

STAȚIA DE EUPRARE A APELOR UZATE GLINA BUCUREȘTI - FAZA II (ROMÂNIA)

Planul de Implicare a Părților Interesate

IUNIE 2017

CUPRINS

ACRONIME	2
INTRODUCERE	3
Context.....	3
Scurtă descriere a proiectului	3
CERINȚE DE REGLEMENTARE	6
Cerințe legislative naționale și cerințe interne pentru implicarea părților interesate	6
Cerințe internaționale de bună practică	7
REZUMATUL ACTIVITĂȚILOR ANTERIOARE DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE	9
IDENTIFICAREA PĂRȚILOR INTERESATE	13
COMUNICAREA DE INFORMAȚII ȘI PLANUL DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE	15
MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR	21
ANEXA 1. FORMULARUL PENTRU RECLAMAȚII DIN PARTEA PUBLICULUI.....	24

ACRONIME

ANB - Apa Nova București

ANCAB - Apa Nova – Compania de Ape Bucuresti

ANRSC - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice

APM - Agenția de protecția mediului

BERD - Banca Europeană de Reconstrucție și Dezvoltare

CP - Cerințe de Performanță

EIM - Evaluarea Impactului asupra Mediului

ENECE - Comisia Economică a Organizației Națiunilor Unite pentru Europa

IFI - Instituțiilor Internaționale Financiare

ONG – Organizație Non-Guvernamentală

PB - Primaria București

PUG - Planul Urbanistic General

REC - Regional de Protecția Mediului pentru Europa Centrala si de Est

SEAU - Stației de Epurare a Apelor Uzate – Glina

SC - Sistem de canalizare

UE - Uniunea Europeană

UIP - Unitate de Implementare a Proiectului

Introducere

Context

Planul de implicare a părților interesate presupune dezvoltarea și menținerea în timp a relațiilor constructive cu persoanele interne sau externe care sunt afectate sau interesate de implementarea proiectului de investiție și/sau de desfășurarea activității din cadrul Proiectului sau de activitatea specifică a Primăriei București (PB) și a Companiei de Apă Apa Nova București (ANB). Acest concept se prezintă sub forma unui proces continuu între PB și ANB și părțile interesate de-a lungul proiectului și presupune un set de activități și măsuri, de la difuzarea informațiilor și consultare până la participarea, negocierea și formarea de parteneriate.

Scopul unui Plan de implicare a părților interesate este de a descrie strategia și programul companiei pentru implicarea părților interesate într-o manieră adecvată cultural (fie doar pentru Proiect sau pentru întreaga gama de activități). Ținta lui este de a asigura furnizarea la timp de informații relevante și ușor de înțeles și de a crea un proces care oferă oportunități pentru toate părțile interesate, inclusiv a părților vulnerabile și/sau excluse social, să-și exprime opiniile și preocupările lor, și permite PB și ANB să le ia în considerare și să ofere răspunsuri.

Planul de implicare a părților interesate acoperă următoarele aspecte:

- Descrierea pe scurt a companiei și a proiectului de investiții;
- Cerințele de reglementare pentru implicarea părților interesate;
- Sumarul activităților anterioare de implicare a părților interesate dezvoltate de companie;
- Identificarea părților interesate de proiect și de companie;
- Informațiile livrate și planul de implicare a părților interesate;
- Mecanismul de soluționare a reclamațiilor/sugestiilor venite din partea publicului;
- Informațiile de contact ale companiei.

Plan de implicare a părților interesate este un document elaborat de PB în contextul proiectului având ca și scop reabilitarea sistemului de canalizare (SC) și finalizarea Stației de Epurare a Apelor Uzate Glina (SEAU). Planul este elaborat conform cerințelor Instituțiilor Internaționale Financiare (IFI) (în acest caz conform cerințelor Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD)) pentru proiecte de Categoria A. Clasificarea proiectului în Categoria A presupune o prezentare în detaliu a acțiunilor de implicare a părților interesate care sunt realizate pe toată durata proiectului - inclusiv pentru fazele inițiale ale acestuia (etapa pregătitoare). Deoarece lucrările de construcție din cadrul Proiectului sunt coordonate de către PB iar operarea SC și a SEAU va intra în atribuția ANB, Planul de implicare a părților interesate se axează pe ambele entități. PB și ANB sunt principalele părți interesate care elaborează acțiuni de implicare PB în timpul construcției iar ANB în timpul operării.

Scurtă descriere a proiectului

Proiectul “ Finalizarea Stației de Epurare Glina, reabilitarea principalelor colectoare de canalizare și a canalului colector Dâmbovița (CASETA) în Municipiul București - Faza II” se referă la extinderea și reabilitarea infrastructurii de apă uzată în Municipiul București. Beneficiarul Proiectului este PB.

Municipiul București este localizat în Regiunea de dezvoltare București-Ilfov și este înconjurat de Județul Ilfov. Suprafața orașului este de 228 km². Orașul este situat pe malul râului Dâmbovița, unul din cei mai mari afluenți ai Râului Argeș, care se varsă în Dunăre să ulterior în Marea Neagră.

Orașul este înconjurat de câteva comunități situate în județul Ilfov. Nu există o zonă verde tampon în jurul Bucureștiului, comunitățile vecine fiind practic localizate în continuarea orașului. Ca și consecință, multe utilități publice din București s-au extins în afara limitelor orașului pentru a deservi și aceste comunități adiacente.

Furnizarea de servicii de apă și canalizare în București a fost delegată operatorului S.C. Apa Nova Bucharest S.A. (ANB) prin contractul de Concesiune semnat în anul 2000. După finalizarea lucrărilor

de construcții, bunurile vor fi transferate către ANB dar vor rămâne în proprietatea PM. Operarea și întreținerea noii infrastructuri vor fi tot în responsabilitatea ANB conform clauzelor stabilite în Addendum-ul la Contractul de Concesiune.

Proiectul este continuarea Etapei 1 a Proiectului finalizată în 2011. Faza 2 a SEAU Glina și Incineratorul de nămol va fi construită în astfel încât să se integreze cu Faza 1 a SEAU Glina care este deja în funcțiune. Stația de Epurare a Apei este situată în partea de sud-est a Bucureștiului, pe malul drept al râului Dâmbovița, pe suprafața comunei Glina și este desemnată în Planul Urbanistic General (PUG) ca fiind zonă industrială cu următoarele vecinătăți:

- la nord, râul (canalul) Dâmbovița și fostul port de agrement;
- la est, pășuni și terenuri agricole;
- la sud, zona rezidențială a satului Glina și Depozitul de Deșeuri Municipale "Ochiul Boului";
- la vest, depozite de mărfuri generale, fosta stație pilot de epurare ape uzate și fabrica PROTAN (cu incinerator cadavre de animale) iar la nord-vest, centrala termo-electrică.

Figura de mai jos prezintă locația SEAU:

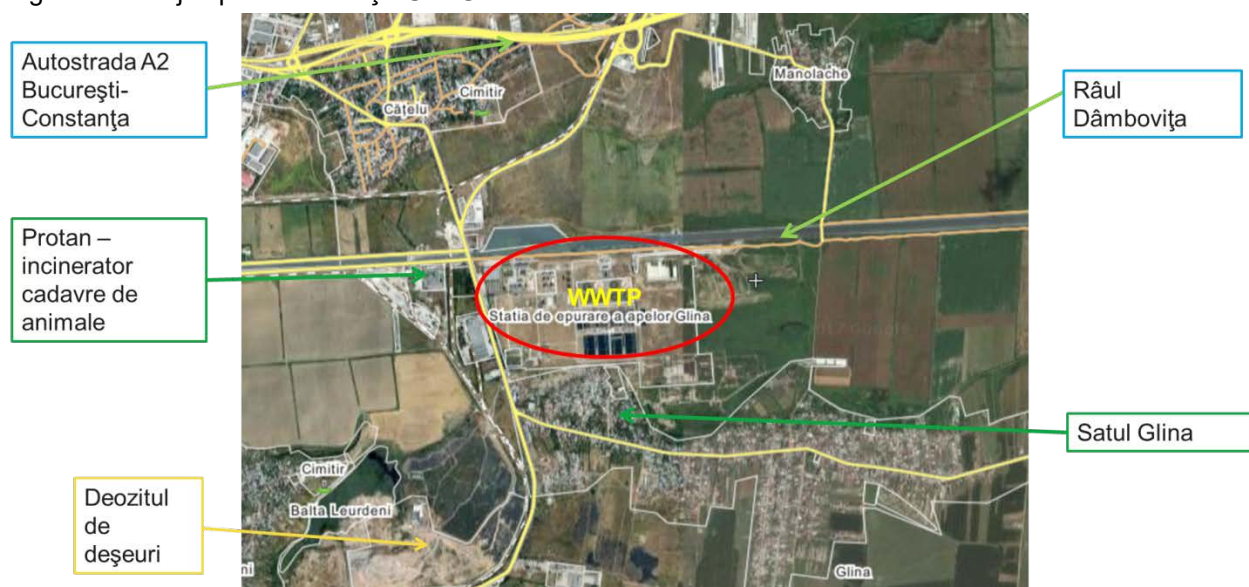


Figura 1. Locația SEAU și infrastructura aflată în proximitatea acesteia

Lucrările la SEAU au început în anul 2007 prin Programul ISPA (Instrument pentru Politici Structurale de pre- aderare Uniunea Europeană - UE). Conform Memorandumului de Finanțare s-a decis împărțirea proiectului pe două etape:

- **Faza I** – finanțată prin Programul ISPA. A cuprins Reabilitarea parțială a stației de epurare a apelor uzate evacuate și a facilităților pentru tratarea nămolului;
- **Faza II** – finanțată prin Programele Europene de mediu (perioadele de programare 2007-2013 și 2014- 2020). Această etapă presupune finalizarea proiectului și furnizarea de servicii complete pentru tratarea apelor uzate și a nămolului rezultat în incinerator care urmează a fi construit.

Etapa 1: în perioada de programare 2007-2013 au fost prevăzute următoarelor lucrări de infrastructură:

- Extinderea SEAU Glina și construcția incineratorului de nămol;
- Reabilitarea Sistemului de drenaj din cartierele Tineretului, Titan și Lacurile Carol și construcția laturii drepte a CASETEI;

- Reabilitarea colectoarelor de canalizare (A0 și B0).

Etapa 2: în perioada de programare 2014-2020 sunt incluse următoarele lucrări:

- Reabilitarea sistemului principal de colectare a canalizare (CASETA) și a laturii stângi a sistemului de drenare din secțiunea Ciurel - Vitan;
 - Lot 1 Reabilitarea sistemului principal de colectare a canalizare (CASETA) și a laturii stângi a sistemului de drenare din secțiunea Ciurel – Unirii;
 - Lot 2 Reabilitarea sistemului principal de colectare a canalizare (CASETA) și a laturii stângi a sistemului de drenare din secțiunea Unirii – Vitan;
- Reabilitarea sistemului principal de colectare a canalizare (CASETA) din secțiunea Vitan – Glina;
 - Lot 1 Reabilitarea sistemului principal de colectare a canalizare (CASETA) din secțiunea Vitan -NH Popești;
 - Lot 2 Reabilitarea sistemului principal de colectare a canalizare (CASETA) din secțiunea NH Popești – Glina;
- Reabilitarea/înlocuirea sistemului de canalizare în zonele Cotroceni, Regina Maria și Tineretului.
 - Lot 1 Reabilitarea/înlocuirea sistemului de canalizare în zona Cotroceni
 - Lot 2 Reabilitarea/înlocuirea sistemului de canalizare în zonele Regina Maria și Tineretului.

Cerințe de reglementare

Cerințe legislative naționale și cerințe interne pentru implicarea părților interesate

La nivel național, nu există cerințe specifice cu privire la elaborarea unui Plan de Implicare a Părților Interesate. Cu toate acestea, o serie de acte de reglementare cuprind cerințe cu privire la implicarea părților interesate. Lista următoare prezintă legislația relevantă din România, privind activitățile de implicare a părților interesate:

- *Constituția României*, care precizează în articolul 31 (1) că „dreptul persoanei de a avea acces la orice informație de interes public nu poate fi îngrădit” iar în articolul 31 (2) că „autoritățile publice, potrivit competențelor ce le revin, sunt obligate să asigure informarea corectă a cetățenilor asupra treburilor publice și asupra problemelor de interes personal”;
- *Legea nr. 86/2000*, pentru ratificarea Convenției Comisiei Economice a Organizației Națiunilor Unite pentru Europa (ENECE) privind accesul la informație, participarea publicului la luarea deciziei și accesul la justiție în probleme de mediu 1998 (Convenția Aarhus);
- *Legea nr. 544/2001*, privind accesul liber la informația publică. Definește accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public, unul dintre principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoane și autoritățile publice, în conformitate cu Constituția României și cu documentele internaționale ratificate de Parlamentul României. Prevede faptul că autoritățile și instituțiile publice se vor asigura că accesul la informațiile de interes public se face din oficiu sau la cerere, prin intermediul compartimentului pentru relații publice sau al persoanei desemnate în acest scop;
- *Hotărârea nr. 878/2005* privind accesul publicului la informația privind mediul – care transpune Directiva UE 2003/4/CE din 28 Ianuarie 2003 (privind accesul publicului la informația privind mediul și care abrogă Directiva 90/313/CEE), și asigură dreptul de acces la informația privind mediul deținută de sau pentru autoritățile publice și stabilește condițiile, termenii de bază și modalitățile de exercitare a acestui drept.
- *Ordonanța de urgență nr. 195/2005* privind protecția mediului prevede în Articolul 5 faptul că statul recunoaște oricărei persoane dreptul la un “mediu sănătos și echilibrat ecologic” și pentru aceasta, statul asigură accesul la informația de mediu, inclusiv la dreptul fiecărei persoane de a fi consultată în timpul proceselor de decizie care implică mediul (ex. legislație, planuri și programe) și accesul la justiție - prevede în Articolul 20 faptul că Autoritatea competentă pentru protecția mediului, împreună cu celelalte autorități ale administrației publice centrale și locale, după caz, asigură informarea, participarea publicului la deciziile privind activități specifice și accesul la justiție, în conformitate cu prevederile Convenției Aarhus;
- *HOTĂRÂRE Nr. 445 /2009* privind evaluarea impactului anumitor proiecte publice și private asupra mediului (HG nr. 445/2009) – care transpune Directiva EIM 85/337/EEC, și Directiva 2003/35/EC privind accesul publicului la informația privind mediul oferind - prevede faptul că informația relevantă trebuie să fie făcută publică de către Investitor și-sau de Autoritățile Naționale în fiecare fază a procesului EIM listate în articolul 6. Consultările publice și publicarea de informații referitoare la Proiect trebuie să fie realizată și finanțată de către Investitor în cooperare strânsă cu autoritățile relevante și în concordanță cu legislația națională (de urmărit articolul 16 al HG nr. 445/2009).
- *Ordin nr. 135/ 2010* privind aprobarea Metodologiei de aplicare a evaluării impactului asupra mediului pentru proiecte publice și private - un document comun între Ministerul Mediului și Pădurilor, Ministerul Administrației și Internelor, Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale, Ministerul Dezvoltării Regionale și Turismului așa cum a fost publicat în Monitorul Oficial nr. 274/ 27.04.2010. Stabilește etapele necesare parcurgerii procedurii de evaluare a impactului asupra mediului pentru proiectele

publice și private, așa cum este stipulat în Articolul 6 din HG nr. 445/2009 și conține informații specifice și detaliate referitoare la perioada de publicare a documentelor, modalitatea de implicare a părților interesate, modul de organizare a dezbaterilor publice, etc.;

- *Ordin nr. 2701/2010* aprobă Metodologia de informare și consultare a publicului cu privire la elaborarea sau revizuirea planurilor de amenajare a teritoriului și de urbanism – furnizează cadrul legal pentru publicarea informațiilor și pentru consultările publice ca și premisă pentru aprobarea oricărui document amenajare a teritoriului și de urbanism;
- *Legea 52/2003* privind transparența decizională în administrația publică are rolul de a spori gradul de responsabilitate a administrației publice față de cetățean, ca beneficiar al deciziei administrative, de a crește implicarea activă a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative și în procesul de elaborare a actelor normative și de a spori gradul de transparență la nivelul întregii administrații publice;
- *Ordin nr. 863/2002* privind aprobarea ghidurilor metodologice aplicabile etapelor procedurii-cadru de evaluare a impactului asupra mediului;
- Pe baza licenței atribuită de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC), ANB are dreptul de a furniza servicii de alimentare cu apă și canalizare și este autorizată să exploateze sistemul public de alimentare cu apă și canalizare în zona administrativă a Municipiului București;
- ANB își desfășoară activitatea conform cerințelor stabilite prin Hotărârii Guvernului nr. 745/2007 pentru aprobarea Normelor de atribuire a licențelor pentru serviciile comunitare de utilități publice;
- ANB deține Licența Nr. 2435/29.04.2013 atribuită de autoritatea competentă ANRSC prin Ordinul Președintelui ANRSC nr. 207/29.04.2013. Valabilitatea maximă a acestei licențe deținută de Apa Nova București și autorizată prin Hotărârea de Guvern nr. 745/2007 este de 5 ani;
- De asemenea, ANB implementează un triplu Sistem de Management Integrat (Calitate, Mediu și Sănătate și Securitate ocupațională) pentru serviciile de colectare și furnizare de apă și canalizare. Sistemul de Management Integrat este conform ISO 9001:2008 (Calitate); ISO 14001:2004 (Mediu) și OHSAS 18001:2007 (Sănătate și Securitate ocupațională). Departamentul Calitate – Mediu - Sănătate și Securitate ocupațională este responsabil cu implementarea acestui sistem fiind împărțit în trei servicii în funcție de fiecare domeniu;
- Compania respectă în totalitate cerințele legale pentru comunicarea de informații (Legea 544/2001) privind liberul acces la informațiile de interes public .

Cerințe internaționale de bună practică

PB și ANB s-au angajat să urmeze cele mai bune practici internaționale în domeniul de implicare a părților interesate. Proiectul actual este în conformitate cu Politica de Mediu și Socială a Băncii Europene de Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) din 2014 și cu cerințele aplicabile de performanță (CP), în special CP 10 – “Comunicarea de informații și implicarea părților interesate” .

Conform politicii BERD, implicarea părților interesate este esențială în construirea unor relații puternice, constructive și receptive cu toate persoanele / instituțiile interesate și afectate. Prin CP 10 este prevăzut faptul că cerințele și reglementările naționale referitoare la comunicarea de informații și consultarea părților interesate trebuie luate mereu în considerare în implementarea unui proiect.

În eventualitatea în care legislația națională este insuficientă sau dacă există discrepanțe majore între cadrul legislativ național și CP 10, ar trebui luate în considerare următoarele principii:

- Promovarea unei comunicări transparente între beneficiar, angajați, comunitatea locală direct afectată de proiect și alte părți interesate;

- Implicarea părților interesate trebuie să fie un proces fără manipulare, interferență, constrângere și intimidare;
- Implicarea părților interesate trebuie să fie adaptată statutului lor, nivelului de influență și interesului față de proiect. În cazul grupurilor vulnerabile, vor fi luate măsuri speciale pentru a elimina posibilele bariere în procesul de implicare a părților interesate;
- Implicarea părților interesate trebuie să se realizeze încă în fazele incipiente ale proiectului **și să se continue pe toată durata acestuia;**
- Asigurarea accesului la un mecanism de reclamații/sugestii corespunzător.

CP 1 - Evaluarea și gestionarea impacturilor și problemelor sociale și de mediu , împreună cu CP 10, specifică în mod clar faptul că implicarea părților interesate este parte integrantă a procesului de evaluare a potențialelor impacturi și probleme de mediu și sociale asociate proiectului, și a procesului de elaborarea și implementarea procedurilor de gestionare și monitorizare a acestor impacturi este recomandată. (eg. în acest caz procesul ESIA).

CP1 prevede identificarea tuturor părților interesate și elaborarea unui plan pentru implicarea acestora într-o manieră corespunzătoare în așa fel încât toate opiniile și sugestiile acestora să fie luate în considerare în planificarea, implementarea și operarea proiectului. Conform CP 10 procesul de implicare trebuie să se realizeze din fazele incipiente ale proiectului și să se continue pe toată durata acestuia. În particular, clientul trebuie să implice părțile interesate din faza de pregătire a proiectului pentru a le identifica de la începutul procesului ESIA . Parte a procesului de pregătire a proiectului, părțile interesate trebuie să furnizeze sugestii și recomandări asupra Planului de Implicare a Părților Interesate și asupra altor documente elaborate în această fază.

Rezumatul activităților anterioare de implicare a părților interesate

Atât PB cât și Operatorul (ANB) au implementat/implementează o serie de activități de implicare a părților interesate în contextul proiectului.

PB implică în acțiunile sale părțile interesate prin mai multe mijloace descrise în Strategia de comunicare, serviciul pentru clienți și protocoalele de parteneriat cu entitățile interesate. Următoarele acțiuni au fost implementate anterior de către PB:

➤ Relații publice

În ceea ce privește relațiile publice și publicitatea proiectului, PB a contractat un consultant extern, Asocieria SC AECOM INGINERIA SRL-SC ROM CAPITAL INVEST SA. Consultantul extern a elaborat în anul 2012 Planul de Acțiune privind Publicitatea proiectului și a început implementarea Strategiei de Comunicare și Publicitate în anul 2013.

- Obiectivele specifice ale Planului de Acțiune privind Publicitatea Proiectului sunt:
 - Creșterea gradului de conștientizare a cetățenilor privind avantajele implementării unui sistem eficient de colectare / epurare a apelor uzate;
 - Informarea populației beneficiare în legătură cu asistența financiară nerambursabilă acordată de Uniunea Europeană;
 - Informarea publicului în legătură cu măsurile, costurile și beneficiile proiectului pentru asigurarea acceptării proiectului prin măsuri de promovare a transparenței;
 - Sporirea disponibilității populației pentru plata tarifelor corespunzătoare noilor servicii îmbunătățite;
 - Informarea grupului țintă asupra posibilității de a fi afectat de lucrările prevăzute prin prezentul proiect;
 - Reducerea la minim a eventualelor reacții negative ale populației legate de anumite aspecte ale proiectului: taxa municipală de apă uzată, poziționarea lucrărilor, posibilitatea ca lucrările să afecteze traficul rutier, etc.;
 - Conștientizarea populației în privința disciplinei evacuării apelor uzate în sistemul de canalizare a Municipiului București;
 - Schimbarea mentalității populației privind problematica protecției mediului.

Principalele grupuri țintă identificate pentru campania de promovare a Proiectului și conștientizare a publicului, sunt:

- Populația urbană și rurală care trăiește în comunitățile afectate de proiect: Municipiul București, Glina, Popești-Leordeni, Jilava, Chiajna, Chitila, Mogoșoaia, Voluntari - Găneasa, Dobroești, Pantelimon, Cernica, Căldăraru și Tânganu precum și Aeroportul Henri Coandă din Otopeni;
- Elevii din învățământul gimnazial și liceal, studenții, cadrele didactice;
- ONG-urile specializate pe probleme de mediu;
- Mass – media.

Conform Planului de Acțiune privind Publicitatea Proiectului, proiectul utilizează pentru creșterea vizibilității un logo personalizat și un slogan:



Grijă pentru apă, respect pentru viață

Figura 2. Logo personalizat pentru proiect

Planului de Acțiune privind Publicitatea Proiectului a prevăzut acțiuni precum:

- Campanii de informare referitoare la activitățile proiectului, fazele acestuia, potențialele impacturi și măsuri de reducere a acestora;
- Crearea unei pagini web dedicate proiectului (activitate în curs de elaborare – se estimează o durată de o lună pentru finalizarea acesteia);
- Elaborarea de materiale informative;
- Postarea de informații pe panouri informative;
- Organizarea de evenimente unde este prezentată și direct observată activitatea SEAU de către studenți;
- Crearea unei pagini de Facebook a proiectului actualizată permanent cu informații referitoare la desfășurarea Proiectului

Prin Strategia de comunicare și publicitate se afirmă faptul că este o necesitate implicarea comunităților locale din jurul SEAU pentru înțelegerea investițiilor propuse și pregătirea acestora pentru noul sistem de tarifare. Strategia recunoaște rolul autorităților locale dar nu specifică modalitatea de adaptare a acțiunilor de implicare la nevoile locale.

De asemenea, consultantul extern a realizat, în mod periodic, rapoarte referitoare la nivelul de implementare măsurilor de informare și promovare din cadrul Planului de Acțiune Anual. Ultimul raport a fost efectuat în perioada Iulie - Decembrie 2016.

Până în momentul de față, consultantul extern a realizat majoritatea activităților prevăzute pentru acest proiect în Strategia de Comunicare dar din cauza întârzierilor în procesul de contractare, implementarea acțiunilor a fost de asemenea decalată. Contractul se va încheia în Septembrie 2017, dar cel mai probabil acesta va fi extins pentru a asigura o implicare corespunzătoare a părților interesate până la finalizarea proiectului.

ANB a implementat la rândul ei câteva acțiuni care au avut ca și scop întărirea dialogului cu publicul iar în anul 2016 a lansat o campanie de rebranding pentru promovarea tuturor serviciilor pe care le oferă. Compania, care acum se numește acum Apa Nova – Compania de ape București (ANCAB), a organizat prima dezbatere publică pe utilități publice în România, cu mai mult de 1,500 participanți și își propune să țină dialogul cu publicul deschis și ia toate măsurile pentru a asigura transparență în furnizarea serviciilor.

În Martie 2017, mai mulți bloggieri au vizitat SEAU și au publicat recenzii-uri pozitive în spațiul social media. Ei au înțeles modalitatea de funcționare a SEAU și beneficiile unui asemenea proiect precum; contribuția în reducerea poluării apelor de suprafață și a potențialelor impacturi negative asupra ecosistemelor asociate acesteia.

Bloggerii au publicat de asemenea și recenzii-uri pozitive cu privire la activitatea ANB. Acestea se refereau în special la faptul că ANB este o companie pro eco (produce mai mult de 55% din totalul de energie necesară pentru consum) dar și la campania de rebranding considerată de acești a fi utilă în promovarea tuturor serviciilor. Ei au înțeles faptul că, pe lângă serviciul de furnizare de apă, ANB oferă servicii suplimentare precum furnizarea de apă industrială, colectarea apelor pluviale și a apelor uzate. De asemenea, ANB gestionează mai mult de 127 guri de scurgere pentru zăpadă un aspect considerat util pe timpul iernii.

Proiectul are vizibilitate puternică în mass-media și este unul din cele mai importante proiecte de infrastructură de mediu care a fost implementat în România până în momentul de față. Proiectul are de asemenea și implicații politice, în special datorită faptului că PB este o entitate publică iar valoarea monetară a proiectului este considerabilă. Prin urmare, implicarea părților interesate este un aspect sensibil pe care UIP îl recunoaște ca fiind un proces care trebuie gestionat în mod corespunzător.

Așa cum a fost precizat și mai sus, o pagină de Facebook a fost creată pentru proiect, dar această pagină trebuie actualizată continuu, ultima informație publicată fiind din Decembrie 2013. De asemenea, mai există o pagină de Facebook pentru plângerile comunității locale pentru mirosul provenit de la SEAU. Pagina a fost creată în Martie 2015 când au fost postate câteva informații. Pagina nu pare a mai fi activă din Iulie 2016, când a fost publicată o postare referitoare la mirosul provenit de la SEAU.

➤ **Relații cu clienții**

Relația pe care ANB o stabilește cu clienții este bine-echilibrată, echitabilă și transparentă, bazată pe dialog și politica de proximitate. Comunicarea cu clienții poate fi executată direct (contoare, registru, și reuniuni), sau indirect (prin e-mail și dispecerate telefonice).

Pagina web oferă o interfață (de exemplu, formular) pentru clienții care doresc să își expună opiniile și reclamațiile. De asemenea, website-ul prezintă un program (IDEEA CLIENT) pentru clienți prin care ei pot să își exprime opiniile și sugestiile de îmbunătățire a relațiilor cu clienții. O comisie compusă din clienți, angajați ANB și asociații care reprezintă interesele clienților analizează aceste idei iar rezultatul evaluării opiniilor clienților sunt făcute publice pe pagina web a ANB, <http://www.apanovabucuresti.ro>.

Clienții pot contacta Compania 24 de ore pe zi, în cazul în care există vreo urgență sau incidente pe care doresc să le raporteze, cum ar fi: întreruperi de alimentare cu apă, presiune scăzută, apă impură, conducte sparte, înfundări de canal, contoare defecte, etc.

Alte acțiuni de implicare includ o zonă dedicată copiilor cu jocuri interactive, dar și o secțiune de "Informații utile" unde se oferă răspuns la întrebările frecvente și unde sunt disponibile informații pentru subiectele de interes, inclusiv cele referitoare la procedura de stabilire a tarifelor.

➤ **Evaluarea de impact asupra mediului (EIM) pentru Proiect**

În timpul implementării EIM, următoarele părți interesate au fost consultate:

- **Organizații guvernamentale:**
 - Ministerul Mediului;
 - Primăria București;
 - Agenția de Protecție a Mediului București;
 - Apele Române;
 - Județul Ilfov;
 - Județul Călărași.
- **Altele:**
 - Centrul Regional de Protecția Mediului pentru Europa Centrală și de Est (REC) – Reprezentanții REC au subliniat importanța acestui proiect.
 - Institutul Național de Cercetare - Dezvoltare pentru Îmbunătățiri Funciare (ISPIF)
 - Unesco Pro Natural;
 - Ecosens;
 - Comunitatea din satul Glina;
 - Satele și comunitățile în aval de râul Dâmbovița.

De asemenea, Agenția de protecția mediului - APM Ilfov a întreprins toate cerințele privind informarea și consultarea publicului cu privire la Raportul de mediu. Publicul a fost consultat în toate etapele evaluării mediului și nicio obiecție sau observație nu s-a ridicat împotriva acestei procedurii.

Consultarea s-a realizat conform următorului proces: anunțuri în ziare, pe pagina web a APM Ilfov, pe pagina web a proiectului cu referire la procesul de atribuire a autorizației de mediu. Prin acestea, publicul a fost invitat să își exprime opiniile și sugestiile în scris la sediul PB.

Deoarece acestu lucru nu s-a realizat într-o manieră sistematică până în prezent, ca parte a acestui SEP, este recomandat ca PB și ANB să elaboreze un registru pentru documentarea și menținerea evidenței tuturor comentariilor/sugestiilor rezultate în urma întâlnirilor din perioada de pregătire și implementare a proiectului. Acest registru va fi utilizat ca și un instrument pentru gestionarea implicării părților interesate și va conține informații referitoare la întâlnirile/consultările precedente și viitoare. Un exemplu de format pentru acest registru este prezentat în tabelul de mai jos:

Tabelul 1. Registru intern pentru evidența sesiunilor de consultări publice și a întâlnirilor directe

Activitatea de implicare realizată	Data	Scop și informația prezentată	Locația	Participanți	Instrumente utilizate	Rezultate	Monitorizare
Sesiuni de consultări publice							
Întâlniri directe							

Identificarea părților interesate

Lista următoare prezintă principalele părți interesate pe perioada pregătirii acestui Plan de implementare a Părților Interesate:

Părți interesate interne

- **PB** – PB a înființat o Unitate de Implementare a Proiectului (UIP), în cadrul Departamentului Tehnic. Unitatea de Implementare a Proiectului are 7 angajați. UIP se consultă cu ANB referitor la aspectele tehnice legate de proiect în procesul de contractare/construcție. Lucrările de construcție din cadrul Proiectului sunt coordonate de către PB iar operarea SC și a SEAU va intra în atribuția ANB.
- **Angajații ANB** - În prezent 2000 de persoane sunt angajate la ANB (Septembrie 2012), din care 150 reprezintă personalul de conducere;
- **Acționarii ANB** – Primăria București cu 16,31% din capitalul companiei, Veolia Eau-Compagnie Generale Des Eaux cu 73,69% și salariații companiei, prin Organizația angajaților, cu 10%;
- **Sindicate** – atât angajații PB, cât și angajații ANB sunt membri ai diferitelor sindicate. Angajații au semnat un contract de muncă colectiv cu reprezentanții PB și ANB.

Părți interesate externe

- **Clienți** – aceștia sunt împărțiți în utilizatorii casnici, agenți economici și instituții publice, și sunt afectați în mod direct de activitățile companiei și programele de investiții;
- **Membri comunităților locale situate în apropierea SEAU Glina;**
- **Grupuri vulnerabile** - grupuri de indivizi care necesită atenție specială și care nu se vor implica în proiect fără o asistență specială. Grupurile vulnerabile potențial afectate de Proiect sunt: familii cu venituri scăzute, persoane în vârstă, familii cu mai mult de trei copii și cu venituri scăzute, șomeri, persoane care tranzitează la școală/loc de muncă.
- **Asociația de Dezvoltare Intercomunitară București-Ilfov** – Înființată în 2008 ca persoană juridică română de drept privat, asociația are ca scop pregătirea și promovarea, la toate nivelurile, a proiectelor pentru dezvoltarea regională de interes comun pentru cele două unități administrativ teritoriale asociate, în domeniile serviciilor sociale, transport, mediu, mediu de afaceri, turism și în obținerea finanțărilor interne și externe necesare derulării acestora. Un alt scop al asociației este realizarea în comun a proiectelor de dezvoltare de interes zonal sau regional, ori furnizarea în comun a unor servicii publice și achiziționarea în comun a echipamentelor pentru intervenții în situații de urgență;
- **Autorități Naționale și Locale:**
 - Ministerul Mediului, DG Environment și Autoritatea Managementul pentru POS Mediu – asigură inspectarea managementului tehnic, a procesul financiar și administrativ de implementare a proiectului, informează beneficiarul cu privire la orice decizie care ar putea afecta proiectul și verifică, ori de câte ori este necesar, cheltuielile declarate de beneficiari, dacă acestea sunt reale, dacă au fost efectuate și sunt în conformitate cu legislația europeană și națională;
 - Inspectoratul de Stat în Construcții - este autoritatea care monitorizează implementarea legislației privind calitatea investițiilor, prezente la toate nivelurile de construcție (exercita controlul de stat în disciplina de construcție);
 - Administrația Națională Apele Române;
 - Departamentul de Sănătate Publică București;
 - Inspectoratul pentru Situații de Urgență;
 - Institutul Național de Cercetare - Dezvoltare pentru Îmbunătățiri Funciare I.N.C.D.I.F.;
 - Ministerul Apelor și Pădurilor;

- **Organizații Non-guvernamentale (ONG-uri)** – activează la nivel național și/sau regional/local în domenii precum protecția mediului înconjurător, egalitate de gen și protecție socială, silvicultură, conservarea naturii și agricultură. Conform Strategiei de comunicare și publicitate, elaborată de SC AECOM INGENIERIA SRL – SC ROM CAPITAL INVEST SA, au fost identificate următoarele ONG-uri: Centrul Regional de Protecție a Mediului, Greenpeace CEE România București, Mare Nostrum Constanța, Asociația Salvați Dunărea și Delta București, ViitorPlus - Asociația pentru dezvoltare durabilă, București, Generația Verde București, Asociația „Mai Mult Verde“ București și Asociația Delta;
- **Mass-Media;**
- **Creditori** – BERD și alte instituții de finanțare;
- **Alte părți interesate**, cum ar fi furnizorii de utilități (gaz, electricitate, telefoane, apă și canalizare).

Comunicarea de informații și planul de implicare a părților interesate

Unul dintre aspectele cheie ale implicării părților interesate este de a oferi informații părților interesate într-o manieră corespunzătoare cu și prin metode care sunt posibile de a fi utilizate. Tabelul de mai jos prezintă metodele de implicare specifice fiecărei părți interesate identificate și tipul de informații recomandat a fi furnizate către aceștia. Tabelul se referă la perioada de construcție a proiectului.

Planul de Implicare a Părților Interesate trebuie actualizat anual și corelat cu activitățile și progresul proiectului. După finalizarea construcției, Planul va fi transferat către ANB și actualizat în funcție de activitățile de operare.

Viitorul contract de asistență tehnică va asigura implementarea Planului de Implicare a Părților Interesate.

Pentru a asigura implementarea Strategiei de Comunicare (parte din activitățile de implicare a părților interesate), PB ar trebui să extindă în timp util (într-o manieră care să nu întrerupă prezentul contract) validitatea contractului de asistență tehnică care încorporează implementarea acestei strategii.

Mijloacele de comunicare care pot fi folosite în contextul proiectului sunt:

- **Website-ul dedicat proiectului** care trebuie actualizat periodic pentru a disemina informația relevantă pentru proiect, în timpul construcției și operării;
- **O persoană responsabilă cu relația cu comunitatea** din cadrul PB ar trebui nominalizată și instruită în vederea atribuirii resurselor și pentru clarificarea responsabilităților pentru asigurarea coerenței și gestionării corespunzătoare a aspectelor sociale/comunitare asociate proiectului (înainte de începerea construcției);
- Organizarea anuală a unei **zile a porților deschise sau a unui tur pentru vizitarea amplasamentului** pentru ca publicul larg să înțeleagă cum funcționează SEAU și cum este implementat proiectul pe amplasament;
- **Comunicate de presă** prin intermediul ziarelor sau a website-ului pentru a oferi informații actualizate despre implementarea proiectului;
- **Rapoarte anuale cu privire la aspectele de mediu, sănătate și securitate și inițiativele sociale** publicate pe website-ul proiectului
- **Harți ale SEAU** și ale rețelei de canalizare reabilitată;
- Pregătirea materialelor informaționale (**broșuri, pliante, postere, prezentări**) care să se descrie proiectul, tehnicile de construcție, impacturile acestuia (pozitive și negative), ruta rețelei de canalizare. Acestea ar trebui să includă și informații de contact și modalitatea de a adresa reclamații/sugestii.

Parte interesată	Metoda de implicare	Tipul de informații furnizate	Scopul	Locația	Perioada/frecvența (lună/an)
Angajații și sindicatele	Informare prin diferite canale de comunicare internă (intranet, anunțuri, procedura de înaintare a plângerilor, evenimente speciale)	- Contractul Colectiv de Muncă - Mecanismul de reclamații - Identificarea posibilelor iregularități în implementarea Proiectului	Livrarea la timp a informațiilor corecte privind implementarea Proiectului Îmbunătățirea mediului de lucru pentru angajați Reducerea riscurilor asociate cu percepția sau interpretarea negativă a activităților desfășurate de Companie	Sediul PB/ANB și Agențiile locale	Continuu/ oricând este necesar
	Consultații cu angajații cheie (șefii de departamente, prin întâlniri directe) și cu reprezentanții sindicatelor	- Informare cu privire la Proiect și alte investiții din cadrul Companiei	Abordare integrată a managementului, utilizarea cunoștințelor interne Creșterea eficienței resurselor interne	Sediul PB/ ANB	Continuu/ oricând este necesar
Acționarii ANB	Informare, consultare și implicare în procesul strategic de luare a deciziilor prin raportarea constantă cu privire la implementarea Proiectului, rapoarte anuale și întâlniri directe (consiliul de administrație)	- Toate rapoartele și documentele oficiale - Stadiul implementării Proiectului	Contabilizarea activităților în fața acționarilor Asigurarea intereselor acționarilor Îmbunătățirea sistemului decizional strategic	Sediul acționarilor	Continuu

Parte interesată	Metoda de implicare	Tipul de informații furnizate	Scopul	Locația	Perioada/frecvența (lună/an)
Membrii Asociației de Dezvoltare Intercomunitară București-Ilfov	Informare, consultare și cooperare în procesul de dezvoltare a celor mai bune soluții pentru gestionarea apelor și apelor uzate, la nivel local și regional, prin întâlniri cu reprezentanții ADI și cu consiliul administrativ, rapoarte de activitate și canale oficiale de comunicare	- Rapoarte anuale, incluzând aspecte de mediu și sociale - Stadiul de dezvoltare a proiectului - Structura de tarificare	Atingerea tuturor obiectivelor pentru sistemul de gestionare a apelor și apelor uzate la nivel regional Îmbunătățirea serviciilor de apă-canal	Sediul ADI Sediul Companiei	Continuu
Clienții/ Comunitățile Locale	Informarea clienților/comunităților locale prin anunțuri media și alte evenimente speciale	- Rapoarte anuale, incluzând aspecte de mediu și sociale - Stadiul implementării Proiectului, incluzând posibile perturbări care pot să afecteze comunitățile	Livrarea la timp a informațiilor corecte privind implementarea Proiectului Reducerea riscurilor asociate cu percepția sau interpretarea negativă a activităților desfășurate de Companie	Comunitățile Locale	Oricând este necesar, în concordanță cu strategia de comunicare și publicitate a Proiectului
	Informarea clienților/comunităților locale cu privire la strategia de tarificare prin intermediul notelor informative, mass media sau prin participarea la întâlniri publice	- Structura și nivelul de tarificare	Conștientizarea populației în legătură cu tarifele Creșterea transparenței Companiei pentru reducerea riscului asociat cu percepția greșită a procesului de tarificare	Comunitățile Locale	Cu 6 luni înainte de începerea operării

Parte interesată	Metoda de implicare	Tipul de informații furnizate	Scopul	Locația	Perioada/frecvența (lună/an)
	<i>Consultarea clienților/comunităților locale cu privire la opiniile/sugestiile acestora legate de implementarea proiectului sau de calitatea serviciilor prin intermediul sistemului de plângere/sugestii</i>	<i>- Mecanismul de reclamații pentru public - Identificarea posibilelor nereguli legate de implementarea proiectului - Ancheta/sondaj despre percepția publică cu privire la operarea SEAU</i>	<i>Creșterea satisfacției clienților Identificarea opiniei clienților/comunităților locale cu privire la implementarea proiectului Reducerea riscurilor asociate cu percepția greșită</i>	<i>Sediul PB/ ANB și Agențiile Locale</i>	<i>Continuu. Cel puțin o anchetă/un sondaj o dată la doi ani pentru a evalua percepția reprezentanților comunităților locale cu privire la operarea SEAU</i>
	<i>Informarea și consultarea cu privire la stadiul de implementare a Proiectului și obținerea sprijinului în procesul de implementare, prin intermediul întâlnirilor directe și a dezbaterilor publice</i>	<i>- Stadiul implementării Proiectului - Identificarea posibilelor nereguli de implementare a Proiectului</i>	<i>Livrarea la timp a informațiilor corecte privind implementarea Proiectului Reducerea riscurilor asociate cu percepția sau interpretarea negativă a activităților desfășurate de Companie</i>	<i>Comunitățile Locale</i>	<i>Oricând este necesar</i>
<i>Grupuri vulnerabile</i>	<i>Informarea și consultarea cu privire la stadiul de implementare a Proiectului și obținerea sprijinului în procesul de implementare, prin intermediul întâlnirilor directe și a dezbaterilor publice</i>	<i>- Stadiul implementării Proiectului - Identificarea posibilelor nereguli de implementare a Proiectului</i>	<i>Livrarea la timp a informațiilor corecte privind implementarea Proiectului Reducerea riscurilor asociate cu percepția sau interpretarea negativă a activităților desfășurate de Companie</i>	<i>Comunitățile Locale unde au fost identificate grupuri vulnerabile</i>	<i>Oricând este necesar</i>
	<i>Informarea cu privire la strategia de tarificare prin intermediul notelor informative, mass media sau prin participarea la întâlniri publice</i>	<i>- Structura și nivelul de tarificare</i>	<i>Conștientizarea populației în legătură cu tarifele Creșterea transparenței Companiei pentru reducerea riscului asociat cu percepția greșită a procesului de tarificare</i>	<i>Comunitățile Locale unde au fost identificate grupuri vulnerabile</i>	<i>Cu 6 luni înainte de începerea operării</i>

Parte interesată	Metoda de implicare	Tipul de informații furnizate	Scopul	Locația	Perioada/frecvența (lună/an)
<i>Autorități locale și naționale</i>	<i>Informarea și consultarea cu privire la stadiul de implementare a Proiectului prin intermediul notelor informative și raportări și obținerea de autorizații relevante când este necesar</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Stadiul implementării Proiectului - Identificarea posibilelor nereguli de implementare a Proiectului 	<i>Asigurarea cooperării instituționale Obținerea autorizațiilor relevante și respectarea legislației în vigoare</i>	<i>Sediul PB / ANB</i>	<i>Continuu</i>
<i>ONG-uri</i>	<i>Informarea și consultarea cu privire la stadiul de implementare a Proiectului și obținerea sprijinului în procesul de implementare, prin intermediul întâlnirilor directe și a dezbaterilor publice</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Stadiul implementării Proiectului 	<i>Asigurarea îndeplinirii tuturor standardelor sociale și de mediu</i>	<i>Sediul PB / ANB sau sediul ONG-urilor</i>	<i>Continuu / la cerere</i>
<i>Mass-Media</i>	<i>Comunicate de presă și anunțuri publice, sesiuni de consultare a publicului</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Stadiul implementării Proiectului - Perioada de timp în care se desfășoară sesiunile de consultare publică - Rezultatele etapelor procedurii de emitere a autorizațiilor - Deciziile cu privire la autorizații 	<i>Înțelegerea Proiectului și monitorizarea modului în care sunt respectate toate cerințele, în special cele legate de securitatea mediului și a părților interesate</i>	<i>Ziare locale/regionale, care sunt accesibile locuitorilor comunităților afectate</i>	<i>Continuu/ oricând este necesar</i>
<i>Creditori</i>	<i>Rapoarte Întâlniri directe</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Stadiul implementării Proiectului - Rapoarte progres - Discuții cu privire la posibilele obstacole care pot apărea în timpul perioadei de construcție 	<i>Asigurarea cooperării instituționale</i>	<i>Sediul PB / ANB</i>	<i>Anual/ la cerere</i>

Parte interesată	Metoda de implicare	Tipul de informații furnizate	Scopul	Locația	Perioada/frecvența (lună/an)
<i>Alte părți interesate</i>	<i>Informarea cu privire la stadiul de implementare a Proiectului și posibile interferențe cu activitatea acestora, prin intermediul notelor informative și a mass-mediei</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Rapoarte anuale (incluzând aspecte sociale și de mediu) - Stadiul implementării Proiectului, incluzând stadiul lucrărilor și posibile perturbări la nivel de comunitate - Structura și nivelul de tarifare - Mecanismul de reclamații - Identificarea posibilelor nereguli legate de implementarea Proiectului 	<ul style="list-style-type: none"> Cooperarea eficientă pentru atingerea obiectivelor comune Reducerea impacturilor cumulative generate de implementarea mai multor proiecte de către actori diferiți în aceeași locație 	<i>Sediul PB / ANB</i>	<i>Continuu</i>

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor

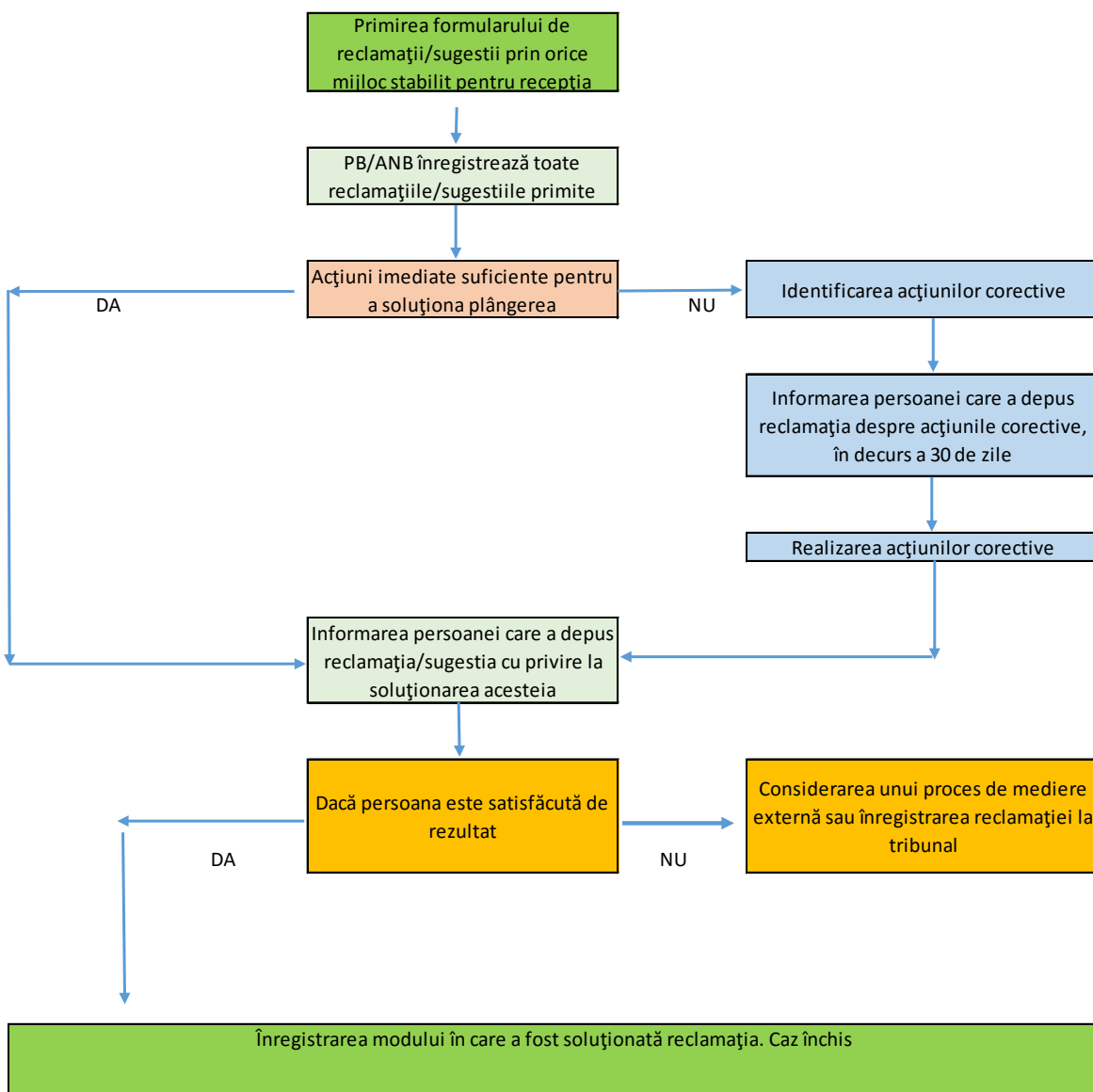
Părțile interesate au dreptul de a fi informate cu privire la implementarea și dezvoltarea proiectului. De asemenea, acestea au dreptul de a-și exprima reclamațiile și sugestiile în timpul procesului de luare a deciziilor.

Primăria București deține un mecanism intern de soluționare a reclamațiilor care le permite persoanelor să adreseze reclamații și sugestii cu privire la oricare aspect legat de activitățile acesteia, prin intermediul:

- întâlnirilor directe cu primarul, vice-primarii și alte persoane influente în municipiu;
- telefoniei - orice persoană poate contacta reprezentanții primăriei la unul din numerele de telefon disponibile pe pagina web oficială. Lista numerelor de telefon pentru fiecare departament se regăsește în următorul link:
http://pmb.ro/contact/pmb/pmb_telefoane.php;
- paginii web a primăriei – un formular de reclamație este disponibil la adresa
<http://pmb.ro/contact/petitie/petitie.php>;
- reclamațiilor directe scrise, prezentate personal la birourile primăriei

Apa Nova București deține, de asemenea, un mecanism de soluționare a reclamațiilor în conformitate cu ISO 9001.

Procesul de soluționare a reclamațiilor prezentat mai jos, va fi aplicat în contextual acestui proiect. În perioada construcției, toate reclamațiile trebuie înregistrate și documentate în mod corespunzător, la nivelul PB. În timpul perioadei de operare, reclamațiile trebuie înregistrate la nivelul ANB. Plângerile primite de către PB/ANB vor fi soluționate urmând pașii din figura de mai jos. Un exemplu de formular pentru reclamații este prezentat în Anexa 1 a acestui document.



Următoarele detalii de contact sunt disponibile pentru orice parte interesată:

Detaliile de contact ale Primăriei București:

Unitatea de Implementare a Proiectului

Adresa: Regina Elisabeta nr. 47, sector 5 București, România

Persoană de contact: Florina Epuras

Tel.: +40 (0) 21 302 1517

Email: Florina.Epuras@pmb.ro

Detaliile de contact ale APA NOVA BUCUREȘTI:

Adresa: Str. Aristide Demetriade nr. 2, sector 1, București, România

Tel: +40 (0) 21 207 77 77

Email: relatii.clienti@apanovabucuresti.ro

ANEXA 1. Formularul pentru reclamații din partea publicului

Nr de referință:	
Nume complet	<input type="checkbox"/> Anonim
Informații de contact Vă rugăm să menționați forma în care doriți să fiți contactați (poștă, telefon, e-mail).	<input type="checkbox"/> Prin poștă: vă rugăm să furnizați adresa de corespondență: _____ _____ <input type="checkbox"/> Prin telefon: _____ <input type="checkbox"/> Prin E-mail: _____
Limbă preferată pentru comunicare	<input type="checkbox"/> Română
Descrierea incidentului sau reclamației:	
Ce s-a întâmplat? Unde s-a întâmplat? Cui i s-a întâmplat? Care este rezultatul problemei?	
Data incidentului/reclamației	<input type="checkbox"/> Incident/reclamație produsă o singură dată (data _____) <input type="checkbox"/> Incident produs de mai multe ori (de câte ori?? _____) <input type="checkbox"/> Continuu (problema se produce acum)
Cum ați dori să se rezolve incidentul/problema?	

Semnătura: _____

Data: _____

Adresa: _____

Vă rugăm să adresați acest formular la:

Unitatea de Implementare a Proiectului

Adresa: Regina Elisabeta nr. 47, sector 5 București, România

Email: florina.epuras@pmb.ro

sau

APA NOVA BUCUREȘTI:

Adresă: Str. Aristide Demetriade nr. 2, sector 1, București, România

Email: relatii.clienti@apanovabucuresti.ro