarifelor la apa brută, la energia electrică, creșterea prețurilor la materiile prime și materialele folosite, creșterea salariilor.

Printr-o analiză permanentă a acestora, se va avea în vedere creșterea tarifelor la serviciile prestate pentru a putea relua în bune condiții procesul de producție și a evita decapitalizarea unității. Se va urmări permanent cuprinderea tuturor consumatorilor din rețelele de distribuție a apei prin echipe care se vor deplasa pe teren în vederea depistării unor eventuali consumatori ilegali.

4.4.1. ÎMBUNĂȚIREA CALITĂȚII APEI POTABILE

Analizele efectuate în ultimii ani cu privire la situația serviciilor publice și în special cele referitoare la alimentarea cu apă și de canalizare au pus în evidență lipsuri de eficiență și de calitate a serviciilor. Diagnosticul acestor servicii realizat de Asociația Română a Apei arată că, în cele mai multe cazuri, serviciile publice de alimentare cu apă și cele de canalizare, din România, nu sunt în măsura să satisfacă cerințele consumatorilor.

Astfel, calitatea acestora este deseori necorespunzătoare, și chiar dacă nu s-au semnalat boli hidrice în marile aglomerări urbane, problemele calității apei sunt aduse în atenția autorităților și a mass-media tot mai insistent de utilizatorii serviciilor, în dorința lor de a îmbunătăți calitatea vieții, domeniu în care utilitățile publice au o contribuție importantă.

Continuitatea serviciilor nu asigură echitatea deservirii consumatorilor, accesul fiind limitat pentru anumite zone sau în anumite perioade de timp și nu există capacitatea de adaptare rapidă la nevoile de confort ale utilizatorilor.

Pe linia îmbunătățirii calității apei și eliminării potențialelor surse de poluare recomand să se urmărească dotarea uzinei de apă cu un laborator de analize fizico-chimice. Prin acest laborator se pot efectua și probele necesare pentru asigurarea calității.

De asemenea pentru evitarea problemelor de distribuire a apei este de dorit înlocuirea vechii rețele de transport a apei cu una nouă care se ridică la nivelul actual de calitate și care corespunde noilor reglementari de mediu. Prin înlocuirea vechii rețele se urmărește îmbunătățirea calității apei potabile și reducerea pierderilor de la sursă până la consumatorul final..

Pentru eliminarea pierderilor tehnologice și pentru evidențierea întregii producții la nivelul unității este necesară contorizarea întregii cantități de apă distribuită cu ajutorul unor debit-metre cu ultrasunete, precum și contorizarea integrală a tuturor consumatorilor din cadrul asociațiilor de locatari și a celor de la casele particulare. În scopul unei mai bune și rapide comunicări între punctele de lucru (uzina de apă-stația de pompe-bazine-șef activitate rețea) se necesita achiziționarea unei stații de emisie – recepție.

Propun ca pentru viitor să se aibă în vedere și efectuarea de investiții la stația de epurare de la marginea orașului, pentru îmbunătățirea calității apei potabile. Pentru început conducerea unității ar trebui să se orienteze în cautarea de potențiali furnizori de echipamente atât în țară cât și în străinătate

Pentru mărirea numărului clienților unitatea ar putea decurge la extinderea rețelelor de apă-canal pe toate străzile orașului Beiuș, având în vedere că aceasta nu s-a realizat până în momentul de față.

Toate aceste obiective enumerate se vor materializa cu sprijinul direct al Primăriei și al Consiliului Local Beiuș prin alocarea fondurilor necesare realizării investițiilor pe domeniul public al orașului Beiuș.

4.4.2. ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR DE SALUBRIZARE A ORAȘULUI

Un alt domeniu care necesită îmbunătățiri și unitatea trebuie să intervină îl reprezintă îmbunătățirea serviciilor de salubritate a orașului. Curățenia înseamnă sănătate și cred că fiecare din noi urmărește acest lucru.

Poate fi fructificat acest obiectiv, pe de o parte prin achiziționarea de utilaje performante pentru efectuarea curățeniei, iar pe de altă parte prin amplasarea de coșuri pentru resturi menajere la distanțe apropiate unele de altele, astfel ajutând la păstrarea curățeniei și realizarea ordinii de care aminteam prin eliminarea obiectelor nedorite (gunoiul) .

Pentru bunul mers al activității și a obținerii rezultatelor de calitate așa cum așteaptă și cei ca beneficiază de ele, cetățenii orașului Beiuș și nu numai, este de dorit folosirea de tehnologii avansate pentru îmbunătățirea calității serviciilor realizate în ce privește curățenia orașului, ceea ce presupune însă folosirea de personal calificat. În acest scop personalul existent poate fi trimis la cursuri de perfecționare și apoi testat cu responsabilitate.

Prin lucrările executate în acest mod se urmărește în continuare, îmbunătățirea nivelului de trai al locuitorilor orașului Beiuș și bineînțeles creșterea