



*Centrala Electrică cu Termoficare S.A. „CET-Nord”,
3121, Moldova, mun. Bălți, str. Ștefan cel Mare, 168
Tel +(373-231) 5-33-59*

APROBAT

**Adunarea Generală a acționarilor
S.A. „CET-Nord”**

Proces-verbal nr. 1 din 10 iunie 2022

DIRECȚIILE PRIORITARE DE DEZVOLTARE PENTRU ANII 2022-2024

COORDONAT

Consiliul S.A. „CET-Nord”

Proces-verbal nr. 5 din 06.05. 2022

Bălți, 2022

CUPRINS:

Abrevieri.....	3
1. PREZENTAREA SOCIETĂȚII ȘI A OBIECTIVELOR DE DEZVOLTARE.....	4
1.1 Domenii de activitate și oportunități de dezvoltare.....	4
1.2 Obiectivele strategice de dezvoltare a Societății.....	6
2. DIRECȚII PRIORITARE DE DEZVOLTARE.....	9
3. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA DIRECȚIILOR PRIORITARE DE DEZVOLTARE.....	15

Abrevieri

AGA	Adunarea Generală a acționarilor
ANRE	Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică
BERD	Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare
CIC	Centrul de instruire corporativă
E5P	Fondul Regional al Parteneriatului Europei de Est pentru Eficiență Energetică și Mediu
PIP	Program de investiții prioritare
PTI	Punct Termic Individual
RM	Republica Moldova
SA	Societate pe Acțiuni
SACET	Sistem centralizat de alimentare cu energie termică
SRL	Societate cu Răspundere Limitată
UE	Uniunea Europeană

1. PREZENTAREA SOCIETĂȚII ȘI A OBIECTIVELOR DE DEZVOLTARE

1.1. Domenii de activitate și oportunități de dezvoltare

Sectorul termoelectric din mun. Bălți este reprezentat de **Societatea pe Acțiuni „CET-Nord”**, care este o întreprindere cu capital majoritar de stat și reprezintă o entitate de interes public la nivel național, având ca acționar unic statul și gestionată de Agenția Proprietății Publice. S.A. „CET-Nord” este principalul producător și furnizor de energie termică din municipiul Bălți.

Viziune

Viziunea Societății este de a deveni o companie - model, grație oamenilor săi inovatori, serviciilor de încredere, reputației de integritate și excelență profesională, dar și performanței în realizarea standardelor de mediu și siguranță.

Misiune

Misiunea noastră constă în satisfacerea cerințelor clienților prin acordarea produselor și serviciilor competitive de alimentare centralizată cu energie termică în condiții de creștere continuă a performanței și eficienței, precum și creșterea ponderii în balanța energetică a țării.

Domeniile principale de activitate: producerea, distribuția și furnizarea energiei termice; producerea energiei electrice.

Utilajul principal care asigură procesul de producere sunt cinci cazane, două turbine de abur și Centrala Electrică în Cogenerare dotată cu patru motoare cu ardere internă, care furnizează energie termică către populația municipiului Bălți.

Principalele echipamente care deservește procesele de bază sunt:

Nr. crt.	Surse de energie termică și electrică	Anul de punere în funcțiune	Puteri instalate	Receptoare pentru asigurarea serviciilor interne
Cazane cu abur				
1	ГМ-40/39 №2	1957	26 Gcal	turbină cu abur
	ГМ-40/39 №3	1958	26 Gcal	turbină cu abur
	БК3-75/39 №4	1960	49 Gcal	turbină cu abur
	БК3-75/39 №5	1962	49 Gcal	turbină cu abur
	БК3-75/39 №6	1968	49 Gcal	turbină cu abur
	БК3-75/39 – ГМА-2	1994	49 Gcal	turbină cu abur
Turbine cu abur				
2	ПТ-12/13-3,4/1,0-1	2005	12 MW	generator
	ПТ-12/15-35/10-M	1995	12 MW	generator

Unități de cogenerare				
3	JMS 620 GS-N.L.	2019	EE 3,354 MW/ ET 3,125 MW	generator/schimbător de căldură
	JMS 620 GS-N.L.	2019	EE 3,354 MW/ ET 3,125 MW	generator/schimbător de căldură
	JMS 620 GS-N.L.	2019	EE 3,354 MW/ ET 3,125 MW	generator/schimbător de căldură
	JMS 620 GS-N.L.	2019	EE 3,354 MW/ ET 3,125 MW	generator/schimbător de căldură

Consumatorii auxiliari din cadrul Societății intrați în conturul electroenergetic sunt alcătuiți din:

- ✓ Pompe de alimentare și de transport agent termic;
- ✓ Iluminat interior și exterior;
- ✓ Aparate de aer condiționat/sisteme de climatizare;
- ✓ Compresoare de aer;
- ✓ Ventilatoare aer combustie.

Efectele pozitive obținute din realizarea Proiectului „Sistemul termoelectric al mun. Bălți (S.A. „CET-Nord”)” - Faza I, finanțat de Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) și Fondul Regional al Parteneriatului Europei de Est pentru Eficiență Energetică și Mediu (E5P) au servit drept temelie pentru elaborarea studiului de fezabilitate, semnarea și ratificarea Acordului de împrumut între Republica Moldova și BERD în vederea realizării Proiectului „Sistemul termoelectric al mun. Bălți (S.A. „CET-Nord”)” - Faza II.

Proiectul are drept scop creșterea calității serviciului prestat locuitorilor din municipiu prin restabilirea sistemului de livrare a apei calde menajere, implementarea sistemului de distribuție pe orizontală intra bloc, asigurarea confortului termic în edificii prin gestionarea individuală a consumului de energie termică, optimizarea costurilor operaționale, controlul și monitorizarea centralizată/la distanță, creșterea duratei de exploatare a utilajelor/echipamentelor, reducerea pierderilor de energie termică, etc.

Proiectul este constituit din 2 obiective:

Obiectivul 1

Programul de investiții prioritare (PIP).

Componenta 1

Modernizarea instalațiilor sistemului de termoficare, ce include:

1. Instalarea Punctelor Termice Individuale în 166 blocuri locative;
2. Construcția unui rezervor de acumulare a energiei termice (la nivel de SACET);
3. Modernizarea instalațiilor de tratare a apei.

Componenta 2

Modernizarea sistemului de distribuție în interiorul blocurilor locative, ce presupune implementarea sistemului de distribuție pe orizontală a agentului termic și apei calde în 296 blocuri locative.

Componenta 3

Modernizarea infrastructurii IT la nivel de SACET, ce include:

1. Implementarea unui sistem SCADA la sistemul de distribuție a energiei termice;
2. Implementarea unui sistem de modelare termohidraulic (GIS).

Obiectivul 2

Rambursarea datoriei istorice pentru gazele naturale consumate - 100%.

Ținând cont de existența unei problematice de bază nesoluționate, privind datoria istorică față de furnizorul de gaze naturale, în cadrul studiului de fezabilitate a fost examinată și identificată cea mai fezabilă soluție de rambursare a datoriei istorice. Având în vedere condițiile preferențiale de oferire a împrumuturilor BERD, comparativ cu ofertele pieței financiare din Republica Moldova, soluția cea mai fezabilă identificată fiind recreditarea unui împrumut suveran acordat de către BERD.

Beneficiile așteptate de la implementarea Proiectului:

- ✓ Numărul apartamentelor conectate la sistemul de distribuție pe orizontală a energiei termice și la serviciile de apă caldă - 22 281;
- ✓ Economii de energie - 14 826 Gcal/an, datorită instalării PTI și a sistemului de distribuție pe orizontală a energiei termice;
- ✓ Producerea de energie termică va crește cu 17 % - 33 942 Gcal, datorită serviciilor de apă caldă oferite pe tot parcursul anului;
- ✓ Producerea de energie electrică va crește cu - 36 791 MWh/an, datorită serviciilor de apă caldă oferite pe tot parcursul anului;
- ✓ Reducerea emisiilor de CO₂ - 23 681 tone/an;
- ✓ Rambursarea datoriei istorice pentru gazele naturale consumate - 100 %.

1.2 Obiectivele strategice de dezvoltare a Societății

În vederea creșterii constante a calității serviciilor de termoficare și sporirii gradului de satisfacere a cerințelor clientului, precum și în scopul depășirii impedimentelor care apar în procesul continuu de modernizare a sistemului termoelectric din municipiul Bălți, întreprinderea și-a trasat obiective strategice de dezvoltare, care decurg și sunt în concordanță cu obiectivele strategice internaționale și naționale în domeniul energiei.

Obiectivele strategice naționale în domeniul energiei rezultă din:

- *Obiectivele Uniunii Europene* împărtășite, în linii mari, de Republica Moldova și acordând atenție stabilirii priorităților sale în ceea ce privește contextul și interesele proprii ale țării, Strategia energetică a RM are în vedere celei mai importante realizări ale politicilor UE, acestea fiind:
 - ✓ asigurarea unei piețe paneuropene de energie electrică funcționale și eficiente prin alocarea de capacități transfrontaliere și tranzacționarea energiei electrice și gazelor naturale;
 - ✓ asigurarea prețurilor convergente și stabile la bursele UE de energie electrică;
 - ✓ implementarea noului model de piață de gaze naturale (directivele UE 55/2003, 73/2009) în vederea tranzacționării centralizate, îmbunătățirii transparenței,

decuplarea prețului gazului natural tranzacționat pe termen scurt de prețul petrolului/cărbunelui, etc.

- *Obiectivele Comunității Energetice*, rezumate în cele trei obiective principale care țin de crearea unei piețe de energie concurențiale integrate; atragerea investițiilor în sectorul energetic și asigurarea securității și durabilității aprovizionării cu energie a consumatorilor,
- și nemijlocit în *Strategia energetică a RM până în 2030 (HG 102, 2013)* care prezintă viziunea, oportunitățile și obiectivele strategice ale țării în contextul energetic al spațiului geopolitic aferent, cu specificarea măsurilor de implementare, unde sunt stabilite:
 - ✓ *obiectivele strategice generale:*
 - asigurarea securității aprovizionării cu energie;
 - dezvoltarea piețelor concurențiale și integrarea lor regională și europeană;
 - asigurarea durabilității sectorului energetic și combaterea schimbărilor climatice;
 - ✓ *obiectivele strategice specifice:*
 - asigurarea securității aprovizionării cu gaze naturale prin diversificarea căilor și surselor de aprovizionare, tipurilor de purtător și prin depozite de stocare;
 - consolidarea rolului RM de culoar de tranzit al energiei electrice, prin construcția unor noi linii de interconexiune și consolidarea rețelei interne de transport al energiei electrice;
 - crearea unei puternice platforme de generare a energiei electrice și termice prin rețehnologizare, încălzire centralizată eficientă și marketing performant;
 - îmbunătățirea eficienței energetice și creșterea utilizării surselor regenerabile de energie;
 - asigurarea cadrului legislativ, instituțional și operațional pentru o concurență reală, deschiderea efectivă a pieței, stabilirea prețului pentru energie în mod transparent și echitabil, integrarea pieței energetice a RM în piața internă UE;
 - asigurarea cadrului instituțional modern și competitiv pentru dezvoltarea industriei energetice.

În vederea realizării scopului principal, prin utilizarea eficientă a resurselor materiale, financiare, umane și informaționale, Societatea și-a stabilit următoarele **obiective strategice**:

- ✓ consolidarea organizațională și instituțională a Societății;
- ✓ eficientizarea și optimizarea proceselor de producere a energiei termice și electrice, distribuția și furnizarea energiei termice consumatorilor, inclusiv prin reducerea impactului asupra mediului și consumului de energie;
- ✓ asigurarea eficienței procesului de cercetare-dezvoltare a Societății și implementare a inovațiilor;

- ✓ gestiunea eficientă a resurselor financiare și menținerea stabilității financiare a Societății;
- ✓ asigurarea eficienței activității comerciale și promovarea imaginii favorabile a Societății.

Având în vedere obiectivele strategice trasate, se stabilesc următoarele 4 direcții prioritare de dezvoltare a activității S.A. „CET-Nord” pentru anii 2022-2024:

MANAGEMENT STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL

MANAGEMENTUL PROCESELOR TEHNOLOGICE

MANAGEMENT FINANCIAR

MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIEȚII

1

2. DIRECȚII PRIORITARE DE DEZVOLTARE

Nr. crt.	Direcții strategice / Obiective generale	Activități	Durata de implementare
I.	DIRECȚIA	MANAGEMENT STRATEGIC ȘI ORGANIZAȚIONAL	
1.1	Îmbunătățirea managementului strategic intern	Elaborarea Strategiei de dezvoltare SACET din mun. Bălți Elaborarea planurilor de acțiuni cu privire la implementarea Strategiei Atragerea, retenția și recâștigarea consumatorilor	2022 anual Continuu
1.2	Consolidarea colaborării cu partenerii de dezvoltare	Identificarea potențialilor parteneri de dezvoltare Organizarea de vizite/ședințe/negocieri Încheierea contractelor de colaborare cu partenerii de dezvoltare	Continuu Continuu La apariția cazului
1.3	Îmbunătățirea / consolidarea managementului resurselor umane	Crearea și dezvoltarea Centrului de instruire corporativă (CIC) Asigurarea eficientă a procesului de recrutare și selectare a personalului conform procedurilor stabilite Implementarea unui sistem integrat pentru evidența personalului și salarizare Dezvoltarea și aplicarea instrumentelor eficiente privind asigurarea cu personalul calificat Atragerea și reținerea tinerilor specialiști Elaborarea/actualizarea procedurilor pe procese de resurse umane Corelarea procesului de dezvoltare profesională a angajaților cu obiectivele de dezvoltare strategică a entității Asigurarea unui mecanism eficient de motivare (financiară și nonfinanciară)	2023-2024 2022 2022 Continuu Continuu 2022 2022 2022
1.4	Stabilirea și monitorizarea indicatorilor de	Elaborarea și implementarea mecanismului de evaluare a performanțelor profesionale	2022-2023

Nr. crt.	Direcții strategice / Obiective generale	Activități	Durata de implementare
	performanță		
1.5	Îmbunătățirea continuă a structurii organizaționale	Realizarea misiunilor de audit cu ajustarea structurii organizaționale a subdiviziunilor în contextul realizării obiectivelor strategice și specifice a entității	Continuu
1.6	Îmbunătățirea performanței de securitate și sănătate în muncă	Executarea planificată a instruirii în materie de securitate și sănătate în muncă	Continuu
		Identificarea, evaluarea și actualizarea factorilor profesionali de risc la locurile de muncă	2022
		Consultarea și participarea salariaților în luarea deciziilor privind măsurile referitoare la sistemul de management al sănătății și securității în muncă	Trimestrial, Anual
1.7	Menținerea nivelului de securitate a întreprinderii	Asigurarea Protecției Civile și reglementarea acțiunilor angajaților în cazuri excepționale	Permanent
		Asigurarea securității informaționale a Societății	Continuu
		Asigurarea securității în procesul de prelucrare a datelor cu caracter personal	Pe parcursul anului
		Monitorizarea permanentă și ținerea sub control a activităților de asigurare a integrității și securității Societății în conformitate cu cerințele legislative și actele normative interne în vigoare	Continuu
		Asigurarea monitorizării corespunderii și actualizării Planului de pază al Societății și a Pașaportului antiterorist	Continuu
		Asigurarea securității industriale a obiectelor industriale periculoase	Pe parcursul anului
1.8	Perfecționarea sistemului informațional	Îmbunătățirea continuă a sistemului de optimizare/evidență a circulației documentelor	2022
		Elaborarea și achiziționarea softurilor și integrarea lor cu cele existente într-un sistem informațional integrat (ERP)	2022-2024

Nr. crt.	Direcții strategice / Obiective generale	Activități	Durata de implementare
1.9	Îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management Integrat, inclusiv prin menținerea certificării, în baza standardelor internaționale implementate	Menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat în baza standardelor de calitate (ISO 9001:2015); sănătate și securitatea în muncă (ISO 45001:2018); de mediu (ISO 14001:2015); energiei (ISO 50001:2018) și sisteme de management anti-mită (ISO 37001:2016)	2022-2024
		Instruirea permanentă și perfecționarea angajaților în domeniul SMI	Continuu
1.10	Implementarea sistemului Managementul riscului	Identificarea riscurilor semnificative/strategice, care pot afecta eficacitatea și eficiența activităților aferente obiectivelor	Continuu
		Evaluarea riscului și a impactului asupra obiectivelor/activităților în cazul materializării riscurilor	Anual
		Gestionarea/tratarea riscurilor	Continuu
		Dezvoltarea unei culturi de management al riscurilor la nivelul entității	Continuu
II.	DIRECȚIA	MANAGEMENTUL PROCESELOR TEHNOLOGICE	
2.1	Asigurarea unui regim eficient de funcționare a SACET	Implementarea recomandărilor auditului energetic	2022
		Elaborarea algoritmului și soft-ului de monitorizare și selectare a regimului optim de funcționare și punerea lui în aplicare	2022-2023
		Creșterea sarcinii termice solicitate pe timp de vară până la asigurarea funcționării la capacitatea nominală și randament maxim a SACET cel puțin 7000 ore/an	2023-2024
		Asigurarea cu utilaje și mecanisme speciale moderne	2022-2024
		Identificarea soluțiilor de asigurare a combustibilului de rezervă	2022-2023

Nr. crt.	Direcții strategice / Obiective generale	Activități	Durata de implementare
2.2	Mentenanța utilajelor / echipamentelor	Analiza previzională a fiabilității, mentenanței și a securității de funcționare a utilajelor/echipamentelor	2022
		Elaborarea și aprobarea planului de mentenanță	Tr. II 2022
		Prevenirea și gestionarea situațiilor de deranjamente și avarii	Continuu
		Revizuirea Regulamentului de asigurare a mentenanței echipamentului tehnologic	2022
2.3	Dezvoltarea SACET	Asigurarea condițiilor de intrare în vigoare a acordului de împrumut	30.06.2022
		Asigurarea condițiilor precedente primei debursări din contul tranșei II a împrumutului acordat de BERD	30.06.2022
		Implementarea sistemului de monitorizare și înregistrare a parametrilor de calitate a energiei electrice în rețelele electrice 10kV și 110kV și asigurarea instrumentelor digitale necesare activității pe piața energiei electrice	2022
		Extinderea SACET prin construcția de noi rețele termice și conectare de noi consumatori	Continuu
		Identificarea soluțiilor de modernizare integrală a rețelelor termice	2022-2024
		Înlocuirea elevatoarelor cu puncte termice individuale (PTI) la 166 blocuri locative	2023-2024
		Modernizarea sistemului de distribuție a agentului termic din 296 blocuri locative, prin sistem de distribuție a agentului termic și apei calde pe orizontală	2023-2024
		Modernizarea infrastructurii IT la nivel de SACET (implementarea unui sistem SCADA la sistemul de distribuție a energiei termice și a unui sistem de modelare termohidraulic)	2023-2024
		Implementarea sistemului de acumulare a energiei termice	2023-2024
		Modernizarea Secției Chimice	2023

Nr. crt.	Direcții strategice / Obiective generale	Activități	Durata de implementare
		Modernizarea sistemului de iluminat	2022
		Promovarea modificărilor cadrului normativ în scopul conectării obligatorii la SACET a obiectelor instituțiilor publice	2022
		Realizarea acțiunilor de fuziune prin absorbție a Î.M. „Termogaz-Bălți”	2023
2.4	Crearea și dezvoltarea de servicii noi	Dezvoltarea și promovarea serviciilor reglementate	Continuu
		Dezvoltarea și promovarea serviciilor nereglementate	Continuu
III.	DIRECȚIA	MANAGEMENT FINANCIAR	
3.1	Optimizarea gestiunii fluxurilor financiare	Bugetarea resurselor financiare a companiei	Anual
		Dirijarea resurselor financiare în procesul de investire în active pe termen lung	până la 30.11 a anului curent/ permanent
		Coordonarea aspectelor financiare în cadrul proiectelor investiționale	Anual
		Implementarea sistemului informatic integrat financiar-contabil cu utilizarea softurilor performante în evidența contabilă și economică	2022-2023
3.2	Asigurarea și menținerea echilibrului financiar	Înaintarea cererilor către ANRE, privind ajustarea prețurilor/tarifelor reglementate în corespundere cu cadrul normativ în vigoare în scopul asigurării stabilirii unor prețuri/tarife justificate care să asigure furnizarea energiei termice în condiții de fiabilitate, cu cheltuieli minime și cu utilizarea eficientă a obiectivelor din sectorul energetic	Anual
		Asigurarea dinamicii pozitive a indicatorilor economico-financiar ai întreprinderii	până la data de 30 a lunii următoare ce

Nr. crt.	Direcții strategice / Obiective generale	Activități	Durata de implementare
			precedează tr. de gestiune
		Menținerea în limita admisibilă a lichidității și solvabilității	Continuu
		Monitorizarea nivelului investițiilor în scopul majorării profitului și diminuării cheltuielilor	Continuu
		Monitorizarea și optimizarea costurilor efective în raport cu nivelul costurilor aprobate în scopuri tarifare	Continuu
		Elaborarea și implementarea conceptului unui raport managerial eficient	Trimestrial/ anual
IV.	DIRECȚIA	MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIEȚII	
4.1	Orientarea spre client	Crearea unui Centru de asistență clienți	2024
		Modernizarea și actualizarea paginii web a entității	Continuu
		Desfășurarea sondajelor de satisfacție a clienților	mai-august
		Organizarea unor campanii de informare privind activitatea entității și a serviciilor prestate	Pe parcursul anului
		Crearea cabinetului personal al consumatorului pe pagina web a întreprinderii	2022-2023
4.2	Perfecționarea informațională a sistemului de gestionare a relațiilor cu clienții	Automatizarea calculelor privind facturarea energiei termice	2022
		Evidența creanțelor și situațiilor litigioase în cadrul unui soft integrat	2022-2023
		Participarea la activități sociale	Continuu
		Acțiuni de promovare în mediul online și offline	Continuu
		Organizarea participării reprezentanților S.A. „CET-Nord” la emisiunile TV/radio	După caz

3. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA DIRECȚIILOR PRIORITARE DE DEZVOLTARE

Monitorizarea implementării *Directiilor prioritare de dezvoltare S.A. „CET-Nord”* pentru anii 2022 – 2024 va reprezenta un proces continuu de colectare și de analiză a datelor și informației relevante modului de realizare și va servi drept bază pentru acțiunile ulterioare de evaluare.

Astfel, monitorizarea în cadrul Societății va avea loc în **scopul:**

- ✓ verificării în ce măsură au fost atinse obiectivele strategice stabilite;
- ✓ identificării cauzelor care generează deficiențe în realizarea domeniilor de intervenție specifice sau acțiunilor și determinării soluțiilor pentru depășirea acestora;
- ✓ elaborării recomandărilor în vederea asigurării implementării corespunzătoare a Direcțiilor prioritare de dezvoltare;
- ✓ difuzării informației privind progresul de implementare a Direcțiilor prioritare de dezvoltare;
- ✓ tragerii concluziilor și folosirii experienței pentru viitor.

Procesul de monitorizare și de evaluare va fi realizat prin respectarea următoarelor **principii:**

- ✓ principiul cooperării și participării, impune angajaților Societății să coopereze cu autoritățile publice relevante, mass-media, partenerii de dezvoltare, și alte părți interesate în activitățile de monitorizare și de evaluare, asigurând antrenarea și consultarea tuturor subiecților interesați;
- ✓ principiul obiectivității și imparțialității - utilizarea de către responsabili de evaluare a multiplelor surse de informare și metode de estimare în scopul evaluării imparțiale și corecte a impactului acțiunilor întreprinse;
- ✓ principiul responsabilității - angajații responsabili de monitorizare vor prezenta informații calitative, complete și veridice, conform criteriilor solicitate;
- ✓ principiul transparenței - informațiile privind inițierea, desfășurarea și rezultatele procesului de monitorizare a implementării Direcțiilor prioritare de dezvoltare se fac publice prin plasarea lor pe pagina oficială a Societății (www.cet-nord.md), care se actualizează permanent.

Instrumentele de monitorizare sunt:

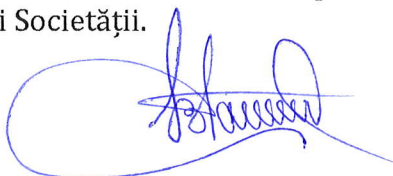
- ✓ rapoartele trimestriale, semestriale și anuale de activitate prezentate de subdiviziunile structurale;
- ✓ rapoartele trimestriale, semestriale și anuale de evaluare;
- ✓ informațiile acumulate cu ocazia desfășurării auditurilor;
- ✓ pagina web a S.A. „CET-Nord”;
- ✓ sondajele (chestionare, interviuri etc.) clienților interni și externi ai Societății.

Evaluarea va include analiza modului de implementare a *Directiilor prioritare de dezvoltare* și a eficienței acestora și care are ca scop stabilirea efectului activităților desfășurate și gradul de atingere a rezultatului scontat.

Instrumentul de bază în implementarea, monitorizarea și evaluarea *Directiilor prioritare de dezvoltare S.A. „CET-Nord”* îl va constitui *Programul de management integrat ce va conține acțiuni aferente acestora*.

Rezultatul monitorizării și evaluării gradului de realizare a Direcțiilor prioritare de dezvoltare va fi subiect al raportării Directorilor de profil, cu prezentarea trimestrială a Raportului privind gradul de implementare, în cadrul Consiliului Consultativ pe lângă Directorul General și anual de către Directorul General Consiliului Societății.

Director General



Marian BRÎNZĂ