

Indicatori de performanță (standarde) realizați în I Semestru 2026
de secții și angajații săi,
raportați la Planul anual de acțiuni al Î.M.Infocom
pentru anul 2026 (ord.063 din 18.03.2026)

Scop:	Creșterea eficacității și calității serviciilor prestate cetățenilor mun. Chișinău, agenților economici în scopul obținerii unui profit, care să asigure buna organizare și funcționare a întreprinderii.
Obiectiv general	Perfectarea avizelor de plată pentru serviciile locativ comunale (în continuare-avize/bonuri) în mun. Chișinău. Obținerea profitului.
Administrator interimar	Administratorul interimar: Realizarea obiectivului privind perfectarea avizelor de plată pentru serviciile locativ-comunale în mun. Chișinău. Administratorul interimar al Î.M.Infocom, conform prevederilor Statutului, a reprezentat organul executiv unipersonal al întreprinderii și a condus având următoarele atribuții întru asigurarea profitului întreprinderii. În 2026 Î.M.Infocom a obținut pierderi de 296,3 mii lei. A acționat respectând atribuțiile stabilite în Contractul individual de muncă, semnat cu Primăria mun. Chișinău, în vederea administrării economico-financiare a întreprinderii. Cota parte din profit (30%), anual va fi transferată către fondator în temeiul deciziei Consiliului Municipal Chișinău. Venitul din vânzări a constituit- 5721,5 mii lei. Alte venituri - 503,6 mii lei. Suma totală a veniturilor a constituit 6225,1 mii lei cu 42,5 mii lei mai puțin decât venitul planificat în Planul de afaceri/2025-2027. A condus activitățile și a asigurat funcționarea eficientă a întreprinderii respectând Statutul, deciziile Fondatorului și ale Consiliului de administrație al întreprinderii. 1. A coordonat și a semnat A reprezintă interesele întreprinderii în relațiile cu persoane fizice și juridice, cu autoritățile publice, cu organele de drept și a acordat astfel de împuterniciri altor salariați ai întreprinderii, inclusiv prin procuri eliberate. 2. A prezentat Consiliului de administrație darea de seamă cu privire la rezultatele activității economico-financiare a întreprinderii, trimestriale, anuală. 3. A prezentat Consiliului de administrație al întreprinderii, fondatorului, spre aprobare proiectul Devizelor de venituri și cheltuieli, proiectul Statului de personal pentru anul 2026. 4. A semnat contracte și acorduri la ele, necesare pentru activitatea economică a întreprinderii; a eliberat procuri; a semnat ordine de plată și alte documente pentru efectuarea operațiunilor bancare. 5. A asigurat prezentarea, în modul stabilit de lege, a situației financiare, a rapoartelor fiscale, a dărilor de seamă statistice. 6. A asigurat integritatea, folosirea eficientă a bunurilor întreprinderii.

7. A solicitat de la șef-oficiu juridic, avocat informația referitoare la situațiile litigioase, pentru 2026, care va fi prezentat Consiliului de administrație, odată cu Raportul trimestrial al conducerii Î.M.Infocom.
8. A asigurat publicarea Planului de achiziție și a asigurat respectarea principiului transparenței procedurilor de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor destinate necesităților întreprinderii.
9. În calitate de președinte al grupului de lucru privind achizițiile a monitorizat contractele de achiziții pentru anul 2026.
10. 18 contracte de aciziții.
11. A asigurat organizarea și ținerea contabilității în mod continuu.
12. Și-a asumat dezvoltarea Sistemului de control intern, care a fost implementat, integral începând cu 2022.
13. În scopul bunei guvernări a întreprinderii, a fost evaluată starea funcționării Controlului Intern Managerial (CIM) din cadrul Î.M.Infocom, implementat. A fost aprobat PLAN-ul (GHID) de dezvoltare al Sistemului de Control Intern Managerial în cadrul Î.M. Infocom pentru 2025-2027, anexa nr. I la ordinul nr.128 din 12.06.2025. A fost aprobat chestionarul privind executarea planului (ghid) de dezvoltare a CIM, pentru anul 2025-2026.
14. S-a preocupat de supravegherea, dezvoltarea Sistemului de controlul intern în cadrul întreprinderii și managementul riscurilor de activitate în scopul asigurării rezonabile privind atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate, în conformitate cu Legea nr.229 din 23.09.2010 privind Controlul financiar intern, Ordinul Ministerului Finanțelor Nr.189/05.11/2015, (modificat în vigoare din 17.01.2020) Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public, asigurând prevenirea/diminuarea riscurilor prin aplicarea procedeele de verificare/control întru neadmiterea erorilor și prevenirea riscurilor. Sistemul de control intern a fost modificat și numără 162 procedee/subprocedee de evaluare a riscurilor identificate de șefii de secții.
15. A organizat și asigurat procesul de depunere a declarațiilor de avere și interese personale pentru 2026, înputernicire delegată persoanei responsabilă de actualizarea permanentă a Registrului electronic al subiecților declarării de avere și a intereselor personale din cadrul Î.M.Infocom (ord.067-p din 17.04.2024), în scopul asigurării servirii interesului public cu imparțialitate, obiectivitate, având obligația de a trata conflictele de interese care apar în activitatea profesională a întreprinderii, în termenele și modul prevăzute de Legea Nr. 133/2016 privind declararea averii și a intereselor personale, modificată la 31.08.2025.
16. A asigurat și a coordonat respectarea legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor, inclusiv a actelor interne aprobate la întreprindere.
17. S-a preocupat de calitatea serviciilor prestate cetățenilor mun. Chișinău, agenților economici, evaluând răspunsurile oferite de GFL, oferind înputerniciri angajaților care sunt abilitați cu atare posibilități și competențe de rezolvare a propunerilor. Evaluarea are loc de două ori pe an.
18. A dirijat activitatea economico-financiară a întreprinderii și a asigurat elaborarea și executarea Planului de afaceri al întreprinderii pe anii 2025-2027, a verificat gestionarea corectă a mijloacelor financiare.
19. A organizat activitatea secțiilor întreprinderii întru obținerea productivității înalte, aplicând un șir de factori motivaționali pentru personal (prime, sporuri, regim flexibil, altele, respectând Contractul Colectiv de Muncă pe anii 2022-2026).
20. A aplicat metode și tehnici moderne de executare a lucrărilor, de modernizare continue a proceselor tehnologice utilizate în procesul de producere, întru sporirea productivității muncii, respectării condițiilor contractuale cu clienții, cu mici devieri de la termenul de executare, motivul fiind unul extern și ține de prezentarea informațiilor primare atât de către gestionarii fondului locativ cât și prestatorii de servicii.
21. A supravegheat, dezvoltat Controlul intern managerial în cadrul întreprinderii și a gestionat managementul riscurilor de activitate, în scopul asigurării rezonabile privind atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate, în conformitate cu Legea nr.229 din 23.09.2010 privind Controlul financiar intern; Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal; HG Nr. 1123 din 14-12-2010 privind aprobarea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal și actele aprobate la întreprindere.
22. A aprobat organizarea unor instruiți, ținând cont de intrarea în vigoare, începând cu 23.08.2026 a Legii 195/2025 privind protecția datelor cu caracter personal. A solicitat Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal o instruire, în scopul sporirii gradului de percepție al angajaților Î.M.Infocom asupra principiilor de protecție a datelor cu caracter personal.

23. A gestionat managementul riscurilor, aprobând acte interne de activități privind evaluarea și monitorizarea riscurilor, care pot afecta îndeplinirea obiectivelor și realizarea performanțelor planificate, pentru anul 2026, care numără 162 procedee/subprocedee (actualizat).
24. A asigurat executarea deciziilor Consiliului Municipal, dispozițiilor Primarului General al mun. Chișinău, Consiliului de administrație.
25. A respectat în 2026, prevederile Regulamentului intern, Contractului Colectiv de Muncă pentru anii 2022-2026, Regulamentului Cu privire la salarizare, premiere, modul de acordare a plăților de stimulare, sporuri, modul de plată a recompensei în baza rezultatelor activității anuale a salariaților Î.M.Infocom pentru anii 2022-2026.
26. A onorat toate obligațiile față de bugetul municipal al Primăriei mun. Chișinău.
27. A asigurat respectarea strictă a legislației fiscale, transferarea la timp a mijloacelor în bugetul public, fondul social și altor plăți.
28. A creat condiții favorabile de muncă cu respectarea normelor legislative în domeniul securității și sănătății în muncă, conform Planului de măsuri pentru sănătatea și securitatea muncii, pentru anul 2026. A susținut activitățile persoanei responsabile de securitatea și sănătatea în muncă. A alocat finanțe pentru securitatea și sănătatea în muncă, în conformitate cu planul elaborat de specialistul în securitatea muncii. A aprobat instrucțiunile în domeniu.
29. Conducătorul a întreprins măsuri pentru crearea condițiilor favorabile de muncă în corespundere cu necesitățile angajaților.
30. A asigurat elaborarea actelor de ordin intern, norme spre respectare de către toți salariații întreprinderii, plasate pe „documente interne aprobate” cu acces pentru toți angajații.
31. A aprobat Planul de organizare al instruirilor, în cadrul Î.M.Infocom pentru 2026. A aplicat metode și tehnici de executare a lucrărilor, de modernizare continuu a serviciilor prestate de Î.M Infocom, implementând planul de achiziții.
32. A aprobat formarea profesională a angajaților în conformitate cu Planul privind instruirea angajaților pentru 2026, în care scop au fost organizate instruirii: 128 ore-om, 19 angajați în sumă de 31750 lei privind: Controlul Intern Managerial; Registrul riscurilor; Bazele evaluării performanțelor instituționale; Practici aferente modului de întocmire și prezentare a Declarației privind impozitul pe venit 2025: aspecte cheie pentru contabili; Regulamentul cu privire la achizițiile de valoare mică; Principiile de protecție a datelor cu caracter personal; Politica bugetar-fiscală 2026; Legislația muncii, aplicarea corectă a modificărilor intrate în vigoare în anul 2026; Situațiile financiare pe înțelesul antreprenorilor; Comunicarea eficientă cu clienții: la telefon și în audiență pentru angajații secției Recepție-prelucrare date, relații cu publicul; Power BI Essentials: de la date la decizii, care au participat la diferite programe de dezvoltare, sub formă de conferințe, traininguri, workshopuri, cursuri. Cheltuielile pentru dezvoltarea profesională sunt planificate an de an, ceea ce denotă interesul pentru dezvoltare profesională, domeniile fiind resurse umane, finanțe, achiziții, securitatea datelor, accesul la informații, tehnologii informaționale.
33. Conducătorul întreprinderii a evaluat, monitorizat, documentat sistematic felul în care instruirile asigură dezvoltarea profesională a angajaților, practicând delegarea prin ordin, specificând obligativitatea persoanei instruite de informare privind cunoștințele obținute cu prezentarea certificatului.
34. A asigurat paza tehnică a întreprinderii.
35. A fost asigurat angajamentul față de competență prin elaborarea/ajustarea sau modificarea conformă a unor Fișe de post.
36. În activitatea sa, Administratorul interimar a conlucrat cu toate organele ierarhic superioare, pentru a asigura o bună guvernare a întreprinderii: Fondator – Consiliul Municipal Chișinău, reprezentat de Primăria mun. Chișinău, subdiviziuni ale acestea; Consiliul de Administrație al Î.M.Infocom, Comisia de Cenzori.
37. În scopul eficientizării activității întreprinderii, a împuternicit unii angajați pentru elaborarea proiectelor de decizii ale CMC privind aprobarea tarifelor pentru prestarea serviciilor de prelucrare a datelor, recomandare a mai multor controale de audit, inclusiv privind casarea mijloacelor fixe ale întreprinderii, repartizarea profitului net obținut în 2025.
38. Primăriei mun. Chișinău i-au fost expediate un șir de rapoarte, dări de seamă, formulare statistice privind activitatea economico-financiară a întreprinderii pentru 2025-2026, note explicative la situațiile financiare ale Î.M.Infocom pentru 2025 precum și Raportul anual privind controlul intern managerial pentru 2025, Declarația de răspundere managerială pentru 2025.

Activitatea juridică Avocat	39. La solicitarea scrisă a viceprimarului de ramură a fost prezentată lista Documente de politici, aplicate la întreprindere. 40. Au fost întreprinse un șir de măsuri întru executarea scris. cu nr.08-12/46 din 19.06.2023 privind implementarea recomandărilor Direcției audit intern a Primăriei, desfășurată în perioada 20.04 - 26.05.2022. Acțiunile planificate în <i>Formularul de urmărire a recomandărilor de audit</i> a fost îndeplinit cu excepția pct.1 <i>Revizuirea tarifelor la serviciile de prelucrare a datelor. Perfectarea proiectului de decizie pentru aprobarea tarifelor la serviciile de prelucrare a datelor</i>, care urmează a fi aprobate de viceprimar și CMC. 41. Î.M. Infocom s-a conformat prevederilor Legii nr.246/2017 cu privire la întreprinderile de stat și întreprinderea municipală art.8(7) lit.f) și Statutul Î.M.Infocom, capitolul VII, pct.48 alin.19, a elaborat Regulamentul intern de întocmire a devizelor de cheltuieli pentru serviciile Î.M.Infocom, care a fost expediat Consiliului de administrație spre aprobare. 42. Fondatorului i-au fost expediate copii ale tuturor actelor interne, avizate și de Consiliul de administrație. 43. Au fost prezentate Fondatorului, Consiliului de administrație un șir de documente financiare: Registrul contractelor noi, Situația financiară pentru Trimestrul I și II, Bilanțul, Situația de profit și pierderi, Situația modificărilor capitalului propriu, Situația fluxurilor de numerar. 44. A prezentat Consiliului de administrație Raportul conducerii (<u>indici principali financiari și nefinanciari, trimestrial, anual</u>) privind rezultatele activității întreprinderii Î.M. Infocom. Indicatori de performanță s-au raportat la atingerea indicilor principali stabiliți în Planul anual de acțiuni al Î.M. Infocom pentru anul 2026 de către slariații întreprinderii și se regăsesc în prezentul Raport. 45. Consiliului Municipal Chișinău i-a fost expediată, spre aprobare, Lista de acte normative ce urmau a fi elaborate, aprobate de Î.M.Infocom în 2026 (contabila-șefă). 46. În 2026, au fost elaborate și înaintate Consiliului Municipal Chișinău proiectele de decizii, care urmează a fi examinate, dar proiectul Cu privire la aprobarea tarifelor pentru serviciile „Prelucrarea datelor și emiterea avizelor de plată”, rămâne pentru 2026. 47. La momentul perfectării prezentului Raport, administratorul a aprobat proiectul CODULui de guvernanta corporativă al Întreprinderii Municipale „Infocom” prin ord. 062A din 18.03.2026. La sfârșitul anului 2026 va fi perfectată declarația de conformare cu prevederile Codului. Documentul elaborat a fost prezentat Consiliului de administrație spre avizare, dar până la moment nu avem un răspuns. Astfel, în scopul bunei desfășurări a activității întreprinderii Administratorul interimar a întreprins toate măsurile necesare pentru a îndeplini obiectivul general prevăzut de Planul de acțiuni al Î.M. Infocom pentru 2026. În 2025, Î.M.Infocom a obținut un profit până la impozitare de 10,3 mii lei. Cota parte din profit (30%), anual va fi transferată către fondator în temeiul deciziei Consiliului Municipal Chișinău. 48. Au fost negociate și perfectate 15 contracte cu noi întreprinderi. Venitul lunar suplimentar pentru serviciile prestate constituie 9815,9 lei. În acelaș timp au fost realizate contracte de prelucrare a datelor și perfectare a avizelor cu 5 întreprinderi, astfel venitul lunar a fost micșorat cu 3047,12lei. Aspecte privind activitatea juridică desfășurată în Semestrul I al anului 2026: 49. Au fost recepționate și înregistrate, sub semnătură, în Registrul documentelor de intrare pentru anul 2026, un număr total de 128 documente cu caracter juridic, transmise spre examinare, informare și executare. 50. A fost acordat suport juridic angajaților întreprinderii, la solicitare. 51. Î.M. Infocom a făcut parte în mai multe litigii civile, preponderent privind încasarea datoriilor, anularea actelor și contractelor, recalcularea plăților, controlul legalității actelor administrative. Reprezentantul întreprinderii a fost prezent în 20 de ședințe de judecată. 52. Au fost examinate și soluționate un număr de 14 petiții, formulate de persoane fizice și juridice, cu emiterea răspunsurilor motivate în termenul legal. 53. Au fost elaborate și expediate 36 răspunsuri oficiale la solicitările gestionarilor fondului locativ, precum și ale persoanelor fizice, în vederea clarificării situațiilor juridice invocate;
---	--

	54. Au fost perfectate 15 contracte privind prelucrarea datelor cu caracter personal, în colaborare cu Secția economico-financiară, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. Activitatea desfășurată a avut drept scop asigurarea conformității juridice a activității întreprinderii, gestionarea eficientă a corespondenței juridice și reducerea riscurilor legale.			
Cancelarie, personal și relații de muncă 4 angajați	Obiective: Nr.1 Realizarea obiectivelor angajatorului prin promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane, pentru buna funcționare a întreprinderii. Nr.2 Organizarea circulației documentelor oficiale, a adresărilor persoanelor juridice/fizice.			
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori produs /rezultat I Semestru 2026	Planificat pentru I Semestru 2026	Responsabili
Acordarea suportului în procesul de gestiune a resurselor umane (politica/strategia/planificare) Implementarea unui management eficient al resurselor umane, necesar pentru buna funcționare a întreprinderii	1. A fost acordat sprijinul necesar în procesul de gestiune a resurselor umane (politica/strategia/planificarea, raportare), implementarea unui management eficient al resurselor umane, în conformitate cu programul computerizat Sistem Informatic Gestiune Resurse Umane, Contracte personale. 2. Au fost perfectate ordinele directorului privind activitatea Î.M.Infocom. 3. Au fost perfectate contractele individuale de muncă/acorduri la ele. 4. Crearea și menținerea dosarelor personale. Menținerea evidenței privind timpul de muncă efectiv prestat, concedii,etc. 5. S-a ținut evidența în conformitate cu Registrele, inclusiv și în format electronică. 6. Perfectarea rapoartelor lunare către: șefii de secții, administrație, organele superioare de conducere și control. 7. Ținerea registrelor(note interne, cereri angajați, înștiințări, etc). 8. Perfectarea tabelelor(concedii folosite, vechime, evidența militară, documente elaborate, kilometraj, concedii neplătite etc.). 9. Perfectarea, semnarea Fișei tehnologice de producție privind perfectarea avizelor de plată.	169 (87%) 2/15 (67%/48%) 10 lunar (100%) 394 înregistrări -138% 168/8/4 (227%) 36 angajați 26 înșt. conc.(acces (53%)),documente interne aprobate) 105 cereri (95%) 12 (100%)	195 3/ 31 acorduri 10 lunar 286 înregistr. în BD ord./contract./acord.) 74/8/6 39 angajați 49 înștiințări conc., 110 cereri 12	Smirnov N., șefă Cancelarie, Resurse umane Ghenghea A., Manager resurse umane Smirnov N.
	Documente elaborate (modificate/ajustate/ordine) în Semestrul I al anului 2026 necesare raportării Sistemului de Control Intern Managerial în cadrul Î.M. Infocom(Ord. 068 “24” martie 2026, Ord. 156 “27” iulie 2026). Organigrama Î.M.INFOCOM cu implementare de la 01.01.2026 (se anexează). Statele de personal (funcții și numărul de unități) cu implementare de la 01.01.2026 (se anexează). Structura salariului de funcție pentru toți salariații incluși în Statele de personal (inclusiv funcțiile/profesiile ocupate), cu implementare de la 01.01.2026 (se anexează).	41 (186%) Ord.001-p /02.01.26 Smirnov N. Smirnov N. Gumeniuc I. Ord.006-p /14.01.26	22	

Organizarea circulației documentelor intrate/ieșite, în/din întreprindere	Devizele cheltuielilor Î.M.Infocom și formarea prețului la Serviciul de imprimare a publicității.	Gumeniuc I. Ord.007-p /14.01.26 Huzinschi O. Ord.009-p /15.01.26 Smirnov N. Ord.014 /15.01.26 Smirnov N.		
Ținerea strictă a registrelor	Planul de achiziții. Modificarea Statelor de personal.			
Recepționarea apelurilor telefonice	Elaborarea Fișei postului pentru funcția de Administrator – adjunct. Chestionar privind realizarea Planului (GHID) de <i>dezvoltare</i> al Sistemului de Control Intern Managerial în cadrul Î.M. Infocom pentru 2025.	Ord.018 /23.01.26 Smirnov N Ord.015-p /27.01.26		
Asigurarea prevenirii riscurilor în procesul de lucru	Schema de încadrare și salarizare. Bugetele veniturilor și cheltuielilor.	Gumeniuc I. Gumeniuc I. Huzinschi O.		
Asigurarea conducerii privind raportarea și planificarea lunară, trimestrială, anuală	Planul de achizitii ale Î.M.Infocom, cu implementare de la 01.01.2026 Planul de organizare al instruirilor, în cadrul Î.M. Infocom pentru anul 2026. Documente elaborate (aprobate, ajustate, modificate) în anul 2025, necesare raportării Sistemului de Control Intern Managerial în cadrul Î.M. Infocom. Proces-verbal privind acordarea sporului pentru vechime în muncă (Sajin). Proces-verbal privind acordarea sporului pentru vechime în muncă (Glib). Proces-verbal privind acordarea sporului pentru vechime în muncă (Chiper). Proces-verbal privind acordarea sporului pentru vechime în muncă (Nichifor). Aprobarea coeficienților Costului muncii intelectuale (C.m.i.) și Costul materialelor (C.mat.) utilizați la „Întocmirea rapoartelor informative la solicitare”.. Instruirea cu caracter specific în domeniul <i>Controlul Intern Managerial</i> . Raportul anual privind Controlul intern managerial pentru anul 2025, Declarația de răspundere managerială pentru 2025	Ord.023 /29.01.26 Smirnov N. Ord.016-p /03.02.26 Ord.017-p /03.02.26 Ord.018-p /03.02.26 Ord.019-p /03.02.26 Smirnov N. Ord.042 /20.02.26 Gumeniuc I. Ord.046 /24.02.26 AO Academia de anagement public „ARS SIDE” Ord.050 /04.03.26 Smirnov N. Ord.026-p /27.01.26 Gumeniuc I.		

Transportarea corespondenței	Crearea comisiei de predare-primire a bunurilor materiale și nemateriale ale Î.M.Infocom. Perfectarea proceselor de primire-predare.	Ord.021 /27.03.26 Gumeniuc I.		
Mentenanța Auto	Instruire în domeniul financiar-contabil (Gumeniuc I.).	Ord.062 /18.03.26/ 7 rapoarte pe secții		
Evidența militară	Raportul privind activitatea desfășurată de Î.M.Infocom în anul 2025.	Ord.063 /18.03.26/ 7 planuri pe secții		
	Planul privind activitatea Î.M.Infocom în 2026.	Ord.062A /18.03.26 Andronic T.		
	Elaborarea proiectului Codului de Guvernanță corporativă al Î.M.Infocom.	Ord.074 /20.03.26 Ord.075 /27.03.26/ 7 registre Smirnov N.		
	Registrele riscurilor elaborate de fiecare secție, pentru 2026.	Ord.076 /27.03.26/ 7 rapoarte Smirnov N. (consolidat)		
	Registrul riscurilor Î.M. Infocom, pentru 2026, consolidate.	Ord.290 /31.12.25 Camerzan L.		
	Standarde (indicatori) de performanță <u>realizate</u> ale salariaților Î.M.Infocom în anul 2025, raportate la indicatorii planificați.	Șefii/șefele de secții		
	Raport de evaluare a calității deservirii clienților privind serviciilor prestate de Î.M. Infocom în anul 2025.	Pe întreprindere, Smirnov N.		
	Rapoarte ale secțiilor, lunare (7 dosare x 3luni), trimestriale (7 dosare), aprobate de conducător.	Ord.nr.081 /06.04.26 Huzinschi O.		
	Standarde (indicatori) de performanță planificate ale salariaților Î.M.Infocom în anul 2025, raportate la indicatorii planificați.	Ord.nr.090 /22.04.26 Smirnov N.		
	Modificarea componenței grupului de lucru privind achizițiile de mărfuri, lucrări și servicii în cadrul întreprinderii.	Ord.nr.034-p/ 22.04.26 Smirnov N.		
	Raportul privind activitatea pentru Trimestrul I 2026, inclusiv lunară, a secției Cămară, personal și relații de muncă (în cifre).	Ord.nr.091/ 23.04.26 Smirnov N.		
	Acordare împuterniciri privind delegarea atribuțiilor de funcție ale administratorului-adjunct către dna Lapp Elena, șefă secție Calcule și analiză.	Ord.nr.103/ 20.05.26 Gumeniuc I.		
	Raportului privind activitatea pentru Trimestrul I 2026, inclusiv lunară, a secției Cămară, personal și relații de muncă (în cifre), <u>volum de lucru per angajat.</u>	Smirnov N.		
	Raportul conducerii (indicatori principali financiari și nefinanciari) privind rezultatele activității Î.M. Infocom pentru anul 2025.	Ord.nr.104/ 20.05.26 Smirnov N.		

	Rapoartele privind activitatea pentru Trimestrul I 2026, aprobate lunar, a subdiviziunilor (consolidat în cifre). Raportul conducerii (indicatori principali financiari și nefinanciari) privind rezultatele activității Î.M. Infocom pentru Trimestrul I anul 2026. Organigrama, Statele de personal/funcții și numărul de unități, cu implementare de la 05.05.2026. Planul de achiziții (modificat). Deleagarea angajaților secției Recepție-prelucrare date, relații cu publicul, în data de 27 iunie 2026, la instruire (extern), cu prezență fizică a 7 persoane, numărul total de ore -4, de la 9.00 la 13.00, în cadrul seminarului teoretico-practic: Comunicarea eficientă cu clienții: la telefon și față în față”, organizat de „Proactive consulting” SRL. Pachetul serviciilor este parte din contract -Comunicarea eficientă cu clienții: la telefon și față în față”, organizat de „Proactive consulting”SRL. Rapoarte ale secțiilor, lunare, trimestriale aprobate de conducător. Modificarea codului ocupațional al unor funcții incluse în Statele de personal ale Î.M.Infocom, condiționate de modificarea structurii Clasificatorului ocupațiilor din RM (CORM-006/21). 2. Organizarea circulației documentelor intrate/ieșite, în/din Î.M.Infocom. 2.1. Au fost înregistrate/distribuite, contra semnătură toate documentele oficiale precum și cele de la persoane fizice, conform registrelor de evidență computerizată și pe suport de hârtie: -de la persoane fizice /petiții. 2.2. Zilnic s-a evaluat controlul operativ asupra rezolvării documentelor executării dispozițiilor conducerii, verificată integritatea lor. 2.3. S-au înregistrat toate documentele oficiale ieșite din întreprindere, conform registrelor de evidență computerizată și pe suport de hârtie. 2.4. S-au eliberat către cetățeni duplicate ale avizelor de plată, la cerere. 2.5. Au fost expediate prin poștă scrisori simple/recomandate. 2.6. Au fost întocmite 12 Fișele tehnologice de perfectare a avizelor de plată cu derularea procesului de producere. 2.7. Au fost recepționate apelurile telefonice. 2.8. Asigurarea prevenirii riscurilor în procesul de lucru, aplicarea a 19 de procedee de control prevăzute în Planul anual de măsuri privind prevenirea riscurilor, controlul asupra rezolvării documentelor. 2.9. Au fost ținute toate registrele în format electronic: Ordine/contracte/acorduri; Cereri angajați, Note interne; Foi de parcurs/km;	Ord.nr.106/ 22.05.26 Gumeniuc I. Smirnov N. Ord.nr.037-p/05.05.26 Ghenghea A. Gumeniuc I. Huzinschi O. Ord.nr.130/ 23.06.26 Arusoi S. Smirnov N. Șefii/șefele de secții Ord.nr.038-p 16.06.26 Smirnov N.Gumeniuc I. Ghenghea A. Performanța colectivă privind Resursele umane atinge 110% 5273 -pers. jurid.(102%) 14354 file (99,8) 138 petiții (92,6) 385 pers. fizice (143%) 3800 înreg. (101%) 1020 file ieșite (139%) 15429 docum. (137%) 595 duplic.(108%) 6 /100% executat În jur 3312 apel. (152%) 19 394 înregistr. (138%) 60 dosare (125%)	5149 -pers. juridice 14380 file 149 petiții 269 pers. fizice 3750 înreg. 732 file ieșite 11300 docum. 552 avize duplicate 6 /100% executat În jur de 2184 apeluri 19 procedee 286 înregistr. 48 dosare	Specialiști-2
--	---	---	--	----------------------

	2.10. Formarea dosarelor. 2.11. Rapoarte lunare din registrele Cancelariei, precum și pe întreprindere. 2.12. Evidența concediilor medicale, electronic, tabel, zile/om. 2.13. Evidența concedii de odihnă anuale(registru, Baza de date) 2.14. Scrisori perfectate. 2.15. Expediere scrisori Poșta. 2.16. Ținerea evidenței militare a recruților și rezerviștilor în cadrul întreprinderii. 2.17. Ținerea Registrului documentelor intrate, distribuite, contra semnătură. 2.18. Înregistrare ștampilare, distribuire către executori (file documente) 2.18. Modificarea Registrului privind datele clienților Î.M.Infocom-261 modificări 2.19. Asigurarea cu transport în procesul de producere: conducător, șefii de secții, producere, organizații și instituții Evidența distanței parcurse, perfectarea foilor de parcurs, întreținerea tehnică și de alimentare a unității de transport. Documente transportate către furnizori, prestatori, primăria, bănci, poștă, clienți, organizații și instituții.	168/12/12 (233%) 101/14 (111%) 74/467 zile/conc. (81%/68%) 26 scrisori (144%) 293 scrisori (62%) 1 5798 docum. (103%) 14877 docum. (98%) 115 foi (104%) 75 colete//15000 (68%) Avize (167%) / scris./ contr.-67 exped. (181%) 4708 km (122%) Performanța colectivă privind angajații Cancelariei - 114% <u>În mediu pe secție-112%</u>	72/8/6 107/11 91/686 18 scrisori 469 scrisori 1 5631 documente 15255 documente 107 foi 111 colete/6/9000 avize/scriș./ contrac. 37 exped. 3867 km	Ghenghea A., conducător auto cumulare 0,5
Recepție-prelucrare date, relații cu publicul 7 angajați	Obiective: Nr. 1 Recepționarea documentelor primare de la GFL. Nr. 2 Acordarea consultațiilor persoanelor juridice/fizice. Nr. 3 Prelucrarea informației primare prezentată de gestionarii fondului locativ (GFL).			
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori produs/rezultat Semestru I 2026	Planificat pentru Semestru I 2026	Responsabili
Prelucrarea informației prezentată de gestionarii fondului locativ(GFL), prestatorii de servicii Consultarea cetățenilor privind calculele efectuate	1. Prelucrarea informației de la gestionarii fondului locativ, prestatorii de servicii, bănci, poșta. 1.1. A fost recepționată informația lunară de la reprezentanții GFL privind efectuarea modificărilor în baza de date. 1.2. Au fost prelucrate documentele intrate de la GFL utilizand aplicațiile: Registru, Corectari permanente, Storno, Achitari/Transfer, deconectari(conturi). 1.3. Au fost introduse manual modificările după listele prezentate de GFL modificări privind diferite servicii.	688, lunar reprezent. GFL- 4230 reprez. (102%) 2030 x 6 = 12180 documente înreg. (86%) 459824 conturi 6 luni (107%)	688, 6 luni -4164 reprezent. GFL 2370 x 6 = 14220 documente înreg. 427808 documente înreg.	Arusoi S., șefă secție Șefe-adjuncre-2 Specialiști- 4

Transmiterea avizelor de plată și a documentelor aferente către gestionari	1.4. A fost prelucrată, informația lunară prezentată de bănci, de comun cu Sisteme informatice.			
Prevenirea /diminuarea riscurilor Prezentarea informației prelucrate pentru GFL	1.5. Modificarea indicilor contoarelor în baza apelurilor. 2. Consultarea reprezentanți GFL, cetățeni, inclusiv: 2.1. S-au acordat consultații în audiență. 2.2. S-au acordat consultații telefonice. 2.3. Au fost întocmite răspunsuri la scrisorile persoanelor juridice/fizice. 2.4. Au fost întocmite răspunsuri petiționarilor. 2.5. Au fost atrași noi clienți. 2.6. Au fost selectate, transmise, contra semnătură în registru. avizele, balanțele de verificare, actele de îndeplinire a lucrărilor. 2.7. Zilnic, au fost evaluate riscurile utilizând metode sistematice și eficiente de identificare a riscurilor prevăzute în „Planul de măsuri privind eventualele riscuri și măsurile de diminuare a acestora”. 2.8. Consultarea abonaților în mod electronic(mesaje Viber). 2.9. Prezentarea informației prelucrată p/u GFL în liste și electronic. 2.10. Dezvoltarea și coordonarea strategiilor și campaniilor de publicitate, realizarea și lansarea pe piață de noi servicii, identificarea și dezvoltarea oportunităților de piață pentru serviciile noi, precum și cele deja existente. 2.11 Activități de Curierat.	6804 conturi/telefon) (51%) 4490 cetățeni audien. (112%) 19824 apeluri cetățeni (108%) 33 rasp. P.j. (70%) 127 petitii (134%) 26 clienți noi 41760 docum. (688) (138%) 16 procedee 2600 mesaje expediate Viber (217%) 30393 contoare electronice/liste (101%) 688 întreprinderi 55 de servicii. 127 pachete docum./avize (100%) <i>Performanța colectivă privind angajații Căminării - 114%</i> <u>În mediu pe secție-111%</u>	13 262 conturi/telefon 4020 cetățeni/audien 18407 apeluri 47 clienți 95 petitii 26 clienți noi 30188 docum. (688GFL) 16 procedee 1200 mesaje Viber exped. 30186 contoare electronice/liste 688 întreprinderi 55 servicii Proces operațional nou	
Calcul și analiză 6 angajați	Obiectiv: Nr.1 Efectuarea calculului pentru serviciile comunale prestate cetățenilor mun. Chișinău, abonați ai Î.M.Infocom			
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori produs/rezultat Semestru I 2026	Planificat pentru I Semestru 2026	Responsabili
Aplicarea legislației RM privind domeniul de activitate, a actelor normative, a deciziilor primăriei mun. Chișinău, în procesul de efectuare a calculului	1. Inserarea datelor primare parvenite de la prestatori, gestionari ai fondului locative, locatari 1.1. Înregistrare întreprinderi noi. Definire / modificare proprietăți servicii pe întreprinderi; 1.2. Inserare blocuri noi; 1.3. Inserare abonați noi. Inserare proprietăți abonați; 1.4. Inserare / modificare / închidere contracte;	26 (100%) 97 /119 propriet. (115%) 2534 ab./9332 propr.(92%/153%) 262783 contracte (39%)	26 84 /120 propriet. 2742 ab./6082 propr. 668871 contracte	Lapp E., șefa secției Grosu D., șefă-adjunctă Specialiști-4

Asigurarea modificării operative a Bazei de Date, în scopul efectuării corecte a calculelor pentru serviciile locativ-comunale Asigurarea controlului etapelor de calcul de către persoanele implicate în procesul de calcul, care confirmă gradul de pregătire a informației și executare în termen a acestora Efectuarea calculelor pentru serviciile locativ-comunale prestate de furnizori, prestatori, GFL, utilizând pachetul extins de programe ale Sistemului de facturare a serviciilor locativ-comunale Î.M.Infocom, Asistent IC Participarea activă la întocmirea caietelor de sarcini privind sistemul de monitorizare a Bazei de Date	1.5. Inserarea / verificarea datelor contoarelor individuale și de grup, prezentate de prestatorii de servicii și gestionarii fondului locativ, utilizând pachetul extins de programe ale SI "Bon-Line; 1.6. Introducerea în baza de date Infocom a volumelor de apă potabilă și menajeră, apă caldă și încălzire, parvenite de la prestatorii de servicii și gestionarii fondului locativ: • S.A. "Apă-Canal Chișinău" • S.A. "Termoelectrica" • Î.M.S. "Lift-Service" • GFL 1.7. Introducerea în baza de date Infocom a sumelor pentru prelucrarea plăților pentru deservirea tehnică a ascensoarelor, iluminarea subsolurilor / parcărilor, transportare deșeuri ș.a., parvenite de la prestatorii de servicii și GFL. 1.8. Prelucrarea datelor, parvenite de la prestatorii de servicii și gestionarii fondului locativ și pregătirea pentru calcule; 1.9. Prelucrarea și introducerea în baza de date I.M. „Infocom” a indicațiilor contoarelor individuale la energia electrică prezentate de GFL în formă electronică. 1.10. Inserarea în BD "Infocom" a recalculului pentru serviciile locativ-comunale la solicitarea gestionarilor fondului locativ. 1.11. Pregătirea tabelelor calculelor pentru serviciile locativ-comunale la solicitarea gestionarilor fondului locativ și inserarea în BD "Infocom". 1.12. Participarea activă la întocmirea caietelor de sarcini privind sistemul de monitorizare a BD.	1531996 înreg. cont. individ. (99%) 8712 înreg. cont. grup. (104%) 14188 / 9478/ 0 (99% / 101%) 11825 lifturi (44734 decon.) (102%/100%) 6581 înregistr. cont. grup (97%) 15514 înregistrări (102%) 3540 (scrisori (suport hârtie + e-mail) (102%) 39756 înregistrări (107%) 75948 abonați (126%) (263254 înregistrări) (312%) 50446 înregistr. (57%)	1554046 înr. cont. indiv. 8369 înreg. cont. grup. 14280 /9426 înreg. 11637 Lifturi (44869 ab. deconectări) 6802 înreg. cont. grup 15139 înregistrări 3242 (scrisori (suport hârtie + e-mail) 37295 înregistrări 60271 abonați, (84432 înregistrări) 87792 înregistrări	
Calcularea compensațiilor p/u cheltuielile, suportate la efectuarea plăților pentru energia termică, energia electrică, gaze naturale Acțiuni privind procedee operaționale legate de serviciul penalitate Aplicarea a 34 procedee de verificare /control pentru neadmiterea erorilor și prevenirea riscurilor	2. Recalcularea la serviciile locativ-comunale și a compensațiilor alocate de Guvernul Republicii Moldova și Primăria mun. Chișinău. 2.1 Verificarea datelor calculate pentru serviciile locativ-comunale. 2.2 Efectuarea calculelor și verificarea sumelor facturate la penalitate. Întocmirea răspunsurilor la petițiile locatarilor. 2.3 Implementarea repartizării diferențelor de volum conform solicitărilor GFL. Informarea GFL-urilor referitor la volumele exagerate. Întocmirea răspunsurilor la petițiile locatarilor vis-a-vis de cota-parte. 3. S-au evaluat riscurile folosind metode sistematice și eficiente de identificare a riscurilor prevăzute în Planul de măsuri privind eventualele riscuri și măsurile de diminuare a probabilității acestora.	770 abonați (restanțe pentru anul 2025) (103%) 172568 abonați (100%) 118325 abonați (100%) 34 procedee	750/ 2 /0 /0 Acțiuni noi Acțiuni noi 34 procedee	Șefă secție Șefă-adjunctă Specialiști-4

	4. Generarea / verificarea avizelor de plată	1979835 avize (312 servicii) (101%) 1312179 abonați (101%)	1968345 avize 1294039 abonați	angajații secției
Întocmirea și tipărirea dărilor de seamă și a diferitor rapoarte în adresa furnizorilor, prestatorilor, GFL, organelor APL	5. Întocmirea și tipărirea dărilor de seamă și a diferitor rapoarte pentru furnizori, GFL, administrația publică locală.	24 de tipuri de rapoarte, lunar (100%)	În jur de 24 de tipuri de rapoarte și dări de seamă, <u>lunar</u>	angajații secției
Întocmirea răspunsurilor Acordarea consultațiilor în audiență și telefonic	6. Consultarea cetățenilor, întocmirea răspunsurilor la scrisori. 6.1 S-au generat și imprimat descifrări pentru GFL, prestatori de servicii. 6.2 Examinare /răspuns scrisori (solicitări informații, descifrări).	408 intrate/ 123901 abonați / 9441 file (104%/) Electronic 146006 Kb (1234/) 702 scrisori (inclusiv 101 petiții) (144%/) (265%/) <i>Performanța colectivă privind angajații secției Calcule și analiză</i> <u>În mediu pe secție-116%</u>	393 intrate/ 3772 abonați / 10550 file Electronic 118132 Kb 486 scrisori (inclusiv 38 petiții)	Lapp E., șefa secției Grosu D., șefă-adjunctă, angajații secției

Sisteme informaționale 3 angajați	Obiectiv: Nr.1 Asigurarea securitatii informatiei si asigurarea functionarii sistemului			
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori produs/rezultat Semestru I 2026	Planificat pentru Semestru I 2026	Responsabili
Recepționarea, prelucrarea informației (indici contoare) de la bănci, poștă, persoane fizice prin Internet, prestatori, GFL prin Internet / e-mail	- Recepționarea, prelucrarea lunară a indicilor contoarelor de la gestionarii fondului locativ(GFL), prestatori de servicii , bănci, poșta: - de la bănci (persoane fizice); - de la poștă (persoane fizice); - inserate de locatari prin Internet; - inserate de Gestionarii Fondului Locativ prin Internet (PJ); - transmise prin e-mail de către GFL;	Recepționarea și prelucrarea indicilor contoarelor 1701851 înregistrări sem. I., (100%) inclusiv: - 978780 înreg. (102%) - poștă – 959137 înreg. (200%) - PF Internet - 41752 înreg. (100%) - Inserate de GFL prin Internet (PJ) / transmise e-mail – 226592 (95%) - 7393 înreg. (99%)	Recepționarea indici 1700424 înregistrări, inclusiv: – 955844 înreg. – 479568 înreg. – 41676 înreg. – 239438 înreg. – 7480 înreg.	Ereimei G., șef secție
Recepționarea, prelucrarea informației cu privire la VC, prezentate de S.A. "Apă-Canal Chișinău"	Informații data verificare contor de la GFL;	- Verif. contoare 9809 înreg. (76%)	–12950 înregistrări	Asistent programator
Acordarea consultațiilor PJ, PF	Volume consum. de la "Apa-Canal Chișinău", inserarea în BD.	24 fișiere (55352 înregistr.) (100%)	-24 fișiere anual (27676 înregistrări)	Manager pentru dezvoltarea tehnologiei informației și comunicațiilor or
Copiile BD	2. Au fost acordate consultații persoanelor fizice și gestionarilor.	în jur de 900 consultații, (112%)	în jur de 800 cons.	
Pregătirea/transmiterea invoice-urilor la poștă/bănci	3. S-au efectuat copii ale Bazei de date.	120 copii, 40 copii IC (75%)	160 copii BD. 52 IC.	
Pregătirea/transmiterea indicilor la poștă/bănci	4. S-au pregătit și transmis indicațiile contoarelor la bănci.	283 000 înreg. – lunar (100%)	282 000 înreg. - lunar /	
Elaborarea, testarea, implementarea noilor module a sistemului Asistent IC, noilor proceduri de calcul	5. S-au transmis invoice-uri la bănci și poștă, 12 bănci și poșta.	1678828 înreg. 6 luni (100%)	1685232 înreg./6 luni,	
Mentenanța bazelor de date Infocom, Personal	6. Au fost acordate consultații angajaților privind diverse probleme în legătură cu exploatarea tehnicii de calcul și Sistemului BONLINE.	7134121 înreg. – 6 luni (103%)	6907249 -6 luni,	
Lucrări de mentenanță a echipamentelor de calcul	7. Zilnic s-au evaluat riscurile utilizând metode sistematice și eficiente de identificare a riscurilor prevăzute în Planul de măsuri privind eventualele riscuri și măsurile de diminuare.	33 angajați	- 30 angajați	
Perfectarea scrisorilor către persoane juridice, persoane fizice	8. A fost asigurat accesul persoanelor fizice/abonați la contul personal și GFL	20 procedee	- 20 procedee	
	9. Au fost recepționate și monitorizate informațiile din poșta electronică lădița(office@info.com.md , admin@info.com.md).	Acces online la vizualizarea și imprimarea bonului-195 pers.fizice, 89 persoane juridice=284 (67%) Total: 737 fișiere, bănci~ 3328 =4065, mesaje 6 luni (54%)	Acces online la vizualizarea și imprimarea bonului-425 (fizice, juridice) 7500 mesaje 6 luni	
	10.Activități privind achizițiile publice:			
	10.1. Au fost concretizate necesitățile întreprinderii privind achiziționarea de bunuri, lucrări/servicii, coordonându-le cu secția Economico-financiară în limita mijloacelor financiare repartizate în acest sens.	32 calculatoare	32 calculatoare	
	10.2. S-a participat la întocmirea caietului de sarcini propus de secția Producere, Calcule și analiză privind achizițiile.	4 servere	4 servere	

Verificarea volumelor mari Verificarea calculelor Generarea avizelor de plată Generarea rapoartelor Transmiterea informației prin e-mail Pregătirea dărilor de seamă Prelucrarea solicitărilor pentru cabinete personale și bonuri prin e-mail	10.3. S-a participat la perfectarea planurilor de investiții, achiziții publice de bunuri, lucrări și servicii. 10.4. S-a participat activ în comisiile create privind inventarierea, casarea. 11. S-au elaborat și implementat noi module în Asistent IC. 12. S-au modificat și adaptat aplicațiile sistemului BonLine. 13. S-au modificat template-urile bonurilor de plată în sistemul BonLine conform solicitărilor GFL, primăriei mun. Chișinău. 14. S-au elaborat procedurile de calcul a penalității stabilită de S.A. Apa-Canal. 15. Elaborarea rapoartelor pentru S.A. Apă-Canal privind penalitățile calculate și achitate de populație la nivel de întreprindere și la nivel de abonat(pentru fiecare serviciu în parte). 16. S-au modificat paginile Web din Cabinetul personal pentru persoane fizice în scopul perfecționării calității informației vizualizate. 17. S-au efectuat lucrări de mentenanță a BD Infocom, Personal. 18. S-a asigurat transmiterea prin e-mail: • a rapoartelor ACP-I, 2,3; • a balanțelor și a actelor de verificare(către GFL); • a bonurilor de plată (către persoane fizice).	188207 înregistr. Penalități (100%) 126 proceduri (71%) 180 rapoarte (65%) 2268 ACP rapoarte (110%) 1231 balanțe/acte (121%), 307 acte (155%) 24610- 6 luni prin e-mail (118%) <i>Performanța colectivă privind angajații secției Sisteme informaționale</i> În mediu pe secție-106%	Proces operațional nou 126 proceduri, lunar 275 rapoarte, lunar, 3300, 6 luni 2068 ACP 1017 balanțe, 198-acte, 20826- 6 luni e-mail	
Economico-financiară	Obiectiv:			
4 angajați	Nr.1Gestiunea economică și financiară a activității întreprinderii			
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori produs/rezultat I Semestru 2026	Planificat pentru I Semestru 2026	Responsabili
Șefă secție/Contabilă-șefă Manager în domeniul financiar Contabile-2	1. Ținerea evidenței contabile, întocmirea formulelor contabile și verificarea acestora. 2. Prelucrarea și introducerea extraselor de la conturile bancare ale întreprinderii în programul 1C. 3. Prelucrarea și introducerea extraselor bancare de la conturile cumulative în programul Contabilitate pentru formarea balanțelor pe bănci. 4. Perfectarea ordinelor de plată de la conturile curente și cumulative ale întreprinderii.	45770 formule contabile (104%) 365 extrase (93%) 206 extrase(98%) 4713 ordine de plată (105%)	44000 formule contabile 394 extrase 210 extrase 4500 ordine	Angajații secției, conform Planului de acțiuni pentru 2026 în care sunt stabiliți responsabili de fiecare

Organizarea și ținerea evidenței contabile în mod corect, continuu și complet	5. Perfectarea actelor de îndeplinire a serviciilor privind prelucrarea datelor.	4141 acte (106%)	3900 acte	acțiune în parte.
	6. Perfectarea actelor de îndeplinire a serviciilor suplimentare (prezentarea informației, servicii imprimare publicitate, distribuirea avizelor).	144 acte (144%)	100 acte	Gumeniuc I. contabilă-șefă/șefă secție
	7. Perfectarea actelor de îndeplinire a serviciilor informare-dispecerare.	384 acte (100%)	384 acte	
	8. Perfectarea comenzilor/contractelor privind prestarea serviciilor de imprimare a publicității.	12 comenzi (86%)	14 comenzi/contracte	
Prevenirea/diminuarea riscurilor în baza Sistemului de Control Intern Managerial	9. Întocmirea facturilor fiscale.	4306 facturi (106%)	4074 facturi	Huzinschi O., Manager în domeniul financiar
	10. Introducerea facturilor fiscale primite de la furnizorii de servicii în programul 1 C.	191 facturi (110%)	174 facturi	
	11. Introducerea facturilor fiscale primite de la furnizorii de materiale în programul 1 C.	40 acte (125%)	32 acte	Contabile-2
Înregistrarea/verificarea corectă a informației primite de la bănci, prestatori, gestionari ai fondului locativ, persoane fizice	12. Întocmirea actelor de casare a materialelor.	261 plăți pu 46 angajați (99%)	264 plăți	
	13. Calcularea și achitarea plăților salariale pentru angajați conform tabelului de pontaj și a recompensei membrilor Consiliului de administrație și a Comisiei de cenzori.	96 plăți (96%)	100 plăți	
	14. Calcularea plăților pentru concediile de odihnă.	17 plăți (121%)	14 plăți	
	15. Calcularea plăților pentru concediile medicale.	27 operațiuni (90%)	30 ajutoare	
	16. Calcularea ajutoarelor materiale.	224 operațiuni (98%)	228 plăți	
	17. Calcularea și achitarea plăților pentru tichetele de masă.	18 rapoarte (129%)	14 rapoarte	
	18. Perfectarea rapoartelor și a dărilor de seamă lunare-statistice, fiscale și pentru primărie.	9 rapoarte (90%)	10 rapoarte	
	19. Perfectarea rapoartelor și a dărilor de seamă- trimestriale statistice, fiscale și pentru primărie.	16 rapoarte (133%)	12 rapoarte	
	20. Perfectarea rapoartelor și a dărilor de seamă- anuale statistice, fiscale și pentru primărie.	4417 operațiuni (106%)	4150 operațiuni	
	21. Verificarea comisioanelor bancare pe întreprinderi.	17 contracte (106%)	16 contracte/acorduri	
	22. Verificarea contractelor/acordurilor cu clienții noi și. completarea bazei de date.	1315 înregistrări (132%)	1000 comisioane	
	23. Definirea comisioanelor bancare pentru serviciile noi și clienții noi.	1155 înregistrări (128%)	900 înregistrări	
	24. Definirea direcției de transfer a serviciilor pentru întreprinderile noi și a serviciilor noi pentru întreprinderile existente.	249 plăți (102%)	244 plăți	
	25. Introducerea plăților curente (avansuri) în programul Contabilitate.	905 operațiuni (106%)	850 operațiuni	
	26. Introducerea reținerilor din cota întreprinderilor.	72 operațiuni (100%)	72 instituții bancare	
	27. Verificarea comisioanelor calculate pe bănci și alte instituții de încasare.	144 rapoarte (100%)	144 rapoarte	
	28. Perfectarea și verificarea informațiilor cu privire la comisioanele bancare.			

29. Perfectarea, verificarea bilanțelor pe bănci și alte instituții de încasare.	78 balanțe (100%)	78 balanțe
30. Perfectarea: imprimarea, verificarea, semnarea și ștampilarea Bilanțelor de verificare și Registrelor de repartizare în 2 exemplare.	17668 balanțe/registre (104%)	17050 balanțe/registre
31. Perfectarea și verificarea registrelor privind achitarea pentru serviciile locativ-comunale, a sumelor reținute pentru serviciile prestate.	42 registre (100%)	42 registre
32. Recepționarea și prelucrarea fișierelor privind plățile pentru serviciile locativ-comunale de la instituțiile bancare online	1406 fișiere (100%)	1400 fișiere
33. Introducerea modificărilor în baza scrisorilor de achitare a sumelor în casele gestionarilor și prestatorilor.	258 documente (110%)	234 documente
34. Corectarea achitărilor pentru serviciile locativ-comunale în baza scrisorilor.	114 documente (190%)	60 documente
35. Formarea pachetelor pe Banca 10 (achități directe la contul întreprinderii) și introducerea în sistem.	1936 pachete (121%)	1600 pachete
36. Formarea pachetelor cu documente pentru prestatorii de servicii locativ-comunale.	8834 pachete (104%)	8524 pachete
37. Întocmirea scrisorilor către clienți.	170 scrisori (118%)	144 scrisori
38. Executarea scrisorilor parvenite de la persoanele juridice	594 scrisori (119%)	500 scrisori
39. Perfectarea proceselor verbale și a dosarelor privind achizițiile publice, întocmirea/verificarea contractelor de Achiziții de valoare mică	14 dosare (233%)	6 dosare
40. Verificarea soldurilor debitoare și creditoare cu clienții.	4405 operațiuni (105%)	4200 operațiuni
41. Verificarea soldurilor pentru conturile/subconturile contabile.	793 operațiuni (99%)	800 operațiuni
42. Îndeplinirea solicitărilor cu privire la copiile facturilor, actelor de îndeplinire a lucrărilor, bilanțelor de verificare, perfectarea actelor de verificare la solicitare, scanarea actelor și transmiterea în format electronic.	618 documente (124%)	500 documente
43. Colaborarea zilnică cu clienții (discuții la telefon).	4417 / 78 GFL (105%)	3798/78/132 convorbiri
44. Perfectarea zilnică a informației privind soldurile la conturile bancare și achitățile pentru serviciile locativ-comunale.	12 bănci	12 rapoarte
45. Analiza veniturilor, a cheltuielilor și a rezultatului financiar pentru luna curentă.	132 furnizori	6 rapoarte
46. Imprimarea jurnalelor-ordine pe conturile/subconturile contabile și a registrelor pentru cartea mare.	12 rapoarte , zilnic actualizate (100%)	1600 pagini
47. Perfectarea proceselor verbale de punere în funcțiune/casare a activelor imobilizate necorporale și introducerea operațiunilor în programul 1C.	6 rapoarte (100%)	2 proces-verbal
48. Perfectarea Proceselor verbale de punere în funcțiune/casare/transmitere a mijloacelor fixe și introducerea operațiunilor în programul 1C.	1586 pagini (99%)	3 procese-verbale
	6 procese verbale (300%)	
	23 procese verbale (100%)	

Coordonarea contractelor de achiziții	49. Perfectarea Proceselor verbale de punere în funcțiune/casare/transmitere a OMVSD și introducerea operațiunilor în programul IC. 50. Introducerea și verificarea foilor de parcurs. 51. Perfectarea notelor contabile lunare, notelor privind direcționarea cotei mijloacelor bănești încasate pentru serviciile locativ-comunale. 52. Calcularea și verificarea dobânzii bancare transferate de către MAIB pentru păstrarea mijloacelor bănești la cont. 53. Perfectarea actelor privind eliberarea/angajarea personalului, solicitărilor privind emiterea (încetarea deservirii) cardurilor bancare. Sarcini: 54. Elaborarea politicii contabile. 55. Elaborarea planului de acțiuni anual la nivel de secție. 56. Întocmirea Registrului riscurilor la nivel de secție. Evaluarea și elaborarea planului pentru minimizarea riscurilor. 57. Perfectarea lunară a rapoartelor la nivel de secție privind sarcinile îndeplinite. 58. Concretizarea necesităților întreprinderii privind achiziționarea de bunuri, lucrări/servicii, coordonându-le în limita mijloacelor financiare repartizate în acest sens. 59. Perfectarea planurilor de investiții, achiziții publice de bunuri lucrări și servicii. 60. Examinarea caietelor de sarcini perfectate de secția Producere, Calcule și analize, privind achizițiile domeniului de activitate. 61. Desfășurarea procedurilor de achiziții corespunzătoare prevăzute de legislație. 62. Perfectarea contractelor de achiziții. 63. Perfectarea rapoartelor trimestriale și semestriale, privind achizițiile publice organizate de către întreprindere și a dării de seamă anuale privind realizarea achizițiilor publice de valoare mică. 64. Raportarea către Consiliul de administrație. 65. Plasarea pe pagina oficială a întreprinderii Planurile de achiziții și a Rapoartelor de achiziții, Situațiile financiare pentru 2025. 66. Participarea de comun cu angajații la verificarea produc /serviciu /cantitate /preț în corespundere cu specificațiile anexate la contracte, incluse în caietele de sarcini. 67. Perfectarea capitolelor 1-3 din raportul conducerii pentru anul 2025 și trimestriale.	28 procese verbale (280%) 115 foi de parcurs (111%) 104 note contabile (111%) 6 rapoarte (100%) 6 persoane (300%) <i>Performanța colectivă privind angajații secției Economico-financiară</i> <u>În mediu pe secție-119%</u> 1 document 1 plan 1 document procedee 6 rapoarte 7 note de la șefii de secții 2 planuri 3 caiete de sarcini 10 proceduri 18 contracte 3 rapoarte 4 rapoarte 4 postări	10 procese-verbale 104 foi de parcurs 94 note contabile 6 rapoarte 2 persoane 1 document 1 plan 1 document 48 procedee 6 rapoarte 7 note de la șefii de secții 1 Planuri de achiziții 3 caiete de sarcini 3 proceduri achiziții 1 contrac. achiziții 2 rapoarte inclusiv: semestrial, anual. Executat Executat A coordonat acțiunile grupului de lucru privind achizițiile conform Regulamentului elaborat	
---------------------------------------	---	---	---	--

Producere 3 angajați	Obiective: Nr.1 Imprimarea Avizelor de plată Nr.2 Asigurarea cu transport în procesul de producere Nr.3 Igiena sanitară a oficiului			
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori produs/rezultat Semestru I 2026	Planificat pentru I Semestru 2026	Responsabili
Diagnostică/profilaxia sistemelor de imprimare Xerox D95, Xerox B9125, RICOH MP5002, RICOH MP4045, HP 127, Canon iR1435, HP M428fn apar. tăiat hârtie IDEAL	1. Pregătirea sistemelor de imprimare, comandarea și instalarea pieselor de schimb necesare.	La necesitate. Estimativ 230 000 lei , anual, pentru piese de schimb	Estimativ-230 000lei, anual	Cojuhari D., șef secție
Comandarea hârtiei și reclamei pentru bonuri și uz intern	2. Efectuarea comenzii necesare de hârtie.	Hârtie A3 1140 pachete (100%) Hârtie A4 330 pachete (100%)	1137 pachete 325 pachete	
Primirea informației	3. Stocarea informației în mapa PRINT.	Copierea din secția calcule și analiză	Executat	
Tiparul bonurilor de plată	4. Tiparul și verificarea bonurilor de plată.	1976450 avize (329 408 lunar) (100%)	1976448 avize (329408 lunar)	
Tipărirea publicității pentru Servcomloc	5. Tipărirea publicității pentru Servcomloc	65550 avize 100% din totalul solicitat	240000 avize	
Sortarea și împachet. cutiilor cu bonuri	6. Sortarea, tăierea și împachetarea avizelor.	170 pachete/A3 (329 408 avize), lunar (100%)	160 pachete 329 408, lunar	
Repartizarea/tăierea/împachetare avizelor pentru Poșta	7. Eliberarea avizelor către Poșta. 8. Transportare manuală a cutiilor cu reclamă	8814, lunar (118%)	7422 avize	
Pregătirea informației despre volumul privind publicitatea	10. Raportul lunar, tabele cu numărul de bonuri.	144000 copii A5, lunar (100%)	1440000	
Evaluarea riscurilor	11 Conform Planului de măsuri privind eventualele riscuri și măsuri de diminuare a probabilității acestora pentru anul 2026.	17 procese	17	
Consultarea angajaților. Participarea la elaborarea și perfectionare noilor module a sistemului AsistentIC Achiziționarea a materialelor consumabile și a pieselor de schimb pentru imprimante X-Service	12 Înlăturarea situațiilor apărute, restabilirea funcțională a procesului de lucru. <u>Monitorizarea executării contractelor de achiziții.</u> <u>Activitatea conducătorului-auto(cumulare internă 0,5 unitate funcție)</u> Activități de curierat: 13 Expedierea corespondenței(voluminoase) de ieșire către furnizori, prestatori, organele administrației publice locale.	36 angajați lunar, la solicitare Participarea angajaților la verificarea produselor/ servicii/cantitate/preț conform specificațiile anexate la contracte incluse în caietele de sarcini privind achizițiile 12 doc./15000 avize/45 scris.	39 angajați lunar, conform graficului și la solicitare 4 caiete de sarcini 24 doc./ 18000avize /30 scris.	Cojuhari D.

Aprovizionarea Î.M. Infocom cu hârtie pentru imprimarea avizelor Organizarea activității conform programului de activitate al directorului și procesului tehnologic de producere(conducător-auto, șofer-cumulare internă 0,5 unitate funcție)	14 Recepționarea corespondenței(voluminoase) de la furnizori, prestatori, organele administrației publice locale. 15 Achiziționarea și transportarea tuturor mărfurilor necesare bunei funcționări a întreprinderii în baza procurii. 16 Transportarea avizelor către Poștă 17 Asigurarea deplasării conducătorului întreprinderii, la cerere. 18 Asigurarea deplasării angajaților secției către bănci tur/retur a informațiilor lunare(rapoarte, dări de seamă). 19 Asigurarea deplasării specialiștilor secției Sisteme informaționale și Producere către ÎMGFL, GFL care au acces autorizat la Baza de Date, privind instruirea, înlăturarea deficiențelor tehnice. 20 Lucrări privind mentenanța auto de serviciu, inclusiv asigurarea, alimentarea, revizia tehnică, evidența km și a destinațiilor 21 Lucrări de mentenanță a tehnicii de imprimare: a) Urmărirea în permanență a funcționării dispozitivelor de imprimare și înlăturarea defecțiunilor depistate. b) Schimbarea, alimentarea rezervorului cu toner c) Curățarea rezervorului de acumulare a tonerului utilizat d) Despachetarea pachetelor cu hârtie și alimentarea tavelor de imprimare e) Îngrijirea igienică prin ștergerea prafului de hârtie de pe unele componente ale tehnicii de imprimare. 22 Controlul, repartizarea, tăierea și ambalarea azizelor de plată pentru oficiile poștale 23 Întocmirea dărilor de seamă lunară cu privire la efectuarea lucrărilor pentru conducător (cantitatea avizelor imprimate, graficul imprimării, controlul avizelor imprimate pe GFL-ri, cantitatea hârtiei rămase după tipar în luna respectivă. 24 Raportarea lunară privind activitatea lunară a secției, indici de realizare.	Correspondența lunară de ieșire – 75 expedieri-auto. 151 colete 40280 avize anual, 3335 lunar 4308 km 215 foi de parcurs Executat <i>Performanța colectivă privind angajații secției Producere</i> <u>În mediu pe secție-102%</u>	Correspondența lunară de ieșire 75 expedieri-auto 108 colete 4942 avize, lunar 3742km, 225 foi de parcurs Executat	Ghenghea A.
Dispecerat Municipal Central 9 angajați	Obiectiv: Nr.1 Coordonarea acțiunilor în situații de avarie a întreprinderilor și organizațiilor gospodăriei locativ-comunale			
Acțiuni	Subacțiuni	Indicatori produs/rezultat pentru Semestru I 2026	Planificat pentru I Semestru 2026	Responsabili
Șef secție - 1 Operatori superiori serviciu de dispecerat - 8	Colaborarea cu : - Direcțiile și întreprinderile prestatoare de servicii locativ-comunale.	Raportare zilnică În jur de 22572 apeluri (142%)	Zilnic 18000 apeluri	Roman S., șef secție

Coordonarea acțiunilor în vederea înlăturării situațiilor de avariere Evidența apelurilor telefonice Întocmirea notelor informative (avertizări meteo etc.)	- Participarea în cadrul ședințelor de lucru organizate de APL cu GFL, prestatorii de servicii • Întocmirea rapoartelor zilnice și transmiterea către APL-365 • Departamentul situații excepționale-3 • Preturile de sector și primăriile suburbiilor-127 • Întreprinderi municipale de gestionare a fondului locativ nr1/23, APLP, CCL – 1011 • S.A.Apă-Canal Chișinău-2283 deconectare/avariate • ICS RE Chișinău S.A.- 76 (actualmente chemările sunt recepționate direct de la locatari) • Întreprinderea rețelelor electrice de iluminare Lumteh-440 • S.R.L Chișinău-Gaz.-9 • Termoelectrica SA-164 • Regia Exdrupo-536 • Î.M.S.Liftservice-281 • Î.M ,Regia Autosalubritate-46 • Î.M Parcul urban de autobuze-4 • Î.M Regia transport electric-98 • Î.M Asociația de gospodărire a spațiilor verzi-653 • Poliția rutieră a Comisariatului general de poliție-123 • Serviciu deservire semafoare-810 • Operatori internet-169 • Serviciu control și protecția animalelor-615 • DGMU -52 • Reclama vizuală-0 • 1212-14 • Avertizări meteo-fișiere către 13 GFL -92 • Altele-326 • Consultații telefonice- 15491 diverse • Controlează serviciile privind termenele înlăturării situațiilor de avariere. • Informarea operativă în regim non-stop despre situațiile create. • Informarea operativă în regim non-stop conducerea Primăriei municipiului Chișinău, șefii de subdiviziuni și întreprinderi, dispeceratele serviciilor comunale privind situațiile de avariere. • În situații excepționale, DMC îndeplinește funcțiile de coordonare la toate acțiunile pentru lichidarea avariilor,dispozițiile date sunt obligatorii pentru toate serviciile de lichidare a avariilor. • În cazuri excepționale, de a antrena, în coordonare cu conducerea Primăriei municipiului Chișinău întreprinderile și	182 note informative către Primăria mun. Chișinău despre problemele cetățenilor, precum și în adresa conducătorului Î.M.Infocom (100%) 183 rapoarte (100%) În jur de 80 note telefonice, (117%) informative însoțite de aproximativ 7084 sunete inclusiv prin email., cu 70 de întprinderi Monitorizare zilnică <i>Performanța colectivă privind angajații secției Dispecerat Municipal Central</i> <u>În mediu pe secție-115%</u>	182 note 183 rapoarte 68 2951 sunete cu 57 întreprinderi Permanent	angajații secției angajații secției
---	---	--	--	---

Monitorizarea aplicației Telegram „Probleme în oraș” și Viber	organizațiile care dispun de mașini și mecanisme unice în munca de lichidarea avariilor. Convocarea la locul avariei reprezentanților organizațiilor care sunt în drept de a autoriza îndeplinirea lucrărilor la rețelele tehnico-edilitare. Sistemul de management și control intern în cadrul secției include monitorizarea lunară a 8 procedee.			
---	--	--	--	--

Notă:

Evaluarea performanțelor angajaților Î.M. Infocom pentru **Semestrul I al anului 2026**, s-a desfășurat în conformitate cu **Regulamentul cu privire la Evaluarea performanțelor angajaților Î.M. Infocom**, aprobat la întreprindere, precum și **Standardele de performanțe planificate ale angajaților pentru anul 2026 (principalii indicatori de realizare)**, raportat la indicatorii obținuți în anul 2025.

Din Raportul privind realizarea performanțelor privind atingerea indicatorilor principali prognozați pentru **Semestrul I al anului 2026**, concluzionăm că **indicatorii planificați au fost atinși**, ținând cont și de marja de eroare stabilită pentru fiecare acțiune. Cele câteva poziții reflectate, cu indicatori puțin mai scăzuți nu înseamnă că performanța nu a fost atinsă, deoarece volumul de lucru a fost îndeplinit 100% din cel recepționat sau expediat la cerere, iar unele acțiuni au fost realizate în volum suplimentar la cele planificate.

Metoda de evaluare a activității personalului Î.M. Infocom se face prin metoda „Scala Numerică”, care prevede evaluarea de către un evaluator intern (șef/șefă de secție), urmată și de o validare finală de către conducătorul întreprinderii. Șefii de secții sunt evaluați de către conducătorul întreprinderii (se anexează).

Metoda

Scala de evaluare cu 5 calificative, fiecărui calificativ corespunzându-i o notă de la 1 la 5, ceea ce semnifică gradul de performanță atins de către fiecare angajat.

Componentele sistemului de evaluare a performanțelor aplicabil în Î.M. Infocom, permite evaluarea angajaților privind realizarea obiectivelor individuale și responsabilitățile demonstrate (contribuie cu 33,3 % la evaluarea performanțelor).

Calificativ	Explicație	Nota
Excepțional	Permanent peste cerințele postului	5
Foarte bine	Adesea peste cerințele postului	4
Bine	Corespunde cerințelor postului	3
Satisfăcător	Sub cerințele postului; necesită îmbunătățire imediată	2
Nesatisfăcător	Mult sub cerințele postului; pune în pericol obiectivele secției	1

Gradul de îndeplinire a obiectivelor și nota corespunzătoare, conform tabelului demonstrează punctajul maxim acumulat de angajat.

Calificativ	Gradul de îndeplinire a obiectivelor	Nota corespunzătoare
Excepțional	>90%	5
Foarte bine	70 - 89%	4
Bine	50 - 69%	3
Satisfăcător	30 - 49%	2
Nesatisfăcător	0 - 29%	1

Regulamentul cu privire la Evaluarea performanțelor angajaților Î.M.Infocom, adus la cunoștința tuturor angajaților, plasat pe „documente interne aprobate”, descrie explicit criteriile generale pentru fiecare calificativ, de la excepțional la nesatisfăcător.

Conținutul desfășurat al calificativului le-a permis șefelor/șefilor secțiilor, o evaluare cât mai exactă, o atitudine corectă în aprecierea meritelor subalternilor, rolurile fiind diferite după complexitate, accentele fiind puse pe implementarea obiectivelor și participarea fiecărui angajat la realizarea acestora.

Rezultatul evaluării angajaților de către șefii/șefele de secții s-a situat între punctajul 4 și 5, ceea ce denotă că angajații în general au competențe foarte bune și rezolvă foarte bine sarcinile de serviciu, se încadrează în termenii stabiliți, cu mici excepții. De multe ori așteaptă sau solicită intervenția șefului/șefei direct, se încadrează în resurse; cu greșeli nesemnificative, calitate bună a lucrărilor, se străduie să nu comită erori sancționabile legate de respectarea regulilor și procedurilor interne precum și a proceselor operaționale. Angajații respectă standardele de imagine ale întreprinderii: documentația internă și externă, materialele de prezentare, comportamentul și vestimentația, regulile de protocol, Codul de etică și reguli geontologice, Regulamentul intern al Î.M.Infocom, actele interne aprobate la care au acces permanent.

Evaluarea a demonstrat că angajații manifestă adesea dorința de perfecționare profesională și de îmbunătățire a activității curente pentru obținerea rezultatelor de calitate în întreaga activitate, folosesc adesea noile cunoștințe acumulate și deprinderile dobândite; adesea concep soluții noi, le modifică în funcție de conjuncturi și identifică domeniile care pot fi îmbunătățite; anticipează adesea nevoile clienților, mențin relații cu clienții, manifestă interes pentru rezolvarea problemelor acestora.

Majoritatea angajaților, adesea inițiază acțiuni, concurează corect, acceptă provocările, riscă soluții noi, caută căi de optimizare a activității pe care o desfășoară, demonstrează un spirit de echipă bine consolidat.

Șefii/șefele de secții, în general asigură o coerență în organizare, conducere, coordonare și control al propriilor activități, cât și ale celorlalți, cu mici dificultăți în delegarea responsabilităților și împuternicirilor în scris către subalterni și în dezvoltarea personalului din subordine, abilități de mediere și negociere la nivelul cerut de postul ocupat.

Angajații corespund cerințelor și pot beneficia în continuare de sporul pentru intensitatea muncii, stabilit la întreprindere la început de an.

În unele cazuri, separate, când angajatul nu demonstrează o activitate de succes, angajatorul poate distribui acest procent corespunzător performanțelor atinse de alți angajați.

Scopul fundamental al evaluării performanțelor este de a crește responsabilitatea față de cetățenii comunității privind calculele efectuate de către angajații întreprinderii.

Se anexează 8 tabelele privind evaluarea angajaților în fiecare secție precum și tabelul privind evaluarea șefilor de secții de către administrator.

Tipurile de indicatori de performanță de bază utilizați/planificați au constituit o combinație cum ar fi cei de input (alocare de resurse umane, echipamente, tehnologii, investiții etc.), de produs (măsoară rezultatele directe ale activităților/acțiunilor), de rezultat (măsoară cantitatea, calitatea serviciilor oferite).

Nu toate rezultatele pot fi măsurate, dar numărul extrem de mic al petițiilor privind efectuarea calculelor, precum și rezultatele obținute în urma evaluării calității deservirii clienților privind serviciile prestate, denotă o performanță atinsă, aceștia evaluând calitatea serviciilor ca „excelentă” și „bună”. Personalul întreprinderii este permanent preocupat de a oferi clienților noi soluții, bine adaptate nevoilor lor, cu punerea în valoare a avantajelor serviciilor, fidelizează și menține relații de lungă durată cu clienții, permanent este preocupat de rezolvarea cu promptitudine a problemelor apărute la client. În general, menține relații cu clienții, manifestă interes pentru rezolvarea problemelor acestora. Rezultatele vor fi utilizate la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor. Propunerile lor ne vor ajuta să creștem performanțele și să asigurăm așteptările beneficiarilor. Acest raport este relevant și în contextul gestionării funcțiilor sensibile, deoarece, se consideră a fi posturi sensibile posturile care au atribuții de control, **efectuează activitatea în relație directă cu beneficiarul (cetățeni sau agenți economici).**

Valorile etice și integritatea sunt elemente esențiale respectate de angajați. Standardele de etică și conduită ale întreprinderii, sunt cunoscute, respectate și impuse în practică, ceea ce denotă că personalul nu s-a angajat în acțiuni neonestе, ilegale sau lipsite de etică. Angajamentul pentru competență, s-a materializat în aptitudini și cunoștințe necesare activității desfășurate.

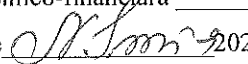
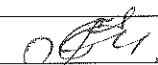
Rezultatul Raportului ne asigură că personalul are experiența necesară, cunoaște bine obiectivele și sarcinile stabilite. Totodată, pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor prestate, Î.M. Infocom este conștient că trebuie să acorde maximă atenție necesităților actuale și de perspectivă, clienților, regăsite în notele lăsate în subsolul chestionarului (text în original) :

Acțiunile conducătorului Î.M. Infocom în rezultatul evaluării performanțelor angajatului privind compatibilitatea lui cu postul ocupat:

1. Va planifica corect resursele umane în secția respectivă/ în cadrul întreprinderii.
2. Va oferi suport educațional pentru a îmbunătăți performanțele angajaților, care au obținut un scor mai mic, inclusiv instruire, la cerere.
3. Va evidenția posibilitățile de avansare profesională a angajaților, care au obținut un scor maxim, în cadrul secției, întreprinderii.
4. Va identifica de comun cu șefii de secții un mix de soluții aplicabile în funcție de nivelul motivațional al fiecărui angajat, cum ar fi:
 - Recompense individualizate;
 - Corelarea recompenselor cu performanța atinsă;
 - Asigurarea echității;
 - Remunerarea muncii (prin negocieri);
 - Recunoașterea meritelor prin acordarea diplomelor, recunoaștere publică etc.;
 - Oferirea condițiilor de muncă mai bune;
 - Schimbarea la cerere a locului de muncă;
 - Promovare bine meritată;
 - Sprijin prin comportamentul dorit de către angajat;
 - Asigurarea condițiilor necesare pentru dezvoltarea carierei.
5. Va implementa în cadrul întreprinderii diferite forme de motivare a personalului, atât materiale, cât și moral-spirituale.
6. Conducătorul va întreprinde măsuri pentru crearea condițiilor favorabile în corespundere cu necesitățile angajaților.
7. Conducătorul va asigura un nivel suficient de ridicat de pregătire a angajaților, prin intermediul formatorilor interni sau prin atragerea unor specialiști interni sau externi pe anumite domenii de specialitate.
8. Conducătorul va asigura un echilibru în capacitatea angajaților și a șefilor de secții în utilizarea noilor tehnologii (aparatură modernă utilizată în activitatea curentă, computere, instrumente de comunicare etc.).
9. Conducătorul va asigura implementarea noilor metode și tehnologii de lucru prin dezvoltarea de noi produse și servicii și pentru a optimiza cheltuielile.

Executor:

Natalia Smirnov, șefă Cămară, resurse umane

1. Gumeniuc Ina, Contabilă-șefă, șefă secție Economico-financiară _____ 2026
2. Smirnov Natalia, șefă Cămară, resurse umane  _____ 2026
3. Lapp Elena, șefă secție „Calcul și analiză” _____ 2026
4. Eremai Greta, șefă secție „Sisteme informaționale”  _____ 2026
5. Cojuhari Denis, șef secție „Producere” _____ 2026
6. Arusoi Svetlana, șefă secție „Recepție-prelucrare date, relații cu publicul” _____ 2026
7. Roman Simion șef secție „Dispecerat Municipal Central” _____ 2026

