

Anexă la Dispoziția Primarului General
Nr.

SCRISOARE DE AȘTEPTĂRI

**Primăria Municipiului București,
prin Consiliul General al Municipiului
București**

**SERVICE CICLOP S.A.
2025-2029**



APRILIE 2025

Redactată de Direcția Guvernanță Corporativă

Scrisoare de așteptări

Societatea Service Ciclop S.A.

DISPOZIȚII LEGALE

Prezentul document a fost elaborat în conformitate cu prevederile art. 2 pct. 12 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare și cu respectarea dispozițiilor înscrise în Anexa nr. 1b din normele metodologice de aplicare a OUG nr.109/2011, privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin HG nr. 639/2023 și reprezintă dezideratele autorității publice tutelare, pentru evoluția societății Service Ciclop S.A, în perioada 2025 - 2029.

Scrisoarea de așteptări este un document de lucru prin care autoritatea publică tutelară, în consultare cu acționarii reprezentând, individual sau împreună, minimum 5% din capitalul social al întreprinderii publice, stabilește performanțele așteptate de la organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice, precum și politica autorității publice tutelare privind întreprinderile publice, care au obligații specifice legate de asigurarea serviciului public, pentru o perioadă de cel puțin 4 ani;

Scrisoarea de așteptări cuprinde obiectivele întreprinderii publice, care stau la baza stabilirii criteriilor specifice de selecție a candidaților aflați pe lista scurtă.

Scrisoarea de așteptări este fundamentată pe baza strategiei guvernamentale în sectorul în care acționează întreprinderea publică, precum și a politicilor fiscal-bugetare.

Scrisoarea de așteptări descrie rezultatele generale preconizate, cu indicarea unor valori orientative, care sunt recomandate organelor de administrare și conducere ale întreprinderii publice recomandând o serie de indicatori de performanță pentru întreprinderea publică.

Compartimentul de guvernare corporativă din cadrul autorității publice tutelare elaborează scrisoarea de așteptări, în consultare cu structurile de specialitate din cadrul autorității publice tutelare și cu organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice.

Scrisoarea de așteptări este aprobată prin act administrativ al conducătorului autorității publice tutelare, ca parte din componenta inițială a planului de selecție.

Viziunea și obiectivele cuprinse în scrisoarea de așteptări stau la baza negocierii componentei de management a planului de administrare, dintre autoritatea publică tutelară a acționarilor după caz, și membrii numiți ai consiliului, respectiv între consiliu și directorii sau directoratul selectat.

Indicatorii-cheie de performanță înscrși ca anexă la contractele de mandat ale administratorilor sunt stabiliți pe baza scrisorii de așteptări, ca urmare a negocierii dintre consiliu și adunarea generală a acționarilor sau autoritatea publică tutelară, după caz.

- Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale, republicată și actualizată;
- Ordonanța de Urgență nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea de Guvern nr. 639/2023 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din OUG nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;
- Lege nr. 227/2015 privind Codul fiscal;
- Lege nr. 207/2015 privind Codul de procedură fiscală;
- Ordonanța nr. 26/2013 privind întărirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitățile administrative-teritoriale sunt acționari unici ori majoritari sau dețin direct ori indirect o participație majoritară;
- Legea Contabilității nr. 82/1991;
- Hotărârea Guvernului nr. 26/2003 privind transparența relațiilor financiare dintre autoritățile publice și întreprinderile publice, precum și transparența financiară în cadrul anumitor întreprinderi;
- Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție;
- Legea nr. 656/2002 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării actelor de terorism;
- Legea 241/2005 pentru prevenirea și combaterea evaziunii fiscale;
- O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ;
- RNTR 9 – Ordinul ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr.2131/08.12.2005, pentru aprobarea Reglementarilor privind autorizarea operatorilor economici care desfășoară activități de reparații, de întreținere, de reglare, de modificări constructive, de reconstrucție a vehiculelor rutiere, precum și de dezmembrare a vehiculelor scoase din uz.
- Actul constitutiv al Service Ciclop S.A, actualizat.

I. INTRODUCERE

Scrisoarea de așteptări face parte din setul de documente obligatorii cu care începe procesul de selecție a membrilor consiliului de administrație pentru întreprinderile publice și este parte din componenta inițială a planului de selecție.

Scrisoarea de așteptări stabilește performanțele așteptate de la organele de administrare și conducere, precum și politica autorității publice tutelare privind întreprinderile publice care au obligații specifice legate de asigurarea serviciului public.

Autoritățile publice tutelare, la propunerea structurilor de guvernanta corporativă, stabilesc obiectivele și indicatorii-cheie de performanță din categoriile de indicatori prevăzuți în anexele nr. 2a și 2b din normele metodologice de aplicare a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 639/2023, aplicabili categoriei societății Service Ciclop S.A.

Prezentul document a fost elaborat în temeiul prevederilor Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare și ale Hotărârii de Guvern nr. 639/2023 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice și reprezintă dezideratele autorității publice tutelare, în ceea ce privește evoluția societății Service Ciclop SA, în perioada 2025 - 2029.

II. PREZENTAREA COMPANIEI

Conform art. 6 lit. c din Anexa nr. 1b din Hotărârea de Guvern nr. 639/2023 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, societatea Service Ciclop S.A. se încadrează în categoria întreprinderii publice ce creează valoare economică și care acționează ca o companie cu scop comercial.

Înființată în anul 1998 prin reorganizarea Regiei Autonome de Transport București - R.A, conform HCGMB nr. 180 / 27.08.21998 și Protocolului nr. 74415 / 31.12.1998, încheiat între Regia Autonomă de Transport București - R.A și Service Ciclop S.A, fiind o societate comercială pe acțiuni constituită în conformitate cu prevederile Legii 31 / 1990 privind societățile comerciale, republicată, are în prezent următorul acționariat:

- CONSILIUL GENERAL AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI care deține un număr de 1.111.889 acțiuni, numerotate de la 1 la 1.111.889, în valoare de 11.118.890 lei, reprezentând un procent de 99,99991006% din cota de participare la profit și pierderi;
- COMPANIA MUNICIPALĂ ENERGETICA SERVICII BUCUREȘTI S.A. care deține un număr de 1(una) acțiune, numerotată cu numărul 1.111.890, în valoare de 10 lei, reprezentând un procent de 0,00008994% din cota de participare la profit și pierderi.

Service Ciclop S.A. este o unitate de tradiție în sectorul în care activează, după cum rezultă din atestarea documentară a istoricului serviciilor de întreținere și reparații auto, fiind totodată o companie modernă și dinamică.

Din punct de vedere al ariei de funcționalitate acoperite, societatea SERVICE CICLOP S.A. își desfășoară activitatea de service auto conform autorizației tehnice emise de Registrul Auto Român, acoperind întreaga gama de servicii în domeniu, având capacitatea de a efectua reparații auto de orice fel (mecanică, electrică, tinichigerie, vopsitorie, servicii de tractare auto, spălătorie auto, ITP, reglaj unghiuri, strungărie, tapițerie auto etc).

Societatea Service Ciclop S.A, prin structura sa de service multimarcă, se adresează unei largi game de utilizatori ce pot beneficia de servicii 100% competitive la nivel european, prin furnizarea de servicii de calitate în aria sa administrativ-teritorială, în condiții de eficiență economică.

Service Ciclop S.A, are codul de înregistrare fiscală RO 11573879 și este înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului cu nr. J40/2545/1999, având ca obiect principal de activitate “ Întreținerea și repararea autovehiculelor ce corespunde codului CAEN 4520”.

Societatea are sediul social situat în București, Șoseaua Giurgiului, nr. 260, Sector 4.

III. ELEMENTE DE CONTEXT

Aria de activitate a societății Service Ciclop S.A. este reprezentată de îndeplinirea și dezvoltarea activității de bază, respectiv întreținerea și repararea autovehiculelor. Societatea își propune să furnizeze servicii de întreținere și reparații auto de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona de acoperire a serviciilor prestate.

Direcțiile de dezvoltare ale societății Service Ciclop S.A. au la bază principiile guvernantei corporative, care statuează o atitudine responsabilă, profesionistă și etică a societății, în raport cu principalii săi colaboratori: utilizatorii serviciilor, autoritățile locale, autoritățile de reglementare, organisme de control, angajați și alte categorii de colaboratori interni și externi.

Conducerea societății Service Ciclop S.A, conform actului constitutiv, este asigurată de:

1. Adunarea Generală a Acționarilor;
2. Consiliul de Administrație;
3. Director General.

Guvernanța corporativă la nivelul societății este organizată și se desfășoară în concordanță cu cadrul legislativ din România, respectiv Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale, republicată și actualizată și Ordonanța de Urgență nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare.

Societatea va promova respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților societății și prin menținerea unei comunicări eficiente cu toți factorii interesați.

Pentru asigurarea unui nivel ridicat de profesionalism, se va continua instruirea permanentă a angajaților, care beneficiază de respect și de tratament nediscriminatoriu.

STRATEGIE GUVERNAMENTALĂ; OBIECTIVE SECTORIALE

Planul Național de Redresare și Reziliență al României (PNRR) este conceput astfel încât să asigure dezvoltarea României, prin sprijinirea nivelului de adaptare la situații de criză, în contextul recuperării după criza COVID-19, cât și valorificarea potențialului de dezvoltare economică, prin reforme majore și investiții cheie.

Strategia fiscal-bugetară a Guvernului României pentru perioada 2024-2026 este documentul strategic de bază al politicii fiscal bugetare care surprinde în mod obiectiv și realist tabloul sintetic previzibil al evoluției economiei românești în perspectiva orizontului 2025-2026, ce are ca fundament evoluțiile înregistrate până în prezent ale indicatorilor

macroeconomici și bugetari, măsurile de politică fiscal bugetară și monetară combinate cu măsurile de reglementare și prudențiale întreprinse de autorități pentru sectorul financiar.

Strategia fiscal-bugetară prevede continuarea măsurilor pentru redresare economică, accelerarea creșterii economice, menținerea și susținerea unui nou cadru de dezvoltare durabilă, justă și incluzivă care să asigure o tranziție eficientă economic, suportabilă social și axată pe competitivitate, inovație și decarbonizare care să conducă la eliminarea vulnerabilităților din economie și să asigure un nivel de trai decent.

Nu s-au identificat obiective sectoriale în cadrul politicii guvernamentale pentru domeniul de activitate al societății Service Ciclop S.A. care vizează în mod special întreținerea și repararea autovehiculelor.

POLITICI FISCAL-BUGETARE ***pe termen mediu și lung***

Cadrul macroeconomic pe care se bazează previziunile fiscal-bugetare pentru perioada 2025-2028 are în vedere următoarele aspecte:

evoluțiile economice din anul 2024 care evidențiază faptul că majoritatea sectoarelor economice se confruntă cu o încetinire a activității;

o creștere economică susținută în principal de consum alături de investiții;

o absorbție optimă și un randament ridicat al utilizării fondurilor UE pe cele două axe: cadrul financiar multi-anual și mecanismul de redresare și reziliență;

Principalele obiective pentru perioada 2025 – 2027 urmăresc cu predilecție:

- selectarea investițiilor cu real impact asupra dezvoltării regionale prin crearea de noi locuri de muncă și, implicit, creșterea contribuțiilor întreprinderilor finanțate prin plata de taxe și impozite la bugetul general consolidat al statului, precum și la bugetele locale;
- alocarea eficientă și transparentă a resurselor bugetare prin politica ajutorului de stat, conform prevederilor comunitare și naționale în domeniu;
- asigurarea, prin bugetul de stat, a resurselor financiare necesare pentru plata ajutorului de stat, în vederea susținerii proiectelor de investiții aprobate spre finanțare;
- monitorizarea permanentă a investițiilor finanțate în vederea respectării condițiilor în baza cărora au fost emise acordurile de finanțare. Asigurarea unui ritm anual de investiții publice susținut pentru a asigura absorbția integrală a fondurilor europene alocate prin Politica de Coeziune, precum și prin Mecanismul de Redresare și Reziliență cel mai mare pachet de stimulare din resursele europene alocate României precum și implementarea proiectelor de investiții într-o manieră eficientă, profesionistă și transparentă cu efect multiplicator și aport direct la formarea brută de capital fix.

Estimările macroeconomice pentru anul 2025 sunt în concordanță cu „Planul bugetar - structural național pe termen mediu (2025 – 2031)” având în vedere procesul de redresare mai lentă a activităților economice și gradul ridicat de incertitudine al actualului context geo-politic internațional. Scenariul pentru perioada 2026 – 2027 este compatibil cu ajustarea deficitului structural și corespunde traiectoriei PIB-ului potențial revizuit pe baza

modelului Comisiei Europene, având ca fundament dezvoltarea investițiilor, estimările privind dinamica formării brute de capital devansându-le pe cele ale consumului final. Conform prognozei de toamnă 2024, pentru anul 2025 creșterea economică este estimată la 2,5%, toate sectoarele economice contribuind pozitiv la dinamica reală a PIB. Pentru perioada 2025 - 2027 ritmul mediu anual de creștere este prognozat la 2,7%, construcțiile având un rol esențial în susținerea avansului economic prin îmbunătățirea gradului de absorbție și utilizarea performantă a fondurilor europene. În cazul serviciilor și industriei, accentul se va pune pe dezvoltarea activităților cu un nivel ridicat de valoare adăugată.

Consolidarea sustenabilității finanțelor publice ale României pentru perioada 2025-2027 privind deficitul bugetar de 3% din PIB și înscrierea datoriei publice pe o traiectorie descendentă sub 60% din PIB pe orizontul de referință; asigurarea unei traiectorii de ajustare a deficitului bugetar având ca punct de pornire un deficit bugetar ESA estimat la 7% din PIB pentru anul 2025, de 5,7% în anul 2027 și ca punct de sfârșit anul 2031 un deficit bugetar de 2,5% din PIB, când acesta se va încadra în valoarea deficitului de 3% pentru a diminua riscurile la adresa stabilității macroeconomice.

SINTEZA STRATEGIEI LOCALE

în domeniul în care acționează societatea Service Ciclop S.A.

Societatea Service Ciclop S.A. se încadrează în categoria societăților care acționează cu scop comercial și urmăresc să creeze valoare economică.

Societatea operează într-o piață concurențială și poate contribui la modernizarea și eficientizarea activităților proprii cât și a potențialilor clienți și parteneri.

Principalele obiective ale societății au în vedere următoarele:

- optimizarea permanentă a tuturor costurilor astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia;
- obținerea unei marje optime de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și stimularea personalului;
- utilizarea planurilor tarifare, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și al calității maxime în funcționare, luând în considerare planurile tarifare concurențiale;
- întreținerea continuă și supravegherea atentă a utilajelor care deservește activitatea de întreținere și reparații auto, având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă pentru a asigura mentenanța acestora;
- re tehnologizarea și modernizarea activității de service auto prin dotarea fiecărui atelier astfel încât să se obțină o mai bună productivitate a muncii și implicit la creșterea profitului din activitatea de bază a societății;

- asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității societății;
- extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către clienți prin implementarea unor servicii promoționale de fidelizare a clienților existenți și de atragere de noi clienți;
- îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi;
- creșterea eficienței generale a societății prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- crearea unui mediu favorabil pentru sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne;
- dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților;
- gestionarea rațională a resurselor naturale;
- eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului;
- implementarea eficientă a tehnologiilor moderne conform standardelor europene;
- implementarea metodelor eficiente de gestionare a deșeurilor conform normelor prevăzute de lege;
- aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu;
- preocuparea continuă pentru protejarea siguranței clienților prin utilizarea de piese și materiale necesare în procesul de reparații auto doar de la furnizori autorizați;
- furnizarea de servicii de calitate care să nu pună viața clienților în pericol;
- asigurarea securității și sănătății la locul de muncă al angajaților Service Ciclop S.A.

IV. VIZIUNEA GENERALĂ A AUTORITĂȚII PUBLICE TUTELARE cu privire la misiunea și obiectivele Societății Service Ciclop S.A.

Viziunea autorității publice tutelare cu privire la misiunea și obiectivele generale ale societății Service Ciclop S.A. are la bază următoarele abordări care pot influența rata de succes:

- Realizarea de lucrări și servicii de întreținere și reparații auto de bună calitate;
- Identificarea și folosirea de soluții inovative, cu impact social pozitiv și cât mai prietenoase cu mediul;
- Creșterea performanței prin continuarea lucrărilor de investiții/modernizare/ re tehnologizare:
- Lărgirea ofertei de servicii ale societății;
- Creșterea cotei de piață a companiei prin atragerea de noi clienți;
- Buna guvernare în activitatea proprie;

-
- Asigurarea unui management eficient în gestionarea resurselor umane prin organizarea de cursuri de calificare, formare și perfecționare a personalului propriu, în vederea obținerii unui randament maxim la nivel de societate precum și pentru adaptarea permanentă a resurselor umane în corelare cu cerințele și realitățile tehnico-economice ale societății.

Se impune ca un obiectiv major al societății Service Ciclop S.A, sa fie constituit de asigurarea unei atitudini responsabile, profesioniste și de etică în raport cu principalii săi colaboratori: consumatori, autorități locale, autorități de reglementare, organisme de control, angajați și alte categorii de colaboratori interni și externi.

Obiectivele societății vizează în mod special:

- Implementarea managementului prin obiective și standarde de performanță, ca tehnică principală de management utilizată de Service Ciclop S.A.;
- Stabilirea indicatorilor de performanță pentru toate departamentele din cadrul companiei și pentru fiecare angajat, în scopul de a monitoriza gradul de realizare a obiectivelor la nivel de compartiment, secție și la nivel de post;
- Continuarea lucrărilor de re tehnologizare și reabilitare a bunurilor aflate în administrare care vor conduce la creșterea eficienței, în condiții de siguranță privind sănătatea populației și protecția mediului;
- Încasarea la termen a creanțelor societății și de a dispune toate măsurile de recuperare a acestora în termenul legal;
- Renovarea, modernizarea și exploatarea eficientă a spațiilor nefuncționale, cum ar fi boxele laterale care pot aduce profit prin amenajarea de hoteluri de anvelope fiind puse la dispoziția șoferilor din București și împrejurimi sau repunerea în funcțiune a unei hale care prin reamenajare și dotare cu utilaje și scule specifice poate deservi ca atelier de reparații pentru alte categorii de autovehicule cum ar fi camionete sau autoutilitare de dimensiuni mari;
- Mărirea ariei de operare prin dezvoltarea relațiilor comerciale cu clienți din toate sectoarele capitalei;
- Actualizarea permanentă a tarifelor practicate pentru serviciile de întreținere și reparații auto, având la bază principiul acoperii tuturor costurilor;
- Menținerea unei marje de profit relativ constantă, prin reducerea cheltuielilor de exploatare, având în vedere creșterea volumului cheltuielilor financiare generate de majorarea prețurilor energiei electrice, gazelor, carburanților, etc;
- Creșterea volumului investițiilor realizate din surse proprii de finanțare;
- Menținerea Service Ciclop S.A. la un nivel de performanță ridicat, fapt ce implică necesitatea ca societatea să înregistreze la finalul fiecărui exercițiu financiar un profit ce oferă posibilitatea continuării procesului de modernizare și re tehnologizare a acesteia;
- Creșterea eficienței prin reducerea pierderilor; anticiparea cerințelor clienților și, implicit, îmbunătățirea imaginii organizației;
- Îmbunătățirea calității serviciilor;
- Creșterea eficienței interne printr-o mai bună organizare a muncii; îmbunătățirea planificării, creșterea productivității și reducerea costurilor;

- Dezvoltarea relațiilor comerciale prin mărirea ariei de operare și atragerea unor noi potențiali clienți ai societății;
- Creșterea eficienței, în condiții de siguranță privind sănătatea populației și protecția mediului, prin continuarea procesului de re tehnologizare și reabilitare;
- Administrarea patrimoniului societății în mod prudent și transparent.

Service Ciclop S.A. trebuie să fie percepută și tratată de către toți partenerii societății din mediul economic ca o societate profesionistă, competitivă și aliniată la standardele de calitate ale Uniunii Europene. Aria de activitate a societății va fi reprezentată de îndeplinirea și dezvoltarea activității de bază, respectiv întreținerea și repararea autovehiculelor, ca modalitate de a asigura competitivitatea în raport cu companiile care operează pe piața de profil, un obiectiv strategic al companiei fiind acela al atragerii de noi clienți atât din mediul privat, cât și din mediul public, prin participarea la licitații cu deținătorii de parcuri auto, precum și modernizarea și re tehnologizarea companiei, creând astfel noi locuri de muncă, noi perspective de dezvoltare profesională și noi standarde de calitate pentru serviciile prestate.

Obiectiv general (OG): Obiectivul societății Service Ciclop S.A. este acela de a furniza servicii de întreținere și reparații auto de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipeze nevoile și așteptările clienților și, de a asigura o atitudine profesionistă în raport cu colaboratorii săi pentru a fi percepută de către partenerii din mediul economic ca o societate competitivă și aliniată la standardele de calitate ale Uniunii Europene.

V. POLITICA DE DIVIDENDE / VĂRSĂMINTE DIN PROFITUL NET

Așteptările autorității publice tutelare, pe un interval de timp cel puțin egal cu perioada mandatului consiliului de administrație, sunt acelea de a crește profitabilitatea societății Service Ciclop SA. printr-un plan de administrare corelat cu politica de dezvoltare a serviciilor conexe, concomitent cu reducerea cheltuielilor și creșterea productivității muncii.

Profitul contabil se stabilește și se repartizează conform prevederilor legale în vigoare, pe baza situațiilor financiare anuale aprobate de Adunarea Generală a Acționarilor societății.

Politica de dividende aplicabilă societății Service Ciclop SA, este stabilită în corelare cu prevederile Legii nr. 31/1990 a societăților, cu modificările și completările ulterioare, ale Ordonanței nr. 64/2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și ale Actului constitutiv al societății Service Ciclop SA.

În conformitate cu Ordonanța nr. 64/2001 privind repartizarea profitului la societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de

stat, precum și la regiile autonome, profitul contabil rămas după deducerea impozitului pe profit se repartizează pe următoarele destinații, dacă prin legi speciale nu se prevede altfel:

a) rezerve legale;

b) alte rezerve reprezentând facilități fiscale prevăzute de lege;

c) acoperirea pierderilor contabile din anii precedenți, cu excepția pierderii contabile reportate provenite din ajustările cerute de aplicarea IAS 29 « *Raportarea financiară în economiile hiperinflaționiste* », potrivit Reglementărilor contabile conforme cu Standardele internaționale de raportare financiară și Reglementărilor contabile armonizate cu Directiva 4 a Comunităților Economice Europene nr. 86/635/CEE și cu Standardele Internaționale de Contabilitate aplicabile instituțiilor de credit;

c1) constituirea surselor proprii de finanțare pentru proiectele cofinanțate din împrumuturi externe, precum și pentru constituirea surselor necesare rambursării ratelor de capital, plății dobânzilor, comisioanelor și a altor costuri aferente acestor împrumuturi externe;

d) alte repartizări prevăzute de lege;

e) participarea salariaților la profit; societățile naționale, companiile naționale și societățile comerciale cu capital integral sau majoritar de stat, precum și regiile autonome care s-au angajat și au stabilit prin bugetele de venituri și cheltuieli obligația de participare la profit, ca urmare a serviciilor angajaților lor în relație cu acestea, pot acorda aceste drepturi în limita a 10% din profitul net, dar nu mai mult de nivelul unui salariu de bază mediu lunar realizat la nivelul agentului economic, în exercițiul financiar de referință;

f) minimum 50% vărsăminte la bugetul de stat sau local, în cazul regiilor autonome, ori dividende, în cazul societăților naționale, companiilor naționale și societăților comerciale cu capital integral sau majoritar de stat;

g) profitul nerepartizat pe destinațiile prevăzute la lit. a) - f) se repartizează la alte rezerve și constituie sursă proprie de finanțare, putând fi redistribuit ulterior sub formă de dividende sau vărsăminte la bugetul de stat sau local în cazul regiilor autonome.

Cota – parte din profit ce se plătește fiecărui asociat constituie dividend, în conformitate cu prevederile art. 67 alin. 1 din Legea nr. 31/1990 a societăților, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Dividendele se distribuie asociaților proporțional cu cota de participare la capitalul social vărsat, anual, după aprobarea situațiilor financiare anuale de către Adunarea Generală a Acționarilor societății Service Ciclop SA, în conformitate cu prevederile art. 67 alin. 2 din Legea nr. 31/1990 a societăților, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Plata dividendelor se face în termen de 60 de zile de la termenul prevăzut de lege pentru depunerea situațiilor financiare anuale, în caz contrar societatea datorând, după acest termen, dobândă penalizatoare calculată cf. art. 3 din OG nr. 13/2011 privind dobânda legală remuneratorie și penalizatoare pentru obligații bănești, precum și pentru reglementarea unor măsuri financiar-fiscale în domeniul bancar, modificată și completată.

Tabel - Evoluția profitabilității companiei

AN	Profit net/Pierdere	Dividende
2019	-831.542	-
2020	-1.630.923	-
2021	-1.357.430	-
2022	-1.773.744	-
2023*	-1.401.325	-
2024**	564.000	-

Notă: Valorile aferente anilor marcați cu * și ** sunt estimate sau prognozate conform situațiilor comunicate de companie.

Așteptările autorității publice tutelare și ale acționarilor privind rentabilitatea afacerii derulate de societatea Service Ciclop S.A. presupun monitorizarea unui set de indicatori financiari ce va cuprinde măsurători, cel puțin, cu privire la rentabilitatea capitalului propriu, rentabilitatea activelor, marja profitului din exploatare, marja profitului net, rata de creștere a cifrei de afaceri, rata de creștere anuală a profitului, precum și rata de plată a dividendelor.

Astfel, pentru fiecare indicator menționat rezultatele așteptate sunt după cum urmează:

- *Rentabilitatea capitalului propriu (ROE)* măsoară valoarea profitului net pe care societatea Service Ciclop S.A. îl generează în raport cu valoarea capitalului propriu iar valorile-prag țintite pentru perioada 2025-2029, prezentate în Anexa nr. 2, indică un randament de returnare al capitalurilor proprii investite, sustenabil și mai ales în creștere, ceea ce înseamnă că întreprinderea va genera valoare pentru acționari.
- *Rentabilitatea activelor (ROA)* măsoară cât de eficient societatea Service Ciclop S.A. își utilizează activele pentru a genera profit. În Anexa nr. 2, țintele fixate pentru perioada 2025-2029 indică valori-prag, redate în expresie procentuală, pentru arăta o îmbunătățire continuă a profitului adus de sumele investite în active.
- *Marja profitului din exploatare (MPE)* reflectă performanța societății Service Ciclop S.A. concretizată în procentul din profit pe care compania îl produce din operațiunile sale înainte de scăderea impozitelor și a dobânzilor. Potrivit Anexei nr. 2, în perioada 2025-2029, valorile-prag prezentate în expresie procentuală impun ameliorări progresive în privința competitivității companiei și a capacității acesteia de a transfera veniturile în profit.
- *Marja netă a profitului (MPN)* exprimă în procente cât de profitabilă este activitatea totală a societății Service Ciclop S.A. Țintele fixate pentru perioada 2025-2029 sunt similare celor aferente indicatorului precedent arătând așteptarea ca întreprinderea să aibă un control bun asupra obligațiilor fiscale, precum și asupra operațiunilor financiare (venituri financiare vs. cheltuieli financiare).
- *Rata de creștere a cifrei de afaceri netă (RCA)* reprezintă creșterea procentuală a veniturilor societății Service Ciclop S.A. pe o perioadă de un an, valoarea acestui indicator afectând direct profitabilitatea. În perioada 2025-2029, rata de

creștere anuală a cifrei de afaceri nete de minim 5%, este ținta ce reflectă așteptarea realizării unui ritm susținut de dezvoltare a afacerii.

- *Rata de creștere anuală a profitului net (RCAP)* se așteaptă să indice o accelerare a ritmului de creștere a profitului net, la un ritm minim de 5,39% pentru anii 2025-2029.
- *Rata de plată a dividendelor (RPD)* măsoară dividendele plătite acționarilor în raport cu profitul net al societății Service Ciclop S.A. Așteptările acționarilor sunt ca întreprinderea să plătească dividende, în mod regulat, conform prevederilor legale în vigoare, astfel ca rata de plată a dividendelor să fie de minim 50%, urmând ca în perioada 2026-2029, aceasta să crească anual cu 5 puncte procentuale față de realizările anului precedent.

Obiective specifice (OS) și rezultate așteptate (RA):

OS1: Îmbunătățirea rentabilității Service Ciclop S.A.

RA1.1: Creșterea rentabilității capitalului propriu

(Rentabilitatea capitalului propriu = Profit net/Valoare capital propriu)

RA1.2: Creșterea rentabilității activelor (Rentabilitatea activelor = Profit net/Total active)

RA1.3: Creșterea marjei profitului din exploatare

(Marja de profit din exploatare = Profit din exploatare/Cifră de afaceri netă)

RA1.4: Creșterea marjei nete a profitului

(Marja netă a profitului = Profit net/Cifră de afaceri netă)

RA1.5: Îmbunătățirea ratei de creștere a cifrei de afaceri nete

(Ratei de creștere a cifrei de afaceri nete = Cifră de afaceri netă în perioada curentă (T_1) - Cifră de afaceri netă în perioada anterioară (T_0) / Cifră de afaceri netă în perioada anterioară (T_0))

RA1.6: Îmbunătățirea ratei de creștere anuală a profitului

(Rata de creștere anuală a profitului net = Profit net în perioada curentă (T_1) - Profit net în perioada anterioară (T_0) / Profit net în perioada anterioară (T_0))

OS2: Revizuirea politicii de dividende la nivelul Service Ciclop S.A.

RA2.1: Creșterea ratei de plată a dividendelor (=Dividende plătite (afereante an x) /Profit net (afereant an x))

Notă: Pentru calculul indicatorilor anterior menționați vor fi avute în vedere datele contabile din situațiile financiare anuale astfel cum vor fi aprobate în 2026, 2027, 2028 și 2029.

VI. AȘTEPTĂRI PRIVIND POLITICA DE INVESTIȚII a societății Service Ciclop S.A.

Așteptările autorității publice tutelare și ale acționarilor cu privire la politica de investiții aplicabilă întreprinderii publice sunt:

- Planurile de investiții propuse de conducerea întreprinderii publice să fie bazate pe studii tehnico-economice / studii de fezabilitate solide, întemeiate, care să demonstreze eficiența și oportunitatea investițiilor, valoarea și

-
- termenul de recuperare al investiției, precum și potențiala valoare pentru acționari și pentru alți factori interesați;
- Aprobarea cheltuielilor viitoare de capital necesare îndeplinirii obiectivelor societății, cu respectarea legislației în vigoare, privitoare la fundamentarea și aprobarea investițiilor publice, în concordanță cu legislația privind achizițiile publice și a dispozițiilor legale în domeniu;
 - Luarea, măsurilor necesare pentru achitarea cu prioritate a obligațiilor la bugetul de stat, local, la bugetul asigurărilor sociale de stat, a măsurilor pentru prevenirea înregistrării de plăți restante către furnizori sau de cheltuieli suplimentare, majorări, penalități de întârziere, etc.
 - Îmbunătățirea procedurilor de colectare a creanțelor care să se adreseze clienților cu voință redusă de plată;
 - Implementarea metodelor corespunzătoare pentru creșterea gradului de satisfacere a exigențelor clienților, pentru îmbunătățirea calității serviciilor furnizate.
 - Implementarea măsurilor corespunzătoare pentru reducerea costurilor, pentru creșterea productivității muncii și creșterea performanțelor societății;
 - Creșterea eficienței, în condiții de siguranță privind sănătatea populației și protecția mediului, prin continuarea procesului de re tehnologizare și reabilitare;
 - Îmbunătățirea activităților care sunt mai puțin informatizate prin extinderea sistemului informatic și creșterea gradului de informatizare a societății;
 - Dezvoltarea de noi segmente profitabile utilizând eficient resursele umane, financiare și tehnologice ale societății.

Programul anual de investiții este înaintat de către Consiliul de Administrație al societății Service Ciclop S.A, spre aprobare, către Adunarea Generală a Acționarilor societății Service Ciclop S.A, împreună cu Proiectul Bugetului de Venituri și Cheltuieli, astfel cum este prevăzut în Actul constitutiv al societății și în Legea nr. 31/1990 privind societățile, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Investițiile vor fi făcute din surse proprii de finanțare, respectiv din fondul de amortizare și capitaluri proprii.

În acest context, așteptările autorității publice tutelare și ale acționarilor este ca societatea Service Ciclop S.A. să urmărească atingerea obiectivelor legate de sporirea cheltuielilor de capital și a capacității de finanțare a investițiilor, precum și de sporire a lichidității, respectiv de diminuare a datoriilor pe termen scurt. În vederea monitorizării progreselor cu privire la obiectivele anterior enunțate, se va utiliza la nivelul companiei un set minim de indicatori care să cuprindă:

- *Rata cheltuielilor de capital (RCapEx)* reflectă, în expresie procentuală, cât reprezintă plățile efectuate pentru bunuri sau servicii care sunt înregistrate sau capitalizate în bilanțul unei companii în loc să fie înregistrate sub formă de cheltuieli în contul de profit și pierdere, raportat la valoarea totală a activelor. (*RCapEx*) va arăta cât de mult investește Service Ciclop S.A. în active fixe pentru a-și susține sau dezvolta afacerea. Rezultatul așteptat în privința acestui indicator este să se înregistreze, în anul 2025, o îmbunătățire de

minim 4,57% față de realizările anului precedent și în perioada 2026-2029, o îmbunătățire progresivă cu cel puțin 5% în fiecare an, față de realizările anului precedent.

- *Rata lichidității curente (RLC)*, calculată ca raport între activele curente (circulante) și datoriile curente, în expresie procentuală, va putea măsura efectiv capacitatea companiei de a achita datoriile pe termen scurt de până la un an. Rezultatul așteptat este ca gestionarea lichidității, aspect important pentru situația financiară a companiei, să se realizeze la nivel minim de 1 pentru perioada 2025-2029, pentru a nu se ajunge în situația ca lipsa numerarului să genereze dificultăți în achitarea datoriilor pe termen scurt.

- *Rata lichidității imediate (Test Acid)* reprezintă o variantă alternativă de evaluare a lichidității unei companii, presupunând deducerea valorii stocurilor din activele curente. Întrucât stocurile ar putea fi dificil de convertit în numerar, la deducerea stocurilor din activele circulante, celelalte componente ale activelor curente pot fi mai ușor transformate în numerar. Cu privire la testul acid, așteptarea autorității publice tutelare și a acționarilor este ca rezultatul obținut în fiecare dintre anii 2025-2029 să fie un coeficient de minim 1.

- *Levierul* este indicatorul calculat, ca raport care compară nivelul total al datoriei cu activele totale. Pentru perioada 2025-2029, rezultatul așteptat în urma implementării planului de administrare este ca valorile levierului să fie mai mari decât 0 și mai mici decât 1.

- *Raportul dintre datorie și EBITDA (RD / EBITDA)* va fi folosit pentru a determina cât de ușor își poate plăti societatea Service Ciclop S.A. datoriile restante din propriul profit. O valoare scăzută a raportului indică faptul că întreprinderea are o capacitate bună de a-și gestiona datoria restantă, în timp ce o valoare ridicată ar putea reflecta că există dificultăți în a-și onora datoria. În perioada 2025-2029, rezultatul așteptat este ca administrarea afacerii să fie realizată astfel încât raportul, să se reducă progresiv cu 10 puncte procentuale în fiecare an față de realizările anului precedent, dar valoarea sa să fie întotdeauna mai mare ca zero.

Obiective specifice (OS) și rezultate așteptate (RA):

OS3: Monitorizarea plăților efectuate pentru bunuri sau servicii care sunt înregistrate sau capitalizate în bilanțul societății Service Ciclop S.A. precum și a capacității de finanțare a investițiilor și a gradului de lichiditate.

RA3.1: Îmbunătățirea ratei cheltuielilor de capital

(Rata cheltuielilor de capital = cheltuieli de capital/Total active)

OS4: Sporirea lichidității și diminuarea datoriilor pe termen scurt

RA4.1: Îmbunătățirea ratei lichidității curente

(Rata lichidității curente = Active curente, circulante/Datorii curente)

RA4.2: Creșterea ratei lichidității imediate/Test Acid

(Rata lichidității imediate = Active curente(circulante) – Stocuri /Datorii curente)

RA4.3: Reducerea levierului (Lever = Datorii totale/Active totale)

RA4.4: Diminuarea raportului dintre datorie și EBITDA

(Raportul dintre datorie și EBITDA = Datorii totale/EBITDA)

Notă: Pentru calculul indicatorilor anterior menționați vor fi avute în vedere datele contabile din situațiile financiare anuale astfel cum vor fi aprobate în 2026, 2027, 2028 și 2029.

VII. AȘTEPTĂRI privind operațiunile de afaceri derulate de societatea Service Ciclop S.A.

Autoritatea publică tutelară are așteptarea ca realizările operaționale ale Service Ciclop S.A. să se determine cel puțin pe seama indicatorilor financiari cu privire la ratele de rotație a activelor, stocurilor și creanțelor.

Astfel, organele de conducere și administrare de la nivelul Service Ciclop S.A. vor stabili un set de măsurători cuantificabile utilizate pentru a analiza performanțele generale ale operațiunilor companiei, scopul fiind ca informațiile obținute în urma analizei să susțină identificarea și implementarea soluțiilor, politicilor sau proceselor cu impact pozitiv asupra rezultatelor viitoare.

Analiza indicatorilor cu privire la rotația activelor vizează reflectarea factorilor de accelerare sau, după caz, de încetinire, atât pe total, cât și din punct de vedere al structurii activelor. Totodată, prin această analiză se evidențiază cât de eficientă este compania în utilizarea activelor sale pentru a genera venituri, respectiv câți lei de vânzări se obțin de pe urma unui leu de active. Așteptarea minimă a autorității publice tutelare este să se determine *rata de rotație a activelor* în funcție de cifra de afaceri și volumul mediu al activelor totale iar rezultatele obținute, în fiecare an din perioada 2025-2029, să reflecte o îmbunătățire progresivă, de peste 5%, a realizărilor dintr-un an față de rezultatele anului precedent, pornind de la un coeficient în valoare minimă de 0,14 realizat în anul 2025.

Cu privire la rotația stocurilor, autoritatea publică tutelară solicită cel puțin monitorizarea acesteia prin prisma indicatorului *ratei de rotație a stocurilor* care arată mărimea cifrei de afaceri ce ajunge să fie generată raportat la stocurile necesare în toate etapele activității comerciale a întreprinderii. Creșterea ratei de rotație a stocurilor creează premise pentru ameliorarea profitabilității afacerii atunci când stocurile se transformă rapid și se crește capacitatea de răspuns la cerințele clienților. Pentru perioada 2025-2029, se așteaptă o îmbunătățire progresivă a realizărilor în privința ratei de rotație a stocurilor dintr-un an față de realizările anului precedent cu peste 5%, ceea ce se concretizează în reducerea timpului necesar pentru a converti stocurile în numerar la nivelul companiei, pornind de la un coeficient în valoare de minimă de 10,22.

În privința colectării creanțelor, autoritate publică tutelară are așteptarea de a se monitoriza la nivelul companiei cel puțin valorile indicatorului *rata de rotație a creanțelor*. Pentru ca întreprinderea să fie într-o poziție financiară mai bună, este important să poată colecta numerar eficient și să-și transforme rapid creanțele în numerar. Îmbunătățirea treptată cu minim 5% anual, pornind de la un coeficient de minim 4,68, a raportului dintre cifra de afaceri și valoarea medie a creanțelor, arată o preocupare permanentă în sensul încasării creanțelor companiei și o convertire tot mai rapidă a acestora în numerar pentru perioada 2025-2029.

Obiective specifice (OS) și rezultate așteptate (RA):

OS5: Monitorizarea operațiunilor de afaceri la nivelul societății Service Ciclop S.A.

RA5.1: Îmbunătățirea ratei de rotație a activelor

(Rata de rotație a activelor = Cifra de afaceri netă/Valoarea medie a activelor)

RA5.2: Îmbunătățirea ratei de rotație a stocurilor

(Rata de rotație a stocurilor = Cifra de afaceri netă/Valoarea medie stoc)

RA5.3: Îmbunătățirea ratei de rotație a creanțelor

(Rata de rotație a creanțelor = Cifra de afaceri netă/Valoare medie creanțe ; Valoarea medie creanțe = Valoarea creanțe la începutul perioadei (T0) + Valoarea creanțe la sfârșitul perioadei(T1)/2)

VIII. AȘTEPTĂRI cu privire la comunicarea cu organele de administrare și conducere ale societății Service Ciclop S.A.

La nivelul consiliului de administrație și a comitetelor constituite în cadrul consiliului se analizează situația financiară a companiei, perspectivele și evoluțiile, premisele și gradul de realizare a indicatorilor de eficiență și performanță stabiliți prin planul de administrare ca instrument de conducere.

Evaluarea activității administratorilor se realizează anual de către adunarea generală a acționarilor, cu sprijinul unor experți în astfel de evaluări, după caz. Evaluarea vizează atât execuția contractului de mandat, cât și a planului de administrare.

Evaluarea activității directorilor sau directoratului, după caz, se face anual de către consiliul de administrație și vizează atât execuția contractului de mandat, cât și a componentei de management a planului de administrare.

Consiliul de administrație, director general sau directoratul, în cazul în care conducerea executivă este exercitată de directori, are obligația să transmită AMEPIP și, după caz, autorității publice tutelare sau acționarilor care dețin mai mult de 5% din capitalul social, semestrial și ori de câte ori se solicită, fundamentări, analize, situații, raportări și orice alte informații referitoare la activitatea întreprinderii publice în formatul și la termenele stabilite prin actele administrative ale autorităților.

Întreprinderea publică prezintă autorității publice tutelare și AMEPIP, nu mai târziu de data de 31 mai a anului următor celui cu privire la care se raportează, un raport care include stadiul îndeplinirii obiectivelor sale în materie de guvernare corporativă și transparență, precum și stadiul îndeplinirii indicatorilor financiari și nefinanciari asumați. Autoritatea publică tutelară utilizează informațiile transmise de întreprinderea publică pentru a monitoriza și ajusta, după caz, planul de administrare al întreprinderii publice.

Astfel, comunicarea dintre autoritatea publică tutelară și întreprinderea publică se va face periodic, vizând în principal gradul de îndeplinire a obiectivelor și evoluția indicatorilor de performanță.

Relațiile cu acționarii vor avea la bază următoarele linii directoare:

Consiliul de administrație al întreprinderii publice prezintă semestrial, în cadrul adunării generale a acționarilor, un raport asupra activității de administrare, care include și

informații referitoare la execuția contractelor de mandat ale directorilor, respectiv ale membrilor directoratului, detalii cu privire la activitățile operaționale, la performanțele financiare ale societății și la raportările contabile semestriale ale societății.

Comitetul de nominalizare și remunerare din cadrul consiliului de administrație elaborează un raport anual cu privire la remunerațiile și alte avantaje acordate administratorilor și directorilor, respectiv membrilor consiliului de supraveghere și membrilor directoratului în cursul anului financiar.

Raportul cu privire la remunerațiile și alte avantaje acordate administratorilor și directorilor, respectiv membrilor consiliului de supraveghere și membrilor directoratului este prezentat adunării generale a acționarilor care aprobă situațiile financiare anuale. Raportul este pus la dispoziția acționarilor.

IX. AȘTEPTĂRI privind calitatea și siguranța serviciilor oferite de societatea Service Ciclop S.A.

Viitorii administratori ai societății Service Ciclop S.A. trebuie să își asume și să se asigure că sunt pe deplin îndeplinite funcțiile managementului calității:

a) *Planificarea calității*

Funcția de planificare se constituie din procesele care definesc principalele obiective ale societății în domeniul calității, resursele și mijloacele necesare realizării acestora.

Prin planificarea strategică sunt formulate principiile de bază, orientările generale ale societății în domeniul calității care se vor regăsi în politica calității pe care o adopta conducerea superioară, iar concretizarea acestora se realizează la nivel operativ prin planificarea operațională. Tot la acest nivel se desfășoară planificarea internă și cea externă a calității societății. Planificarea internă urmărește stabilirea caracteristicilor produselor la nivelul cerințelor utilizatorilor și dezvoltarea proceselor care să facă posibilă realizarea acestor caracteristici. Prin planificarea externă se identifică clienții și se stabilesc cerințele. Informațiile necesare se obțin din studiile de marketing.

b) *Organizarea activităților care asigură calitatea*

Se realizează prin determinarea structurilor administrative, alocarea resurselor și aplicarea sistemelor și metodelor care vor permite realizarea calității propuse.

c) *Coordonarea activităților prin care se asigură calitatea*

Funcția este determinată de procesele prin care se administrează deciziile și acțiunile societății referitoare la calitate, în scopul realizării obiectivelor definite prin sistemul calității.

Asigurarea unei coordonări eficiente este condiționată de existența unei comunicări bilaterale și multilaterale adecvate în toate procesele care vizează managementul calității.

d) *Antrenarea personalului pentru realizarea obiectivelor calității*

În acest scop, conducerea societății inițiază o serie de acțiuni prin care se mobilizează întregul personal la realizarea obiectivelor planificate în domeniul calității. Antrenarea salariaților se face prin motivare.

e) *Ținerea sub control a calității*

Este asigurată prin activitățile de supraveghere a desfășurării proceselor și de evaluare a rezultatelor în domeniul calității în fiecare fază a procesului de execuție a

produsului/serviciului, în scopul eliminării eventualelor deficiențe și prevenirii apariției acestora în fazele următoare ale procesului de adăugare de valoare.

f) Asigurarea calității

Activitățile întreprinse pentru asigurarea calității urmăresc realizarea unor obiective interne și externe. Astfel, activitățile desfășurate pentru asigurarea calității în interiorul societății au ca scop să ofere garanții conducerii că va fi obținută calitatea dorită.

Asigurarea externă a calității se realizează în cadrul unor activități desfășurate cu scopul de a da încredere clienților că sistemul de calitate al furnizorului permite obținerea calității cerute. Aceste activități pot fi efectuate direct de societatea în cauză, de clientul acesteia sau o altă parte în numele clientului, pentru a-l asigura pe acesta că produsul/serviciul comandat va fi realizat și livrat în condițiile de calitate cerute.

g) Îmbunătățirea calității

Funcția se realizează prin activitățile desfășurate în fiecare fază de realizare a produsului/serviciului în vederea îmbunătățirii performanțelor tuturor proceselor și rezultatelor acestor procese, pentru a asigura o satisfacere mai bună a nevoilor clienților, în condiții de eficiență. Se urmărește, așadar, obținerea unui nivel al calității superior celui planificat. Această funcție este considerată cea mai importantă pentru managementul calității.

La fel de importante ca funcțiile managementului calității sunt principiile managementului calității, principii care, într-o societate condusă de un management performant inspiră în activitate toți angajații: orientarea către clienți, leadership, implicarea personalului, abordarea procesuală, abordarea managementului ca sistem, managementul pe bază de fapte, relații cu furnizorii reciproc avantajoase.

Se așteaptă ca în viitorul mandat, administratorii societății să facă demersuri necesare integrării mai sus menționatei principii ale managementului calității, în activitatea cotidiană a întreprinderii prin:

- setarea unor obiective concrete de calitate pentru toți directorii societății;
- urmărirea activă a atingerii acestor obiective;
- revizuirea tuturor procedurilor operaționale pentru a se asigura integrarea acestor principii.

X. AȘTEPTĂRI în privința eticii, integrității și guvernancei corporative

Atribuțiile consiliului de administrație sunt cele prevăzute la Legea nr. 31/1990 privind societățile, republicată, cu modificările și completările ulterioare, actul constitutiv al societății, contractele de mandate și legislația specifică domeniului de activitate al societății.

Așteptările autorității publice tutelare în domeniul eticii, integrității și guvernancei corporative au drept fundament câteva valori și principii care trebuie să guverneze comportamentul etic și profesional al administratorilor:

1. Etica managerială: Administratorii societății vor actualiza și respecta Codul de etică. Administratorii vor acționa întotdeauna în favoarea intereselor societății.
2. Etica în societate: Administratorii vor implementa mecanisme interne de etică, antifraudă și anticorupție. Acestea vor avea ca scop să asigure declararea, identificarea și

tratarea corectă a conflictelor de interese, monitorizarea achizițiilor, independența și transparența deciziilor, controale eficiente ale procedurilor și proceselor interne, evitarea fraudelor, foloaselor necuvenite.

3. Profesionalismul: Toate atribuțiile de serviciu care revin administratorilor societății trebuie îndeplinite cu maximum de eficiență și eficacitate la nivelul de competență necesar și în cunoștință de cauză în ceea ce privește reglementările legale în vigoare. Administratorii vor depune diligențele necesare pentru creșterea continuă a nivelului lor de competență și pentru creșterea nivelului de competență al angajaților societății.

4. Imparțialitatea și nediscriminarea: principiu conform căruia administratorii sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură în exercitarea atribuțiilor funcției. Administratorilor le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, orice avantaj sau beneficiu moral sau material, sau să abuzeze de funcția pe care o dețin.

5. Libertatea de gândire și de exprimare: principiu conform căruia administratorul poate să își exprime și să își fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.

6. Corectitudinea: principiu conform căruia administratorul, în exercitarea mandatului, trebuie să respecte legislația în vigoare.

7. Deschiderea și transparența: principiu conform căruia activitățile administratorilor, în exercitarea funcțiilor lor, sunt publice.

8. Confidențialitatea: principiu conform căruia administratorul trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia sa.

9. Guvernanța corporativă: autoritatea publică tutelară va primi periodic rapoarte referitoare la rezultatele și performanțele societății. Monitorizarea atentă și detaliată a rezultatelor obținute va permite luarea de decizii corective imediat ce se sesizează un ecart între rezultate și obiectivele stabilite.

În cazul începerii urmăririi penale pentru oricare dintre administrator, pentru infracțiunile prevăzute la art. 6 din Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale, cu modificările și completările ulterioare, mandatul acestuia se va suspenda de drept la data începerii urmăririi penale, fără a fi necesare alte notificări.

Pentru perioada 2024-2028, obiectivele specifice domeniului eticii și integrității, precum și rezultatele așteptate sunt prezentate în tabelul următor:

Obiective specifice (OS) și rezultate așteptate (RA):

OS6: Instituirea unui sistem privind etica și integritatea la nivelul companiei

RA6.1: Adoptarea și aplicarea Codului de etică al întreprinderii publice (=DA sau NU)

RA6.2 Adoptarea și aplicarea standardelor de integritate, confidențialitate și/sau transparență în relațiile cu terții (=DA sau NU)

XI. AȘTEPTĂRI în privința performanțelor nefinanciare și necomerciale ale societății Service Ciclop S.A.

În definirea și stabilirea așteptărilor nefinanciare și necomerciale, autoritatea publică tutelară are în vedere ca acestea să nu prejudicieze îndeplinirea așteptărilor financiare legate de asigurarea performanței financiare sustenabile, îmbunătățirea profitabilității și controlul riguros al costurilor.

Pentru societatea Service Ciclop S.A, așteptările nefinanciare și necomerciale vizează, dar fără a se limita la acestea:

- Creșterea eficienței energetice și reducerea impactului negativ asupra mediului înconjurător;
- Implementarea metodelor corespunzătoare pentru creșterea gradului de satisfacere a exigențelor clienților, pentru îmbunătățirea calității serviciilor furnizate;
- Găsirea de noi clienți și dezvoltarea relațiilor comerciale prin mărirea ariei de operare
- Optimizarea procesului de implementare a principiilor de guvernare corporativă, asigurarea independenței administratorilor și dimensionarea componentelor fixe și variabile, în cadrul valorii pachetului de remunerare a administratorilor executivi și neexecutivi, la niveluri juste, care să ateste economicitate și eficiență în folosirea resurselor financiare ale societății Service Ciclop S.A;
- Îmbunătățirea continuă a proceselor privind managementul riscurilor;
- Ameliorarea procesului de formare, instruire și dezvoltare profesională a personalului;
- Îmbunătățirea procesului de comunicare generală, internă și externă;
- Identificarea căilor de creștere permanentă a productivității muncii;
- Menținerea și dezvoltarea unei culturi a responsabilității sociale bazate pe etică în afaceri, echitate socială, egalitate de șanse în relațiile de muncă, transparență și integritate;
- Creșterea ratei membrilor de sex feminin în consiliul de administrație și în organele de conducere superioare, precum și diminuarea progresivă a diferenței de remunerare între angajații de sex feminin și cei de sex masculin.

Obiective specifice (OS) și rezultate așteptate (RA):

OS7: Monitorizarea preocupării societății Service Ciclop S.A. față de obiectivul strategic de protecție a mediului

RA7.1: Reducerea impactului asupra mediului prin eficientizarea consumului de energie (= Consum de energie exprimat în MWh)

OS8: Creșterea satisfacției clienților societății Service Ciclop S.A.

RA8.1: Îmbunătățirea scorului privind satisfacția clienților (=total număr evaluări de 4 și 5 puncte la momentul t / total număr evaluări la momentul t-1)

OS9: Promovarea principiilor de guvernare corporativă

RA9.1: Creșterea ratei membrilor independenți în consiliul de administrație (=Numărul total de membri neexecutivi și independenți în consiliul de administrație/Numărul total de membri din consiliul de administrație)

OS10: Monitorizarea ponderii componentelor fixe în remunerarea administratorilor societății Service Ciclop S.A.

RA10.1: Dimensionarea componentelor fixe la 100% din valoarea pachetului de remunerare a administratorilor executivi și neexecutivi (Ponderea componentelor fixe=Valoarea componentelor fixe din pachetul de remunerare/ Valoarea totală a pachetului de remunerare)

OS11: Asigurarea managementului riscului prin stabilirea politicilor de gestionare a riscurilor

RA11.1: Confirmarea stabilirii politicilor de gestionare a riscurilor(=DA sau NU)

OS12: Perfecționarea angajaților și creșterea siguranței și securității în muncă

RA12.1: Creșterea numărului mediu de ore de formare per angajat (=Total număr de ore de formare/Număr total de angajați)

RA12.2: Instituirea unui sistem de siguranță a angajaților (=DA sau NU)

OS13: Ameliorarea eficienței utilizării resurselor de muncă și crearea de locuri de muncă

RA13.1: Creșterea productivității muncii (=Venituri din exploatare/Număr de angajați cu echivalent normă întreagă)

RA13.2: Număr de angajați cu handicap (conform legii)

OS14: Sprijinirea egalității de șanse și de tratament

RA14.1: Creșterea ratei membrilor de sex feminin în consiliul de administrație (=Numărul total al femeilor care ocupă poziția de administrator executiv sau neexecutiv/Numărul total de administratori)

RA14.2: Creșterea ratei cadrelor superioare de conducere de sex feminin (=Numărul cadrelor superioare de conducere de sex feminin/Numărul de cadre superioare de conducere)

RA14.3: Diminuarea diferenței de remunerare între angajații de sex feminin și cei de sex masculin (=Salariul mediu lunar al angajaților de sex masculin_t - Salariul mediu lunar al angajaților de sex feminin_t/ Salariul mediu lunar al angajaților de sex masculin_t)

Prezenta Scrisoare de așteptări a fost elaborată în conformitate cu prevederile din Anexa 1b la normele metodologice de aplicare a Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.109/2011, privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin Hotărârea de Guvern nr.639/2023. Scrisoarea de așteptări este completată de indicatorii de performanță financiari și nefinanțari cuprinși în Anexa nr. 1 și Anexa nr. 2.

În conformitate cu dispozițiile Hotărârii de Guvern nr. 639 din 27 iulie 2023 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, autoritatea publică tutelară stabilește și monitorizează indicatorii cheie de performanță (ICP). Setul de ICP este echilibrat într-o asemenea manieră încât să nu ofere stimulente pentru a distorsiona

obiectivele întreprinderii publice sau să afecteze operațiunile financiare în mod negativ. ICP selectați de autoritatea publică tutelară sunt supuși avizării prealabile de către AMEPIP.

Ponderile precizate în Anexa nr. 1 vor fi folosite, alături de țintele fixate în Anexa nr. 2 la Scrisoarea de așteptări, pentru a stabili gradul de realizare a indicatorilor cheie de performanță în fiecare an din perioada 2025-2029.

Așteptarea autorității publice tutelare este ca indicatorii de performanță cuprinși în prezenta scrisoare să fie luați în considerare la întocmirea planurilor de administrare iar evaluarea performanței de ansamblu în perioada 2025 – 2029 să genereze un grad de realizare minim al ICP de 80%.

**PRIMAR GENERAL,
Nicușor DAN**

**Direcția Guvernanță Corporativă
Director Executiv
Ramona DINU**