



Wastewater and Solid Waste Management in Provincial Centers

Dự án GTZ TA No: 2000.2208.7 - Project GTZ TA No: 2000.2208.7

Tài liệu dự án số: IM 002 - Project Document No.: IM 002

Phát hành lần: 01 - Edition: 01



SỔ TAY HƯỚNG DẪN THỂ CHẾ VÀ TỔ CHỨC CÁC CÔNG TY QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

INSTITUTIONAL AND ORGANIZATIONAL GUIDELINES FOR WASTEWATER MANAGEMENT COMPANIES

Hà Nội, tháng 2 năm 2009 - Hanoi, February 2009

Bộ Xây dựng – Hà Nội
Ministry of Construction – Hanoi

hợp tác với
in cooperation with

Tổ chức Hợp tác Kỹ thuật Đức
Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH

Hỗ trợ Kỹ thuật của GTZ do GFA thực hiện
Technical Assistance on behalf of GTZ by GFA Consulting Group & Associates

Người liên hệ của
GFA Consulting Group GmbH

Your contact
with GFA Consulting Group GmbH

Gudrun Krause

Fax +49 (40) 6 03 06169

Email: gudrun.krause@gfa-group.de

Địa chỉ
Address

GFA Consulting Group GmbH
Eulenkrogstraße 82
D-22359 Hamburg
Germany

Người chuẩn bị
This manual was prepared by

Đinh Đăng Minh
minhdd@wvm-gfa.org

Your contact person
with GFA Consulting Group GmbH

Gudrun Krause

Phone +49 (40) 6 03 06168

Fax +49 (40) 6 03 06169

Email: gudrun.krause@gfa-group.de

Address

GFA Consulting Group GmbH
Eulenkrogstraße 82
D-22359 Hamburg
Germany

This report was prepared by
Dinh Dang Minh

minhdd@wvm-gfa.org

MỤC LỤC

1. LỜI NÓI ĐẦU	1
2. MỤC TIÊU CỦA PHÁT TRIỂN THỂ CHẾ VÀ TỔ CHỨC QUẢN LÝ NƯỚC THẢI	1
3. GIẢI THÍCH CÁC TỪ NGỮ CÓ LIÊN QUAN	2
4. CÁC VẤN ĐỀ VỀ THỂ CHẾ	3
4.1 Lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành	3
4.2 Hợp đồng quản lý, vận hành	3
4.3 Chuyển nhượng hợp đồng quản lý, vận hành	4
4.4 Thời hạn hợp đồng	4
4.5 Chấm dứt hợp đồng	4
4.6 Giá hợp đồng quản lý, vận hành	4
4.7 Nghiệm thu, thanh toán theo hợp đồng	5
4.8 Phí thoát nước	6
4.9 Kiểm toán từ bên ngoài	8
5. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TỔ CHỨC	8
5.1 Các chính sách nội bộ	8
5.2 Tổ chức đơn vị Quản lý nước thải	10
5.3 Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP)	26

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: NGHỊ ĐỊNH 88/2007/NĐ-CP

PHỤ LỤC 2: DỰ THẢO CÁC CHÍNH SÁCH CHUNG CHO CÁC CÔNG TY QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

PHỤ LỤC 3: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÔNG TY CÔNG TY QUẢN LÝ CÔNG TRÌNH ĐÔ THỊ (THAM KHẢO)

PHỤ LỤC 4: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÔNG TY CÔNG TY CẤP THOÁT NƯỚC (THAM KHẢO)

PHỤ LỤC 5: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC ĐƠN VỊ THOÁT NƯỚC (THAM KHẢO)

TABLE OF CONTENTS

1.	PREAMBLE.....	1
2.	OBJECTIVES OF INSTITUTIONAL AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT.....	1
3.	DEFINITIONS.....	2
4.	INSTITUTIONAL ARRANGEMENTS	3
	4.1 Selection of operation and management entities.....	3
	4.2 Operation and Management contract	3
	4.3 Concession of the Operation and management contract.....	4
	4.4 Contract duration	4
	4.5 Contract termination.....	4
	4.6 Management and operation contract price	4
	4.7 Proof-checking and acceptance and payment according to contract	5
	4.8 Wastewater fees	6
	4.9 External Audit.....	8
5.	ORGANIZATIONAL ARRANGEMENTS	8
	5.1 Internal Policies.....	8
	5.2 Structure of Wastewater Management Division.....	10
	5.3 Standard Operational Procedures (SOP)	26

APPENDICES

APPENDIX 1: GOVERNMENT DECREE NO.88/2007/ND-CP

APPENDIX 2: DRAFT GENERIC POLICIES FOR WWM COMPANIES

APPENDIX 3: PROPOSED ORGANIZATIONAL CHART OF UPW COMPANY (REFERENCE ONLY)

APPENDIX 4: PROPOSED ORGANIZATIONAL CHART OF WS & DS COMPANY (REFERENCE ONLY)

APPENDIX 5: WW DIVISION ORGANIZATIONAL CHART(REFERENCE ONLY)

CÁC KÝ HIỆU VIẾT TẮT

ADC	Trung tâm Lưu trữ hồ sơ tài sản
BKHĐT	Bộ Kế hoạch và đầu tư
BQLDA Tỉnh	Ban Quản lý Dự án Tỉnh
BQLDA TW	Ban Quản lý Dự án Trung Ương
BTC	Bộ Tài chính
BVMT	Bảo vệ môi trường
BXD	Bộ Xây dựng
CDP	Kế hoạch Phát triển Công ty
CK & ĐT	Cơ khí và điện tử
CP	Chính phủ Việt Nam
CTN	Cấp thoát nước
Cty CP	Công ty Cổ phần
Cty TNHH	Công ty Trách nhiệm Hữu hạn
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
GFA	Tổ chức Dự án Nông nghiệp (Công ty tư vấn Đức và Cổ vấn kỹ thuật cho WWM)
GIS	Hệ thống thông tin địa lý
GKW	Công ty tư vấn cho thành phần Hỗ trợ tài chính “Chương trình Bắc I”
GTZ	Tổ chức Hợp tác Kỹ thuật Đức
HTTC	Hỗ trợ Tài chính
KfW	Ngân hàng tái thiết Đức
KHKT	Khoa học kỹ thuật
MIS	Hệ thống thông tin quản lý
QLNNL	Quản lý Nguồn Nhân lực
SKHDT	Sở Kế hoạch và Đầu tư
STC	Sở Tài chính
STNMT	Sở Tài nguyên và Môi trường
TCHC	Tổ chức Hành chính
Tp	Thành phố
TSCĐ	Tài sản cố định
UBND	Ủy Ban Nhân Dân
VAT	Thuế giá trị gia tăng
WB	World Bank
WWM	Dự án quản lý nước thải tại các tỉnh lỵ
CT	Cần Thơ
SGTCC	Sở Giao thông công chính
SKHDT	Sở Kế hoạch và Đầu tư
SGTCC	Sở Giao thông và Công chính

ABBREVIATIONS

<i>ADC</i>	<i>Asset Documentation Center</i>
<i>CCU</i>	<i>Customer Care Unit</i>
<i>CDP</i>	<i>Corporate Development Plan</i>
<i>DoF</i>	<i>Department of Finance</i>
<i>DoNRE</i>	<i>Department of Natural Resources and Environment</i>
<i>DPI</i>	<i>Department of Planning and Investment</i>
<i>EP</i>	<i>Environmental Protection</i>
<i>FC</i>	<i>Financial Cooperation</i>
<i>GFA</i>	<i>Technical Advisor for WWM TA</i>
<i>GIS</i>	<i>Geospatial Information System</i>
<i>GKW</i>	<i>Consulting Company for the FC program component “Program North I”</i>
<i>GTZ</i>	<i>Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (German Technical Cooperation)</i>
<i>HRM</i>	<i>Human Resource Management</i>
<i>KfW</i>	<i>Kreditanstalt für Wiederaufbau (German Development Bank)</i>
<i>LTD</i>	<i>Limited Liability</i>
<i>MIS</i>	<i>Management Information System</i>
<i>MoC</i>	<i>Ministry of Construction</i>
<i>MoFi</i>	<i>Ministry of Finance</i>
<i>MPI</i>	<i>Ministry of Planning and Investment</i>
<i>O&M</i>	<i>Operation & Maintenance</i>
<i>PC</i>	<i>People’s Committee</i>
<i>PMIS</i>	<i>Personal Management Information System</i>
<i>PMU</i>	<i>Project Management Unit</i>
<i>PWC</i>	<i>Public Works Company</i>
<i>SOE</i>	<i>State Owned Enterprise</i>
<i>SOP</i>	<i>Standard Operation Procedure</i>
<i>TC</i>	<i>Technical Cooperation</i>
<i>TNA</i>	<i>Training Needs Assessment</i>
<i>TUPWS</i>	<i>Department of Transport and Urban Public Works</i>
<i>VAT</i>	<i>Value-added Tax</i>
<i>WB</i>	<i>World Bank</i>
<i>WS</i>	<i>Water Supply</i>
<i>WSSC</i>	<i>Water Supply and Sewerage Company</i>
<i>WW</i>	<i>Wastewater</i>
<i>WW&D</i>	<i>Wastewater & Drainage</i>
<i>WWM</i>	<i>Wastewater Management in Provincial Urban Centers Vietnam Project</i>

1. LỜI NÓI ĐẦU

Dịch vụ thoát nước là loại hình hoạt động công ích, được nhà nước quan tâm, ưu tiên đầu tư nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ bảo đảm phát triển bền vững, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Nghị định 88/2007/NĐ-CP về Thoát nước đô thị và khu công nghiệp ngày 28 tháng 5 năm 2007 quy định về hoạt động thoát nước tại khu vực đô thị và các khu công nghiệp, khu kinh tế, khu chế xuất, khu công nghệ cao (Sau đây gọi tắt là khu công nghiệp); quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân và hộ gia đình có hoạt động liên quan đến thoát nước trên lãnh thổ Việt Nam.

Các Trung tâm đô thị hiện được nhà nước hợp tác với các tổ chức quốc tế xây dựng nhiều công trình thu gom và xử lý nước thải. Dự án Quản lý nước thải và Chất thải rắn tại các đô thị Bắc Ninh, Hải Dương, Vinh, Cần Thơ, Trà Vinh, Sóc Trăng hợp tác với CHLB Đức là một trong các dự án đó

Vi vậy, việc sắp xếp lại thể chế và Tổ chức trong các Công ty Quản lý nước thải nói trên là một việc làm cần thiết và có tính chiến lược như đã được định ra trong kế hoạch phát triển của các Công ty.

Mục tiêu của cuốn sổ tay Thể chế và Tổ chức là hướng dẫn cho cán bộ trong tổ công tác Thể chế và Tổ chức của các Công ty Quản lý nước thải trong quá trình soạn thảo các văn bản về sắp xếp thể chế và tổ chức, thực hiện kế hoạch phát triển Công ty.

Sổ tay này không đề cập hết mọi hoạt động nêu ra trong kế hoạch hoạt động của Kế hoạch phát triển Công ty, mà chỉ nêu lên các vấn đề chính, cần đến sự giúp đỡ của Tư vấn.

Các hoạt động khác về Thể chế và Tổ chức sẽ do Tổ Công tác đảm nhiệm dưới sự chỉ đạo của Giám đốc Công ty trong quá trình thực hiện Kế hoạch Phát triển Công ty.

2. MỤC TIÊU CỦA PHÁT TRIỂN THỂ CHẾ VÀ TỔ CHỨC QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

Mục tiêu của Phát triển Thể chế và Tổ chức là tìm tòi những thay đổi hợp lý, những điều chỉnh, và những cải tiến về các điều kiện khung cho hoạt động của Công ty, cơ cấu tổ chức và các thiết chế quản lý của Công ty Công việc này nhằm tạo ra các điều kiện khung thuận lợi cho phép Công ty hoàn thành các mục tiêu phát triển và các mốc mục tiêu chiến lược theo đúng tiến độ và hiệu quả kinh tế.

Các điều kiện khung đôi khi cần được điều chỉnh đúng lúc để thích nghi được với các thách thức ngày càng lớn đối với Công ty. Việc tăng cường tính tự chủ và việc bù đắp chi phí cho các dịch vụ của Công ty, và việc hình thành chính sách về giá dịch vụ thích hợp, những quy định đúng đắn của ngành và việc kiểm toán, việc nâng cao trách nhiệm giải trình là những điều cần thiết để đáp ứng các kỳ vọng ngày

1. PREAMBLE

Drainage/sewerage is public service activities, which is government investment priority in order to continuously improve the efficiency and quality services to ensure sustainable development, to meet the demand for social-economic development.

The Prime Minister has promulgated Decree No 88/2007/ND-CP on Drainage and Sewerage for Urban Areas and Industrial Zones dated 28 May 2007 setting up regulations on drainage/sewerage activities in urban and industrial areas in Vietnam; rights and obligations of organizations and individuals and households involved in drainage/sewerage activities in Vietnam.

The Government in cooperation with international organizations is concentrated in construction wastewater collection and treatment facilities in Urban centers. Wastewater and Solid waste Management in Bac Ninh, Hai Duong, Vinh, Can Tho, Tra Vinh, Soc Trang cities in cooperation with Federal Republic of Germany is one of these projects.

Thus, institutional and organizational arrangements in above Wastewater Management Companies become important and strategic as appointed in Companies CDP.

The objective of this Institutional and Organizational Manual is to guide Institutional and Organizational taskforce of Wastewater Management Companies in the process of formulating documents related to Institutional and Organizational Arrangements according to Companies CDP.

This manual is not dealing with all activities raised in Action plan of CDP, it mention only main issues needed input of Consultant team.

Other activities related to Institutional and Organizational are in charge of Taskforce under steering of Company's Director during the implementation of CDP.

2. OBJECTIVES OF INSTITUTIONAL AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT

The objective of institutional and organizational development is the quest for appropriate changes, adjustments, and reforms of the Company's institutional framework conditions, organizational structure, and management set-up. The ultimate aim is the establishment of 'conducive' framework conditions that allow the Company to achieve, in a timely and cost efficient manner, our corporate objectives and strategic goals.

Framework conditions need to be adjusted from time to time to address the growing challenges of the Company. The incremental development of institutional autonomy, cost recovery of our services and the set-up of an appropriate customer tariff policy, proper sector regulations, supportive external audit, and improving accountability are in need to meet increasing customer expectations and our service delivery capacity.

càng cao của khách hàng và khả năng phục vụ của Công ty chúng ta.

Những thay đổi nội bộ rất cần có để rút ngắn khoảng cách giữa khung pháp quy nhà nước với các đòi hỏi cung cấp dịch vụ và các kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng. Công ty cần được quản lý theo cách thức hữu hiệu và hiệu quả đảm bảo chí phí vận hành thấp. Với sự tin tưởng chung là hoạt động 'bền vững' cần đến việc áp dụng tính giá đủ trang trải các chi phí, chúng ta cam kết quản lý các hoạt động theo phong cách chuyên nghiệp và cung cấp các dịch vụ theo các tiêu chuẩn tốt nhất có thể và với chi phí thấp nhất có thể.

Chiến lược phát triển thể chế và tổ chức toàn diện của chúng ta cuối cùng sẽ tạo ra các hoạt động hiệu quả và bền vững. Do đó, các chiến lược được trình bày trong Kế hoạch phát triển Công ty này, sẽ đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu, bao gồm cả quản lý tài chính, quản lý quan hệ khách hàng, quản lý tài sản và quản lý nguồn nhân lực.

3. GIẢI THÍCH CÁC TỪ NGỮ

Tuyên bố chính sách: là văn bản của Giám đốc Công ty trình bày về Sứ mệnh, Tầm nhìn, Giá trị và các mục tiêu của Công ty làm nguyên tắc về đường lối định hướng xây dựng Kế hoạch phát triển Công ty.

Các bên liên quan: là các cá nhân, tổ chức có ảnh hưởng hoặc chịu ảnh hưởng bởi các hoạt động của Công ty. Các bên liên quan có thể là chủ sở hữu tài sản, các cơ quan, ban, ngành của nhà nước và của địa phương, các tổ chức xã hội, đoàn thể của cộng đồng, hội nghề nghiệp.

Khung pháp quy: là toàn bộ các quy định, quy chế luật pháp của nhà nước và các quy định của địa phương mà Công ty phải tuân thủ trong quá trình hoạt động của mình.

Kiểm toán từ bên ngoài: là những công việc kiểm toán của Chủ sở hữu hoặc cơ quan được ủy quyền, được quy định trong hợp đồng quản lý, vận hành và các quy định của nhà nước.

Kiểm toán nội bộ: là các công việc kiểm toán do Công ty tự làm để đảm bảo chất lượng dịch vụ với các chi phí hợp lý.

Hợp đồng quản lý vận hành: là văn bản pháp lý được ký kết giữa chủ sở hữu và đơn vị được giao quản lý, vận hành hệ thống thoát nước.

Hợp đồng quản lý, vận hành bao gồm những nội dung cơ bản về các chủ thể hợp đồng, đối tượng hợp đồng, phạm vi, nội dung công việc, các yêu cầu kỹ thuật, giá hợp đồng, nguyên tắc điều chỉnh giá, thanh toán, phương thức thanh toán, nghĩa vụ, quyền hạn các bên liên quan và công tác kiểm tra.

Chủ sở hữu công trình thoát nước: Ủy ban nhân dân các đô thị là chủ sở hữu các công trình thoát nước:

- được đầu tư từ nguồn vốn ngân sách nhà nước

Internal changes must take place to bridge between the government's regulatory framework and the service delivery requirements and community expectations. The Company must be managed in an efficient and effective manner, assuring 'least' cost operations. In line with generally accepted belief that 'sustainable' operations require the introduction of a 'cost covering' customer tariff, we are committed to manage our operations in a professional manner, and, as such, delivering our service at 'best possible' standard and cost.

Our comprehensive institutional and organizational development strategy will lead, ultimately, to efficient and sustainable operations. Hence, the strategies addressed in this CDP, respond to our main operational fields, including financial management, customer relations management, asset management, and human resources management.

3. DEFINITIONS

Policy statement: is a statement of Company's Director presenting the Company's Mission, Vision, Values and Strategic Goals; which are the guiding principles for the orientation and development of the Company's CDP.

Stakeholders: Corporate stakeholders are parties who affect, or can be affected by, the company's actions. A narrowly defined list of stakeholders might include: asset owner, governmental and local institutions, departments, social organizations, mass organizations, and community and professional associations.

Regulatory framework: is the entire set of regulations from the government and local stipulations which will be compulsorily complied by the Company during the process of operation.

External audit: consists of auditing activities executed by the owner or delegated departments, according to management and operation contract and governmental regulations.

Internal audit: consists of auditing activities executed by the Company itself to ensure service quality with reasonable cost.

Management and operation contract: is the legal document signed between the owner of the drainage/sewerage system and the assigned operation and management entity.

The contract includes the following major contents: contract parties, objects of the contract, scale and scope of work, technical requirements, contract price, and principles for price adjustment, payment, method of payment, rights and obligations of the parties and auditing activities.

Asset owner: Municipal People's Committees shall be the owner of the drainage/sewerage systems:

- being invested by state budgets

- nhận bàn giao lại từ các tổ chức kinh doanh, phát triển khu đô thị mới
- nhận bàn giao lại từ các tổ chức, cá nhân bỏ vốn đầu tư để kinh doanh khai thác công trình thoát nước có thời hạn.

Đơn vị quản lý, vận hành: là đơn vị được Chủ sở hữu tài sản lựa chọn, thông qua hợp đồng quản lý, vận hành, để tổ chức quản lý và vận hành hệ thống thoát nước của Thành phố.

Quy trình tác nghiệp chuẩn: là những quy định về trình tự tiến hành công việc bắt buộc mọi người có liên quan phải tuân theo, bao gồm quy trình hành chính và quy trình kỹ thuật. Các quy trình tác nghiệp chuẩn kỹ thuật xác định các yêu cầu chung cũng như các yêu cầu riêng đối với việc vận hành và bảo dưỡng đảm bảo hiệu quả hoạt động cao nhất của Công ty.

4. CÁC VẤN ĐỀ VỀ THỂ CHẾ

4.1 Lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành

- Đối với địa bàn đã có tổ chức, cá nhân đang thực hiện dịch vụ thoát nước thì tổ chức, cá nhân đó được ưu tiên chỉ định để thực hiện hợp đồng quản lý, vận hành hệ thống thoát nước trên địa bàn.
- Đối với địa bàn chưa có đơn vị thoát nước thì việc lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thoát nước thực hiện theo các quy định của pháp luật về đấu thầu hoặc thành lập mới nếu đấu thầu không thành công.
- Một đơn vị thoát nước có thể được lựa chọn để quản lý một hoặc nhiều lưu vực thoát nước khác nhau, mỗi lưu vực thoát nước chỉ do một đơn vị thoát nước được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành.
- Thẩm quyền lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thoát nước: chủ sở hữu tổ chức lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thoát nước trên địa bàn do mình quản lý.

4.2 Hợp đồng quản lý, vận hành

- Hợp đồng quản lý, vận hành là văn bản pháp lý được ký kết giữa chủ sở hữu và đơn vị được giao quản lý, vận hành hệ thống thoát nước.
- Hợp đồng quản lý, vận hành bao gồm những nội dung cơ bản sau đây:
 - a) các chủ thể hợp đồng;
 - b) đối tượng hợp đồng;
 - c) phạm vi, nội dung công việc;
 - d) các yêu cầu kỹ thuật;
 - e) giá hợp đồng, nguyên tắc điều chỉnh giá;
 - f) thanh toán, phương thức thanh toán;

- being handed over from the entities that were in charge of new urban development and business.
- being handed over from entities, individuals who invested into drainage/sewerage systems for business making in a period of time.

Management and operation entity: is an entity selected by the asset owner, through an operation and management contract, for organizing operational and managerial activities related to city's drainage/sewerage system.

SOPs: are operational procedures, administrative and technical, which are obligatorily complied by related persons. Technical SOPs define general as well as specific requirements for the operation and maintenance of each activity in drainage/sewerage system, assuring best possible performance of the Company.

4. INSTITUTIONAL ARRANGEMENTS

4.1 Selection of operation and management entities

- For the areas in which there are already existing organizations, individuals operating and managing drainage/sewerage systems, these organizations, individuals shall be given priority during appointment for an operation and management contract for the drainage/sewerage systems.
- For the areas in which there are no existing drainage/sewerage entities, the operation and management for drainage/sewerage systems will be selected base on the bidding regulations. If bidding is not successful, local authorities shall establish/appoint new operators.
- One drainage/sewerage entity can be selected to manage one or many drainage/sewerage catchments; in each catchment there is only one entity assigned to be drainage/sewerage operation and management entity.
- Authority for selecting drainage/sewerage operation and management entities: Owners of the drainage/sewerage systems shall select operation and management entities for the drainage/sewerage systems under its responsibilities.

4.2 Operation and Management contract

- Operation and management contract is the legal document signed between the owners of the drainage/sewerage system and the assigned operation and management entity.
- The Operation and Management contract includes the following major contents:
 - a) Contract parties
 - b) Objects of the contract
 - c) Scale and Scope of work
 - d) Technical requirements
 - e) Contract price, principles for price adjustment
 - f) Payment, method of payment

g) nghĩa vụ, quyền hạn các bên liên quan.

Trong khuôn khổ của Dự án Quản lý nước thải, mẫu Hợp đồng quản lý vận hành sẽ được soạn thảo và hướng dẫn cho các Công ty tham gia dự án.

4.3 Chuyển nhượng hợp đồng quản lý, vận hành

Đơn vị thoát nước được phép chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ, quyền lợi của mình trong hợp đồng quản lý, vận hành cho bên thứ ba khi có sự thỏa thuận của chủ sở hữu công trình thoát nước.

4.4 Thời hạn hợp đồng

Hợp đồng quản lý, vận hành có thời hạn ngắn nhất là 05 năm và dài nhất là 10 năm. Trường hợp muốn tiếp tục kéo dài hợp đồng, trước khi kết thúc thời hạn hợp đồng ít nhất là 01 năm thì các bên tham gia hợp đồng phải tiến hành thương thảo việc kéo dài hợp đồng quản lý, vận hành.

4.5 Chấm dứt hợp đồng

- Hợp đồng quản lý, vận hành được chấm dứt trong những trường hợp sau đây:
- Một trong các bên vi phạm các điều khoản cam kết của hợp đồng.
- Khi hết thời hạn hợp đồng mà một trong hai bên không muốn tiếp tục kéo dài hợp đồng.
- Những trường hợp bất khả kháng hoặc các lý do khác được quy định trong hợp đồng.

4.6 Giá hợp đồng quản lý, vận hành

Xác định giá dự toán hợp đồng quản lý, vận hành:

Giá dự toán quản lý, vận hành được xác định để làm cơ sở lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành.

Nguyên tắc tính giá dự toán hợp đồng:

- Giá dự toán hợp đồng được tính đúng, tính đủ các yếu tố chi phí sản xuất hợp lý bảo đảm việc quản lý, vận hành hệ thống thoát nước đáp ứng các quy chuẩn, quy trình quản lý, vận hành do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành hoặc phê duyệt;
- Bảo đảm hài hòa lợi ích của Nhà nước, đơn vị thoát nước và cộng đồng.

Căn cứ xác định giá dự toán hợp đồng:

- Phạm vi, khối lượng công việc;
- Quy chuẩn, quy trình quản lý, vận hành;
- Định mức kinh tế- kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành;
- Điều kiện cụ thể của địa phương.

Lập, trình và phê duyệt giá dự toán hợp đồng:

Chủ sở hữu công trình thoát nước tổ chức lập giá dự

g) *Rights and obligations of the parties.*

In the framework of the Wastewater Management Project, a sample of Management and Operation contract will be elaborated and disseminated to participated Companies.

4.3 Concession of the Operation and management contract

Drainage/sewerage Operation and Management entities shall only make parts or full concession of the roles and responsibilities described in operation and management contracts to a third party, subject to agreement with the owner of the drainage/sewerage systems.

4.4 Contract duration

Operation and Management Contract duration shall be 5 years at minimum and 10 years at maximum. Contract extension must be negotiated by both contract parties at least 1 year before the contract completion.

4.5 Contract termination

- *Operation and management contracts shall be subject to termination under the following circumstances:*
- *One of the parties violates the contract terms and conditions.*
- *One of the parties does not wish to extend the contract, while the duration of the contract comes to the end.*
- *Force Majeure or other reasons stipulated in the contract.*

4.6 Management and operation contract price

Estimation of operation and management costs:

Operation and management costs are estimated to form a basis for selection of operation and management entities.

Principles for contract price estimation:

- *The contract price shall be estimated base on full production costs for management, operation of drainage/sewerage system in accordance with the operation procedures approved by the competent government authorities*
- *Benefits of the Government, drainage/sewerage operation and management entities and communities should be considered.*

Basis for contract price estimation:

- *Scale, Scope/quantity of work.*
- *Operation and management procedures.*
- *Economic and technical norms issued by competent government authorities.*
- *Specific local conditions.*

Preparation, submission and approval of contract price estimation:

toán hợp đồng(sử dụng cơ quan chuyên môn trực thuộc hoặc thuê tư vấn) trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Thẩm quyền phê duyệt giá dự toán hợp đồng:

- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt giá dự toán hợp đồng đối với các công trình thoát nước thành phố, thị xã thuộc quyền quản lý;
- Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt giá dự toán hợp đồng đối với các công trình thoát nước thị trấn thuộc quyền quản lý.

Giá hợp đồng quản lý, vận hành:

Giá hợp đồng quản lý, vận hành là giá thỏa thuận sau khi đã thương thảo giữa chủ sở hữu với đơn vị quản lý, vận hành công trình thoát nước được lựa chọn và bảo đảm không vượt giá dự toán được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Điều chỉnh giá hợp đồng quản lý, vận hành:

Giá hợp đồng quản lý, vận hành được điều chỉnh trong những trường hợp sau đây:

- Có sự đầu tư, mở rộng, nâng cấp hệ thống thoát nước;
- Có biến động lớn về thị trường;
- Có thay đổi về cơ chế, chính sách của Nhà nước.

Đơn vị thoát nước lập và trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt điều chỉnh giá hợp đồng sau khi đã thỏa thuận với chủ sở hữu công trình thoát nước. Người có thẩm quyền phê duyệt giá dự toán hợp đồng phê duyệt điều chỉnh giá hợp đồng.

Để giảm nhẹ các thủ tục hành chính làm chậm trễ quá trình điều chỉnh giá hợp đồng quản lý, vận hành, đơn vị quản lý vận hành có thể đề nghị chủ sở hữu phê duyệt một lần công thức điều chỉnh giá khi ký hợp đồng. Khi có sự thay đổi về các yếu tố của giá, đơn vị quản lý vận hành có thể kịp thời điều chỉnh theo những điều kiện đã được quy định trước.

4.7 Nghiệm thu, thanh toán theo hợp đồng

- Hợp đồng quản lý, vận hành được thanh toán chi phí định kỳ theo thỏa thuận.
- Phương thức thanh toán do hai bên thỏa thuận.
- Trong trường hợp chậm thanh toán quá 15 ngày so với thời hạn được thỏa thuận trong hợp đồng thì đơn vị thoát nước được hưởng lãi suất cao nhất của ngân hàng nơi mở tài khoản giao dịch tại thời điểm thanh toán đối với số tiền chậm thanh toán.
- Chủ sở hữu công trình thoát nước chịu trách nhiệm tổ chức giám sát, nghiệm thu và thanh toán

Contract price estimation is prepared by Owners of the drainage/sewerage systems (with support of their professional units or consulting agencies) and submitted to competent authorities for approval.

Authorities for approval of contract price estimation:

- *Provincial People's Committees shall approve contract price calculation for drainage/sewerage systems in the cities, towns under their management.*
- *District People's Committees shall approve contract price calculation for drainage/sewerage systems in the district towns under their management.*

Management and operation Contract price:

Operation and management Contract price is the agreed prices following negotiation between the drainage/sewerage system owner and the selected drainage/sewerage operation and management entity, and contract price should not exceed the approved estimated price.

Operation and Management Contract price adjustment:

The Operation and Management Contract price shall be adjusted in the following circumstances:

- *New investment for expansion and upgrading of the drainage/sewerage systems.*
- *Significant changes in the market.*
- *Changes to the Government's policies.*

Adjusted price estimation is prepared by the drainage/sewerage operation and management entities and submitted to the competent government authorities for approval upon reaching agreement with drainage/sewerage system owner. The authority that approved contract price estimation shall be responsible for approval of the adjusted contract price.

In order to lighten administrative formalities delaying the process of management and operation contract price adjustment, the management and operation entity can propose the owner to approve an adjustment formula at the time of contract signing. When the price's factors are changed, the management and operation entity can adjust in time the price with agreed conditions previously defined.

4.7 Proof-checking and acceptance and payment according to contract

- *Payment for operation and management contracts is made on an agreed period.*
- *Payment method is agreed upon by contract parties.*
- *In case payment is delayed for more than 15 days, the drainage/sewerage operation and management entities shall be entitled to the highest interest rate for the amount of delayed payment, issued at the payment time by the bank where their accounts are located.*
- *Owners of the drainage/sewerage systems are responsible to supervise proof-check and accept and pay for the drainage/sewerage operation and*

cho đơn vị thoát nước theo hợp đồng.

- Hợp đồng quản lý, vận hành được thanh toán từ nguồn thu phí thoát nước, kế hoạch ngân sách hàng năm của chủ sở hữu công trình thoát nước.

4.8 Phí thoát nước

Đối tượng thu phí thoát nước:

- Tất cả các hộ thoát nước xả nước thải vào hệ thống thoát nước có nghĩa vụ trả phí thoát nước theo quy định của Nghị định 88/2007/NĐ-CP.
- Tất cả các hộ thoát nước xả nước thải trực tiếp ra môi trường có nghĩa vụ trả phí bảo vệ môi trường đối với nước thải theo quy định của Nghị định số 67/2003/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2003 của Chính phủ về phí bảo vệ môi trường đối với nước thải và Nghị định số 04/2007/NĐ-CP ngày 08 tháng 01 năm 2007 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 67/2003/NĐ-CP.

Nguyên tắc xác định phí thoát nước:

- Phương án phí thoát nước được xác định trên nguyên tắc hướng tới thu hồi chi phí để duy trì dịch vụ thoát nước bao gồm cả nước mưa và nước thải.
- Phí thoát nước được quyết định phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội từng thời kỳ; phù hợp với mức đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ, có lộ trình tăng dần và hướng tới mục tiêu đủ chi trả cho chi phí quản lý, vận hành và đóng góp một phần chi phí đầu tư xây dựng công trình thoát nước.
- Ngân sách địa phương phải bảo đảm bù đủ chi phí quản lý, vận hành, duy trì dịch vụ thoát nước trên địa bàn trong trường hợp nguồn thu từ phí thoát nước được quyết định thấp hơn chi phí thực tế.

Phương pháp xác định mức thu phí thoát nước

Khi tính toán mức thu phí cần sử dụng mô hình bảng tính biểu giá do Dự án Quản lý nước thải cung cấp.

Mô hình bảng biểu tài chính là công cụ để quản lý tài chính. Mô hình này được lập ra cho các Công ty quản lý nước thải tại sáu tỉnh lý thông qua đối tác của dự án hợp phần hỗ trợ kỹ thuật quản lý nước thải tại các tỉnh lý ở Việt Nam (WWM).

Mô hình này được sử dụng để hướng dẫn các Công ty quản lý nước thải tạm tính giá nước thải mà khách hàng phải trả. Giá nước thải phải có thể bù đắp được chi phí vận hành và bảo dưỡng cộng với chi phí khấu hao các thiết bị và máy móc của hệ thống thu gom và xử lý nước thải.

Cần sử dụng tài liệu Hướng dẫn sử dụng mô hình bảng tính biểu giá, lập kế hoạch tài chính và ngân sách trong các doanh nghiệp quản lý nước thải ở Việt Nam.

Căn cứ lập phương án phí thoát nước

management entities according to the contracts.

- *Operation and management contracts shall be paid from the revenue collected by wastewater tariff and annual planned budget of the drainage/sewerage system owner.*

4.8 Wastewater fees

Subjects to wastewater fees:

- *All organizations and households discharging wastewater into drainage/sewerage system shall be responsible for wastewater fees payment as set up in the Decree 88/2007/ND-CP.*
- *All organizations and households discharging wastewater directly into environment shall be responsible for environment protection fees applied for wastewater as stipulated in the Government Decree No.67/2003/ND-CP, dated June 13, 2003 and Decree 04/2007/ND-CP, dated 08 January 2007 revising and supplementing some articles of the Decree No.67/2003/ND-CP.*

Principles for determination of wastewater fees:

- *Wastewater fees shall be determined based on the principle of full cost recovery to maintain drainage/sewerage services.*
- *Wastewater fees shall be established considering social-economic development at different stages; in accordance with investment for improvement of service levels, having mapping for the fees increased toward the objective of fully cover the management, operation and partly contribute to capital investment for drainage/sewerage system.*
- *Local budget shall be supplemented to cover management, operation and maintenance of the drainage/sewerage services in local areas in case approved wastewater fees are lower than actual costs.*

Methods for determination of wastewater fees

For calculating tariff, User's Manual on Tariff forecast provided by Wastewater Management Project.

The spreadsheet model is a financial management tool. It is specifically prepared for the wastewater operators which are partners of the TA component of the Wastewater Management for Provincial Urban Centers in Vietnam (WWM) project.

The model is used as a guide line for the wastewater operators to calculate the forecasted wastewater tariff that will be charged to customers. The wastewater tariff should be able to cover the operating and maintenance costs plus the depreciation of the electrical and mechanical equipment of the wastewater system.

It is recommended to use User's Manual on tariff forecast, financial planning & budgeting for public Wastewater Enterprises in Vietnam.

Basis for establishment of wastewater fee options

- Nguyên tắc, phương pháp xác định phí thoát nước.
- Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của từng khu vực và thu nhập của người dân trong từng thời kỳ.
- Các chi phí quản lý, vận hành và lợi nhuận hợp lý của đơn vị thoát nước.

Trách nhiệm lập, thẩm quyền thẩm định, quyết định phí thoát nước

- Chủ sở hữu công trình thoát nước chỉ đạo đơn vị thoát nước tổ chức lập và trình phương án phí thoát nước.
- Sở Xây dựng các tỉnh và Sở Giao thông công chính các thành phố trực thuộc Trung ương chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính thẩm định phương án phí thoát nước.
- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định phí thoát nước cho từng đô thị trên địa bàn quản lý sau khi đã thông qua Hội đồng nhân dân cùng cấp.
- Phí thoát nước trong khu công nghiệp do chủ đầu tư kinh doanh, phát triển hạ tầng khu công nghiệp tự quyết định và thỏa thuận với các chủ công trình trong khu công nghiệp.

Điều chỉnh phí thoát nước

- a) Phí thoát nước được điều chỉnh trong các trường hợp sau đây:
 - Khi có sự đầu tư thay đổi cơ bản về công nghệ xử lý nước thải, chất lượng dịch vụ;
 - Thay đổi về cơ chế, chính sách của Nhà nước;
 - Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, khu vực và thu nhập của người dân có thay đổi.
- b) Quy trình, thủ tục, thẩm quyền điều chỉnh phí thoát nước thực hiện theo quy định tại Điều 55 Nghị định này.

Phương thức thu, thanh toán phí thoát nước

- Tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ cấp nước có trách nhiệm tổ chức thu phí thoát nước thông qua hóa đơn tiền nước đối với các hộ thoát nước sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung và được hưởng chi phí dịch vụ thu phí.
- Định kỳ hàng tháng, đơn vị thoát nước phải cung cấp thông tin về chất lượng nước thải (không phải nước thải sinh hoạt) của các hộ thoát nước để làm cơ sở xác định phí thoát nước đến tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ cấp nước trên địa bàn. Thời điểm cung cấp thông tin do hai bên thỏa thuận.
- Đơn vị thoát nước trực tiếp thu phí thoát nước đối với các hộ thoát nước không sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung.

- *Principles and methods for wastewater fee determination.*
- *Socio-economic conditions of the region and households incomes at different time periods.*
- *Operation and management costs, reasonable profits for Drainage/Sewerage Operation and Management entities.*

Responsibilities for establishment of wastewater fees, authorities for appraisal and approval of wastewater fees

- *Owners of drainage/sewerage systems are responsible for guiding Drainage/Sewerage Operation and Management entities in preparation and submission of wastewater fee alternatives.*
- *Provincial Departments of Construction and Departments of Transportation & Public Works of the cities under the central Government, in cooperation with Departments of Finance, shall appraise the proposed alternatives for wastewater fees.*
- *Provincial People's Committees shall approve wastewater fees for each city/town in their province after reaching agreement with People's Councils.*
- *Wastewater fees in industrial zones shall be determined by the infrastructure investor within the industrial zone and agreement with Owners of plants/factories in the industrial zone.*

Adjustment of wastewater fees

- a) *Wastewater fees shall be adjusted in the following cases:*
 - *After having changes in wastewater treatment technology, service quality*
 - *Changes in State policies and mechanisms.*
 - *Social-economic development conditions of the country and the region, changing of people income.*
- b) *Procedures and authority for Adjustment of wastewater fees shall be complied with stipulations in the Article 55 of this Decree.*

Method for wastewater fee collection and payment

- *Organizations/individuals that provide water supply services shall be responsible for wastewater fees collection together with water bills for customers consuming water from piped water supply system. These organization/individuals shall benefit a service charge for wastewater fee collection.*
- *On a monthly basis, Drainage/Sewerage Operation and Management Entities have to provide wastewater quality information of non-domestic wastewater to organizations, individuals that provide water supply services to form a basis for determination of wastewater charges. Information is provided at a time which is agreed upon by both parties.*
- *Drainage/Sewerage Operation and Management Entities shall collect wastewater charges directly from customers that do not use water from piped water supply system.*

Quản lý và sử dụng phí thoát nước

Phí thoát nước thu được do chủ sở hữu công trình thoát nước quản lý và được sử dụng cho các mục đích:

- Chi trả cho hợp đồng quản lý, vận hành.
- Chi trả cho dịch vụ thu phí thoát nước.
- Đầu tư để duy trì và phát triển thoát nước.

4.9 Kiểm toán từ bên ngoài

Công việc kiểm toán từ bên ngoài bao gồm việc kiểm tra của chủ sở hữu hoặc cơ quan được ủy nhiệm và của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Mục đích của việc kiểm toán là để đảm bảo cho các hoạt động tài chính và quản lý của công ty chấp hành đúng các quy định của hợp đồng quản lý vận hành và các quy định của pháp luật về thoát nước; phát hiện và ngăn chặn, xử lý các vi phạm pháp luật về thoát nước, kiến nghị các biện pháp bảo đảm thi hành pháp luật về thoát nước và bảo vệ môi trường.

Kiểm toán của chủ sở hữu chủ yếu dựa vào hợp đồng quản lý vận hành.

Kiểm tra của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền dựa vào chức năng chuyên ngành: Thanh tra chuyên ngành xây dựng thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành thoát nước đô thị và khu công nghiệp; Thanh tra chuyên ngành môi trường thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành về bảo vệ môi trường trong hoạt động thoát nước.

Có hai loại kiểm tra chính: Kiểm tra tài chính và kiểm tra hoạt động.

Kiểm tra tài chính: Dựa vào các báo cáo của Công ty, chủ sở hữu hoặc cơ quan được ủy quyền cũng như các cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ tiến hành kiểm tra định kỳ và đột xuất việc chấp hành các quy định về tài chính trong quá trình cung cấp dịch vụ thoát nước và hoạt động của Công ty, xác nhận tính đúng đắn của các số liệu tài chính do Công ty cung cấp.

Kiểm tra hoạt động: Là việc kiểm tra các hoạt động quản lý, việc thực hiện các tiêu chuẩn dịch vụ của Công ty và việc chấp hành các quy định của nhà nước về thoát nước.

Quy chế giám sát của chủ sở hữu: Tất cả các chức năng kiểm tra từ bên ngoài và công việc kiểm tra cụ thể của chủ sở hữu đều được nêu lên trong một bản quy chế giám sát của chủ sở hữu được duyệt khi ký hợp đồng quản lý vận hành.

5. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TỔ CHỨC

5.1 Các chính sách nội bộ

Management and use of revenue from wastewater fees

Revenue collected from wastewater fees shall be managed by owners of the Drainage/Sewerage system and used for following purposes:

- *Payment for Operation and Management contracts*
- *Payment for wastewater fee collection service.*
- *Capital investment for sustaining and development of Drainage/Sewerage systems.*

4.9 External Audit

External audit includes audit of owner or delegated agency and audit of government competent bodies. The purpose of external audit is to ensure the compliance of Company's financial and managerial activities according to regulations of management and operation contract and legal stipulations on Wastewater management, detect and prevent, deal with violations on wastewater and drainage, propose measures for ensuring the execution of legislation on wastewater drainage and environment protection.

The owner's audit based mainly on Management and Operation contract.

Government competent bodies audit based on functional speciality: Construction Inspection Authority executes functional inspection on sewerage and drainage in urban centers and industrial zones; Environment Inspection Authority executes functional inspection on environment protection in wastewater activities.

There are two kind of external audit: Financial audit and operational audit.

Financial audits: Based on reports of the Company, the owner or delegated agency as well as competent governmental bodies will audit periodically and accidentally the conformity to financial regulations during the process of providing wastewater and drainage services and managing Company's activities, and will recognize accuracy of financial data provided by the Companies.

Operational audits: are verifications managerial activities, implementation of service standards of the Company and the compliance of the Company to governmental regulations on wastewater and drainage management.

Supervisory regulations of asset owner: All external supervisory functions and concrete audit activities are stated in Supervisory regulations of asset owner agreed Management and Operation contract.

5. ORGANIZATIONAL ARRANGEMENTS

5.1 Internal Policies

Để hoàn thành được sứ mệnh, thực hiện được tầm nhìn, các giá trị của Công ty đã được nêu ra trong Tuyên bố chính sách và các mốc mục tiêu chiến lược đã đề ra, Công ty phải thảo ra các chính sách nội bộ và quán triệt trong toàn thể cán bộ, công nhân viên.

Các chính sách nội bộ chủ yếu của Công ty bao gồm:

- Chính sách quản lý nước thải,
- Chính sách quản lý tài chính,
- Chính sách về Quan hệ khách hàng,
- Chính sách về Quan hệ cộng đồng và sự tham gia của cộng đồng,
- Chính sách Quản lý tài sản,
- Chính sách về Quản lý Hồ sơ tài sản,
- Chính sách Quản lý Nguồn nhân lực.

Các chính sách được ban hành trong nội bộ Công ty sẽ tạo ra một hệ thống đồng bộ đường lối hoạt động của Công ty để thực hiện được Kế hoạch phát triển của Công ty.

Các chính sách nội bộ của Công ty sẽ được báo cáo với các bên hữu quan để thể hiện đường lối hoạt động của Công ty nhằm cung cấp các dịch vụ tốt nhất và hiệu quả.

Chính sách quản lý nước thải là những chủ trương lớn của Công ty về quản lý nước thải trong toàn bộ khu vực Công ty được giao quản lý vận hành.

Chính sách này là cơ sở để định hướng nghiên cứu và soạn thảo các chính sách hoạt động của Công ty (Chính sách quản lý tài chính, Chính sách quản lý quan hệ khách hàng, Chính sách về Quan hệ cộng đồng và sự tham gia của cộng đồng, Chính sách quản lý tài sản, Chính sách quản lý hồ sơ tài sản, Chính sách quản lý nguồn nhân lực).

Cơ cấu của một bản chính sách bao gồm:

1. Các căn cứ pháp lý
2. Giải thích từ ngữ có liên quan
3. Mục tiêu của chính sách
4. Phạm vi và điều kiện áp dụng
5. Nội dung chính sách và những nguyên tắc
6. Trách nhiệm thực hiện
7. Các vấn đề khác có liên quan
8. Thực hiện chính sách

Các căn cứ pháp lý bao gồm:

- Các chính sách và luật pháp của nhà nước Việt Nam như Luật Bảo vệ Môi trường, Luật Doanh nghiệp, Nghị định 88/2007/NDD-CP v.v..
- Quyết định thành lập Công ty
- Kế hoạch phát triển Công ty (CDP)

In order to achieve the mission, implement the vision, values of the Company mentioned in Policy statement and strategic goals putted forward, The Company shall prepare internal policies and grasp thoroughly to all staff.

Main internal policies of the Company include:

- *Policy on Wastewater management ;*
- *Policy on Financial management ;*
- *Policy Customer relation management ;*
- *Policy on Public relation and Community participation;*
- *Policy on Asset management;*
- *Policy on Asset documentation;*
- *Policy on Human resources management.*

Policies promulgated internally will create a synchronized system on performance of the Company for achieving the Company's Corporate Development Plan.

The internal policies of the Company will be disseminated to stakeholders presenting the way of the Company to provide services effectively and efficiently

Policy on Wastewater management is main line of the Company on Wastewater management within the whole area in the Company's responsibility of management and operation.

This policy is the basis for the orientation of studying and elaborating other Company's operational policies (Policy on Financial management, Policy Customer relations management, Policy on Public relation and Community participation, Policy on Asset management , Policy on asset documentation, Policy on Human resource management).

Structure of a policy consists of:

1. *Basis of the Policy*
2. *Definitions*
3. *Objectives of the policy*
4. *Scope and Condition to apply*
5. *The contents and principles*
6. *Responsibilities*
7. *Other issues*
8. *Implementation*

Legal basis of the policy include:

- *The Vietnamese policies and legislations: the Environmental Protection Law, Enterprise Law, Decree 88/2007/ND-CP and so on,*
- *Establishment deed of the Company,*
- *The Corporation Development Plan (CDP),*
- *The concrete conditions of the company.*

- Các điều kiện cụ thể của Công ty.

Giải thích các từ ngữ có liên quan:

Phần này cần đưa ra các giải thích từ ngữ sẽ sử dụng trong nội dung của Chính sách, chẳng hạn: nước thải là gì, Quản lý là gì, Quản lý nước thải là gì v.v..

Nên tránh:

- Đưa ra quá nhiều hoặc quá ít các giải thích từ ngữ
- Giải thích các từ ngữ không dùng đến.

Mục tiêu của Chính sách

Các mục tiêu của chính sách cần được xác định rõ, và phải tuân theo sứ mệnh, tầm nhìn, các giá trị cùng với các mốc mục tiêu đã được đề ra của Công ty. Việc trình bày các mục tiêu cần phải sáng suốt (Cụ thể, Đo đếm được, Có thể đạt được, Hiện thực và có thời hạn)

Phạm vi và điều kiện áp dụng

Đây là chính sách nội bộ và chỉ đề cập đến Quản lý nước thải. Tuy nhiên, một số điều khoản có thể được áp dụng cho các lĩnh vực khác nếu xét thấy cần thiết.

Nội dung Chính sách và những nguyên tắc

Nội dung của chính sách bao gồm các vấn đề chung và riêng. Mỗi vấn đề cần được giải thích rõ để thực hiện được sứ mệnh, tầm nhìn, các giá trị và các mốc mục tiêu chiến lược đã đề ra trong Kế hoạch phát triển Công ty.

Từ ngữ sử dụng trong nội dung chính sách cần phải dễ hiểu để tránh sự nhầm lẫn trong quá trình thực hiện.

Trách nhiệm

Phần này dùng để phân định trách nhiệm từ Giám đốc đến nhân viên trong quá trình soạn thảo, phê chuẩn, phổ biến và thực hiện chính sách. Các trách nhiệm cần được quy định rõ, tránh trùng lặp.

Các vấn đề khác có liên quan:

- Các chính sách quản lý khác có liên quan
- Các vấn đề khác...

Thực hiện Chính sách:

- Ngày bắt đầu có hiệu lực của chính sách
- Rà soát và điều chỉnh.

5.2 Tổ chức đơn vị Quản lý nước thải

Để hoàn thành tốt nhất việc Quản lý nước thải, Công ty cần phải tổ chức tốt Đơn vị Quản lý nước thải.

Hai vấn đề quan trọng trong khi xây dựng đơn vị quản lý nước thải là:

- Xác định chức năng, nhiệm vụ của đơn vị;
- Xây dựng sơ đồ tổ chức của đơn vị.

Definitions:

This part will present explanations of the words used in the content of the policy, e.g. what is wastewater, management, wastewater management etc..

It is recommended to avoid:

- *Providing too much definitions and explanations;*
- *Providing explanations of unused terms.*

Objectives of the policy

Objectives of the policy have to be clear, following the mission, Vision, values and strategic goals of the Company. The presentation of objectives needs to be SMART (Specific, Measurable, Attainable, Realistic and Time limited).

Scope and Conditions to apply

It is internal policy and only for wastewater management. However, some clause can be applied to other sector if needed.

Contents of the policy and principles

The contents of the policy will consist of general and specific issues. Each issue will be explained clearly to support the mission, vision, values and strategic goals defined in the Company's CDP.

Words used in the content need to be easy to understand to avoid confusion in implementation.

Responsibilities

This part is to share the responsibilities from the Director to the staff in formulating, approving, disseminating and implementing the policy. Responsibilities have to be clear and there is not overlapping.

Related issues:

- *Operational policies related*
- *Other issues...*

Policy implementation:

- *Date to take into force of policy*
- *Review and adjustment.*

5.2 Structure of Wastewater Management Division

For the best performance in Wastewater management, the Company needs to establish a good structure of Wastewater Management division.

Two main issues for structuring the wastewater division are:

- *Defining Functions and Duties of the division;*
- *Establishing Organizational Chart*

5.2.1 Chức năng và nhiệm vụ đơn vị Quản lý nước thải

Cần xác định các chức năng và nhiệm vụ cho cả đơn vị và từng phòng, ban, đội, tổ. Chẳng hạn chức năng và nhiệm vụ của Xí nghiệp thoát nước có thể là:

Chức năng:

Đơn vị quản lý nước thải chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hệ thống thu gom nước mưa và nước thải cũng như hệ thống xử lý nước thải của toàn thành phố, bao gồm việc lập kế hoạch, vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế các tài sản công trình theo các nhiệm vụ và trách nhiệm theo đúng hợp đồng quản lý vận hành đã ký.

Nhiệm vụ:

- Nghiên cứu và đề xuất các vấn đề về quản lý nước thải thông qua việc áp dụng các định mức kỹ thuật và các quy trình về an toàn lao động và bệnh nghề nghiệp.
- Thực hiện các nhiệm vụ vận hành và bảo dưỡng theo đúng các kế hoạch và các quy trình tác nghiệp chuẩn được duyệt cho:
 - Toàn bộ hệ thống thoát nước trong thành phố
 - Toàn bộ các phương tiện xe máy, và các thiết bị chuyên dùng của Công ty sử dụng cho các hoạt động thoát nước.
- Tổng hợp các dữ liệu về các tài sản di động và cố định, vận hành và bảo dưỡng các tài sản đó; phối hợp tiếp nhận, bàn giao các tài sản mới đầu tư liên quan đến hệ thống thoát nước.
- Theo dõi và quản lý toàn bộ nhân viên làm việc trong đơn vị.
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật, Phòng Tài chính Kế toán và các phòng/đơn vị khác có liên quan trong việc rà soát điều chỉnh các quy trình tác nghiệp chuẩn, các định mức, đơn giá, kế hoạch hàng năm và ngân sách vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế tài sản.
- Quản lý kỹ thuật các xe, máy và thiết bị chuyên dùng sử dụng cho các hoạt động thoát nước của Công ty.
- Quản lý các vật liệu thoát nước do Công ty giao.
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật cải tiến các thiết bị dụng cụ nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, năng suất lao động và chất lượng công trình.
- Thực hiện và theo dõi hiệu quả hoạt động và định kỳ rà soát các quy trình tác nghiệp chuẩn.
- Quản lý chất lượng nước thải: lấy mẫu nước thải, đánh giá chất lượng nước thải, đề xuất các giải pháp xử lý.

5.2.1 Functions and Duties of Wastewater Management Division

Functions and duties need to define for the division and each department, brigade and team. For instance, functions and duties of Wastewater Management division can be presented as:

Functions:

Wastewater management division is responsible for the management and operation of storm water and wastewater collection and treatment system in the city, including planning, operation, maintenance, repair and replacement of assets in accordance to assigned duties and responsibilities described in Management and operation contract.

Duties:

- *Studying and making proposals for wastewater management through application of technical norms and procedures on labor safety and occupational health.*
- *Undertaking operation and maintenance tasks in accordance with approved plans and SOPs which are established and used for:*
 - *The whole drainage and sewerage system in urban areas of the city.*
 - *All vehicles, machineries and specialized equipment of the company used in drainage and sewerage activities.*
- *Systematizing data of fixed and mobile assets, operation and maintenance of assets; coordinating in accepting and handing over new invested assets related to drainage and sewerage system.*
- *Monitoring and management of all staff within wastewater management division.*
- *Coordinating with Technical Department, Financial Management and Accounting Department and other relevant departments/units in re-adjusting SOPs, technical-economic norms, unit prices, annual plan and budget for operation, maintenance, repairing and replacement.*
- *Technical management of specialized vehicle, machineries and equipment for drainage and sewerage activities of the company.*
- *Management of drainage and sewerage materials under the division's responsibility.*
- *Coordination with Planning-Technical Department in equipment and tool improvement in order to increase management efficiency, labor productivity and construction quality.*
- *Develop, implement monitoring of work performance and review SOPs from time to time.*
- *Wastewater management: wastewater sampling, assessment of wastewater quality, proposal for solutions.*
- *Cooperation with DONRE for indirect and direct effluent monitoring*

- Hợp tác với Sở Tài nguyên Môi trường về việc giám sát các nguồn nước thải trực tiếp và gián tiếp.

5.2.2 Chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong đơn vị quản lý nước thải

Sau khi xây dựng chức năng nhiệm vụ của đơn vị quản lý nước thải, phải xây dựng chức năng nhiệm vụ cho các tổ.

Trong đơn vị có thể bố trí 4 tổ công tác:

- Tổ vận hành bảo dưỡng mạng lưới thoát nước
- Tổ vận hành bảo dưỡng cống áp lực và các trạm bơm
- Tổ vận hành bảo dưỡng nhà máy(trạm) xử lý nước thải
- Tổ xe máy (rút hầm cầu)

5.2.2.1 Tổ vận hành bảo dưỡng mạng lưới thoát nước

Chức năng:

- Kiểm soát chống các hành vi lấn chiếm và phá hoại, lập kế hoạch, thực hiện, lập hồ sơ, phân tích công việc vận hành và bảo dưỡng hệ thống thoát nước đã được giao cho Công ty quản lý vận hành.

Nhiệm vụ:

- Kiểm soát chống các hành vi lấn chiếm và phá hoại, xả rác bừa bãi xuống hệ thống thoát nước và theo dõi điều kiện và hiệu quả hoạt động của hệ thống.
- Lập kế hoạch và thực hiện việc vận hành và bảo dưỡng hệ thống thoát nước theo các quy trình tác nghiệp chuẩn, bao gồm nạo vét bùn, khai thông các điểm úng ngập và vét rác tại các cửa thu nước, ga cống và các keng mương, hào và các công trình khác có liên quan.
- Tổng hợp dữ liệu về vận hành và bảo dưỡng, các vấn đề trở ngại và báo cáo theo đúng các biểu mẫu và cơ cấu báo cáo.
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật giám sát và tiếp nhận các tài sản mới đầu tư trên hệ thống mạng lưới.
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật và Phòng Tài chính Kế toán soạn thảo các quy trình tác nghiệp chuẩn, định mức, đơn giá cho thoát nước, kế hoạch vận hành và bảo dưỡng hàng năm.
- Quản lý vật liệu và trang thiết bị do Công ty giao
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật phân tích các Quy trình tác nghiệp chuẩn và sổ sách ghi chép công việc nhằm nâng cao hiệu quả, năng suất và chất lượng dịch vụ.
- Thực hiện việc đấu nối mới các hộ xả nước vào

5.2.2 Functions and duties of units within wastewater management division

After establishing functions and duties of WWM division, it is required to define functions and duties of units within the division.

The division will consist of 4 operational units:

- *O&M unit for drainage and sewerage network*
- *O&M unit for pressure main and pumping stations*
- *O&M unit for wastewater treatment plant*
- *Trucks and equipments unit (for emptying septic tanks)*

5.2.2.1 Network management unit

Functions:

- *Control against acts of misuse and/or vandalism, plan, implement, document, analyze operation and maintenance of the drainage and sewerage network that are assigned to the Company for management and operation.*

Duties:

- *Control against acts of misuse and/or vandalism, litter into drainage and sewerage system with solid waste and monitor condition and performance of network system.*
- *Plan and implement operation and maintenance of drainage and sewerage system according to approved SOPs, including sludge dredging, obstruction clearance in flooding points and removing solid waste in inlets, manholes and moat and other related structures.*
- *Synthesize data on operation and maintenance, problems and report complying reporting formats and structure.*
- *Supervise, receive and put into operation in coordination with Planning-Technical Department new assets invested in the network.*
- *Elaborate in coordination with Planning-Technical Department and Accounting Department SOPs, norms, specific unit price for drainage and sewerage, O&M annual plan.*
- *Technical management of specialized equipments owned by the Company.*
- *Manage O&M materials and equipments owned by the Company.*
- *Analyze SOPs and work records in collaboration with Planning-Technical Department for raising efficiency, productivity and quality of works.*
- *Installation of new connection from households to the system of the city according to agreed plan.*

hệ thống cống của thành phố theo kế hoạch được duyệt.

5.2.2.2 Tổ vận hành bảo dưỡng cống áp lực và các trạm bơm

Chức năng:

- Kiểm soát chống các hành vi lấn chiếm và phá hoại, lập kế hoạch, thực hiện, lập hồ sơ, phân tích công việc vận hành và bảo dưỡng các trạm bơm và đường cống áp lực đã được giao cho Công ty quản lý vận hành.

Nhiệm vụ:

- Kiểm soát chống các hành vi lấn chiếm và phá hoại, xả rác bừa bãi xuống các mương dẫn nước vào và xả ra của các trạm bơm và theo dõi điều kiện và hiệu quả hoạt động của các trạm bơm và đường cống áp lực.
- Thực hiện việc vận hành và bảo dưỡng các máy bơm và đường cống áp lực theo đúng các quy trình tác nghiệp chuẩn được duyệt, bao gồm cả ngăn ứ đọng và song chắn rác.
- Tổng hợp dữ liệu về vận hành và bảo dưỡng, các vấn đề trở ngại và báo cáo theo đúng các biểu mẫu và nội dung yêu cầu báo cáo.
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật giám sát, tiếp nhận và đưa vào vận hành các tài sản mới đầu tư trên hệ thống mạng lưới.
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-kỹ thuật và Phòng Tài chính Kế toán soạn thảo các quy trình tác nghiệp chuẩn, định mức, đơn giá cho thoát nước, kế hoạch vận hành và bảo dưỡng hàng năm.
- Quản lý kỹ thuật các thiết bị chuyên dùng được giao của Công ty.
- Quản lý vật liệu do Công ty giao
- Phối hợp với Kế hoạch-Phòng Kỹ thuật phân tích các Quy trình tác nghiệp chuẩn và sổ sách ghi chép công việc nhằm nâng cao hiệu quả, năng suất và chất lượng công trình.

5.2.2.3 Tổ vận hành bảo dưỡng nhà máy (trạm) xử lý nước thải

Chức năng:

- Kiểm soát chống các hành vi lấn chiếm và phá hoại.
- Lập kế hoạch, thực hiện, lập hồ sơ vận hành và bảo dưỡng nhà máy xử lý nước thải đã được giao cho Công ty quản lý vận hành.
- Kiểm soát và giám sát chất lượng nước thải từ các điểm xả gián tiếp và các điểm xả trực tiếp.

Nhiệm vụ:

- Kiểm soát chống các hành vi lấn chiếm và phá hoại, và theo dõi điều kiện và hiệu quả hoạt động của nhà máy xử lý nước thải.
- Lập kế hoạch và thực hiện vận hành và bảo

5.2.2.2 Pumping stations and pressure main unit

Functions:

- Control against acts of misuse and/or vandalism, plan, implement, document, analyze operation and maintenance of pumping stations and pressure mains that are assigned to the Company for management and operation.

Duties:

- Control against acts of misuse and/or vandalism, littering with solid waste into inflowing and discharging drains and monitor condition and performance of pumping stations and pressure mains.
- Implement operation and maintenance of pumps and pressure main system according to approved SOPs, including sludge dredging from pump sump and cleaning of screen
- Synthesize data on operation and maintenance, problems and report complying reporting formats and structure.
- Supervise; receive and put into operation in coordination with Planning-Technical Department new assets invested within the system.
- Elaborate in coordination with Planning-Technical Department and Accounting Department SOPs, norms, specific unit price for pumping stations, O&M annual plan.
- Technical management of specialized equipments owned by the Company.
- Manage O&M materials owned by the Company.
- Analyze SOPs and work records in collaboration with Planning-Technical Department for raising efficiency, productivity and quality of works.

5.2.2.3 Wastewater treatment plant

Functions:

- Control against acts of and vandalism.
- Plan, implement, document operation and maintenance of wastewater treatment plant that is assigned to the Company for management and operation.
- Control and supervise quality of wastewater discharged from indirect effluent discharge points and direct effluent discharge points.

Duties:

- Control against acts of vandalism and monitor condition and performance of wastewater treatment plant.
- Plan and implement operation and maintenance of wastewater treatment plant according to approved

dưỡng nhà máy xử lý nước thải theo đúng quy trình tác nghiệp chuẩn được duyệt.

- Quản lý bãi chôn lấp bùn đã ổn định của trạm xử lý nước thải.
- Tiếp nhận bùn cặn các bể xí tự hoại và thực hiện việc xử lý theo đúng quy trình tác nghiệp chuẩn được duyệt.
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-kỹ thuật và Phòng Tài chính Kế toán soạn thảo các quy trình tác nghiệp chuẩn, định mức, đơn giá cho thoát nước, kế hoạch vận hành và bảo dưỡng hàng năm.
- Phòng Thí nghiệm phải giám sát chất lượng nước thải cả trong nhà máy lẫn dọc theo hệ thống mạng lưới.
- Lấy mẫu nước thải và phân tích mẫu tại:
 - điểm xả nước thải gián tiếp: nguồn xả nước thải công nghiệp/ thương mại vào hệ thống thoát nước công cộng.
 - điểm xả nước thải trực tiếp: nguồn xả nước thải vào nguồn tiếp nhận.
- Ghi chép và tổng hợp các dữ liệu về vận hành và bảo dưỡng theo đúng các biểu mẫu và nội dung báo cáo, bao gồm cả các sự cố và sửa chữa, báo cáo phân tích chất lượng nước thải và kiến nghị biện pháp giải quyết.
- Vận hành và bảo dưỡng các thiết bị chuyên dùng của phòng thí nghiệm được công ty giao theo đúng quy trình kỹ thuật tác nghiệp chuẩn được duyệt.
- Quản lý kỹ thuật các thiết bị chuyên dùng được giao của Công ty.
- Quản lý nguyên vật liệu dùng cho vận hành bảo dưỡng do Công ty giao
- Phối hợp với Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật phân tích các Quy trình tác nghiệp chuẩn và hồ sơ báo cáo nhằm nâng cao hiệu quả, năng suất và chất lượng công trình.

5.2.2.4 Tổ xe rút hầm cầu

Chức năng:

- Là đơn vị phục vụ rút hầm cầu cho các hộ tư nhân và các đơn vị khác theo hợp đồng hoặc theo yêu cầu của Giám đốc Công ty

Nhiệm vụ:

- Thực hiện rút hầm cầu theo yêu cầu của các hộ tư nhân và các cơ quan đơn vị thông qua hợp đồng
- Thu tiền rút hầm cầu và bàn giao theo qui chế của Công ty
- Vận chuyển cặn bã hầm cầu về trạm xử lý nước thải để xử lý
- Vận hành và bảo dưỡng xe máy và các thiết bị được Công ty giao

SOPs.

- *Manage disposal of stabilized sludge from WWTP to controlled landfill site.*
- *Receive sludge from septic tanks and implement treatment according to approved SOP.*
- *Elaborate in coordination with Planning-Technical Department and Accounting Department SOPs, norms, specific unit price for Wastewater Treatment Plant, O&M annual plan.*
- *Laboratory must supervise water quality both in wastewater treatment plant as well as along the wastewater network:*
- *Wastewater sampling and analyzing samples from:*
 - *indirect effluent discharge points: discharge of industrial/commercial effluent into the public drainage/sewerage network,*
 - *direct effluent discharge points: discharge of effluent into the receiving water body.*
- *Record and Synthesize data on operation and maintenance following reporting SOP including problems and repair, reports on wastewater quality analysis and proposals for dealing with.*
- *Implementing operation and maintenance of all laboratory's equipments and tools according to approved SOPs.*
- *Technical management of specialized equipments owned by the Company.*
- *Manage O&M materials owned by the Company.*
- *Analyze SOPs and work performance records in collaboration with Technical Department for raising efficiency, productivity and quality of works.*

5.2.2.4 Septic tank emptying unit

Functions:

- *Septic tank emptying unit function is to empty septic tanks of private households and other organizations in the city according to contracts or Director's instruction.*

Duties:

- *Implementing septic tank emptying according to contract for all request from individual households and other organizations*
- *Collecting and depositing septic tank emptying tariff according to Company's regulation*
- *Transporting septic tank sludge to wastewater treatment plant for treating*
- *Implementing operation and maintenance of trucks and equipments handed over by the Company*

- Tổng hợp các số liệu về vận hành bảo dưỡng và các sự cố báo cáo theo đúng quy trình báo cáo chuẩn.

5.2.3 Các chức năng khác có liên quan

Trong việc quản lý và cung cấp dịch vụ về nước thải còn có các chức năng khác có liên quan như:

Kế toán tài chính, thu ngân, chăm sóc khách hàng, kế hoạch kỹ thuật, lưu trữ hồ sơ tài sản, quản lý mua sắm và kho tàng, sửa chữa thay thế tài sản, sửa chữa và bảo dưỡng xe máy và các thiết bị cơ điện do các đơn vị khác của Công ty đảm nhiệm.

Cụ thể là:

- Công tác kế toán tài chính do phòng Kế toán tài chính đảm nhiệm,
- Chăm sóc khách hàng và thu ngân do phòng quản lý quan hệ khách hàng của Công ty đảm nhiệm,
- Kế hoạch VHBD hàng năm, hàng quý, lưu trữ hồ sơ tài sản do phòng Kỹ thuật đảm nhiệm,
- Sửa chữa, thay thế tài sản, sửa chữa và bảo dưỡng xe máy và các thiết bị cơ điện, quản lý mua sắm và kho tàng chính của Công ty do Đội Cơ khí và công trình của Công ty đảm nhiệm.

5.2.3.1 Phòng Kế toán tài chính

Phòng này sẽ bao gồm hai bộ phận:

- Quản lý tài chính
- Quản lý kế toán

Chức năng:

Chức năng của Phòng Tài Chính Kế toán là tham mưu phương hướng, biện pháp, qui chế quản lý tài chính, thực hiện các quyết định tài chính của Giám đốc và tổ chức thực hiện công tác kế toán sao cho hiệu quả, đúng qui chế.

Nhiệm vụ:

Quản lý tài chính

- Lập chiến lược tài chính, lập kế hoạch, ngân sách và dự báo tài chính hàng năm, ngắn hạn, trung hạn và dài hạn trên cơ sở dự toán doanh thu và dự toán chi phí.
- Xây dựng và phát triển mô hình tài chính, cũng như việc phân tích kết quả các báo cáo tài chính gửi tới ban lãnh đạo Công ty.
- Báo cáo các hoạt động tài chính của công ty phải đúng, đủ chính xác và kịp thời, phản ánh được kết quả hoạt động của từng phòng ban.
- Thiết lập hệ thống thông tin tài chính để ghi chép những dữ liệu liên quan đến tài chính để hỗ trợ lập chiến lược tài chính và hỗ trợ giám đốc đưa

- Synthesize data on operation and maintenance, problems and report complying reporting SOP.

5.2.3 Other related functions

Other related functions such as: Accounting and finance, customer care, technical planning, asset documentation, procurement and warehouse, asset repair and replacement, repair and maintenance of all specialized trucks and mechanical/electrical equipments will be covered by other units of the Company.

As follow:

- Accounting and finance will be covered by Accounting and financial management department,
- Customer care unit will be in Customers relation management department,
- Annual, quarter O&M plans, Asset documentation will be covered by Planning-Technical department
- Asset repair and replacement, all repair and corrective maintenance of specialized trucks, mechanical/electrical equipments and procurement warehouse management will be covered by Mechanical and Civil works maintenance Division of the Company.

5.2.3.1 Finance and Accounting department

This department will consist of 2 units:

- Finance management unit
- Accounting management unit

Functions :

Finance and Accounting department is to provide advices on directions, methods and regulations of financial management, implementation of the financial decisions issued by Director, organization and implementation of accounting in an efficient and legal manner.

Duties:

Financial management

- Preparation financial strategy, planning, budgeting and financial forecast annually, short-term, middle term and long term base on revenue and costs estimate;
- Prepare and implement the suitably financial modeling facilities in order to analyze financial situation and business activities of the company
- Report financial of activities of the company timely, accurately, appreciate financial result of each department;
- Establish the information system for records relevant financial data to support financial strategic planning and decision marking process.
- Carry out details analysis report regarding the tariff

ra quyết định;

- Đảm nhiệm việc phân tích chi tiết các báo cáo về việc thiết lập biểu giá đảm bảo bù đắp toàn bộ chi phí ở các mức giá khác nhau;
- Kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện các quy định quản lý tài chính và chế độ tài chính;
- Chịu trách nhiệm và theo dõi những vấn đề liên quan đến tài chính.

Quản lý kế toán

- Hoàn thiện và duy trì hệ thống thông tin quản lý kế toán nhằm giúp đỡ ban lãnh đạo đưa ra các chiến lược xác thực và đề xuất đưa ra các quyết định trong việc phối hợp về kế toán tại các bộ phận, phòng ban trực thuộc Công ty.
- Lập các báo cáo tài chính theo đúng quy định;
- Duy trì hệ thống kế toán đảm bảo tính chính xác của báo cáo tài chính và làm đúng theo quy định của Nhà Nước
- Quan hệ tốt với các cơ quan quản lý nhà nước, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về thuế và thực hiện đúng theo quy định Nhà Nước của từng cấp độ.
- Thực hiện các thủ tục giao dịch ngân sách theo quy định với kho bạc Nhà Nước;
- Thực hiện dự toán duy tu hàng năm, chế độ chi trả cho người lao động, chế độ quản lý tài sản, các quy định về công nợ xử lý mất mát, hư hỏng, thiếu hụt tài sản, quản lý tiền mặt.
- Thực hiện các thủ tục giao dịch với ngân hàng thương mại có mở tài khoản;
- Phát hành và lưu chuyển các chứng từ kế toán theo qui định;
- Thực hiện đầy đủ công tác kế toán tài chính theo qui định Nhà nước;
- Lưu trữ chứng từ, sổ sách, tài liệu kế toán theo qui định nhà nước;

5.2.3.2 Phòng Tổ chức hành chính

Phòng Tổ chức bao gồm 3 bộ phận:

- Hành chính chung
- Quản lý nguồn nhân lực
- Bảo vệ an ninh

Chức năng:

- Quản lý hành chính chung của Công ty
- Quản lý nguồn nhân lực
- Bảo vệ an ninh cơ quan

Nhiệm vụ:

- Tổ chức quản lý hành chính chung của Công ty
- Quản lý văn thư

setting for different level of cost recovery;

- *Checking and controlling the implementation financial management according to regulation and stipulate.*
- *Be responsibility and follow up the matters revealed to the financial*

Accounting management

- *Improve and maintain a management information accounting system that assists management to set strategic direction and facilitate decision making in coordinate with branch accounting and subsidiaries;*
- *Prepare financial statement according to regulations;*
- *Maintain accounting system to ensure accuracy of company financial statements according to current regulations.*
- *Liaise with relevant state authorities and ensure appropriate Tax filling and implementation according to current legislations at group level*
- *Implementation of transactions according to the regulations of state treasury;*
- *Implementing payments for O&M activities, payments to the employees, asset management, customer's debt management, dealing with losses, breakdowns and shortage of asset and cash management according to the regulations.*
- *Implementation of transactions with the commercial banks where is the Company establishes banking account.*
- *Issuance and turnover of accounting records according to the regulation;*
- *Fulfillment of financial and accounting workload according to current regulations*
- *Keeping accounting records, accounting books and documents according to current regulations.*

5.2.3.2 Administration and personnel department

This department consists of 3 units:

- *General administration*
- *Human resource management*
- *Security*

Functions:

- *General administration of the Company*
- *Human resource management*
- *Security*

Duties:

- *To organize General administration management of the Company*
- *Correspondence*

- Lưu trữ công văn hồ sơ hành chính, quản lý dấu
- Quản trị hậu cần
- Quản lý an ninh, bố trí bảo vệ đảm bảo an ninh cho toàn Công ty
- Cơ cấu bộ máy hoạt động: cơ cấu tổ chức, mô tả công việc, phân tích công việc, quản lý sự nghiệp phát triển cán bộ nhân viên, lập sơ đồ tổ chức
- Quản lý hệ thống thông tin quản lý nhân sự (PMIS)
- Đánh giá thành tích cán bộ nhân viên
- Quản lý lương và thù lao
- Quản lý phúc lợi
- Khen thưởng nhân viên
- Kỷ luật lao động
- Sắp xếp cán bộ, nhân viên
- Tuyển dụng cán bộ, nhân viên
- Phát triển nguồn nhân lực, lập chương trình và thực hiện đào tạo.

5.2.3.3 Phòng Quản lý Quan hệ khách hàng

Phòng Quản lý quan hệ bao gồm 3 bộ phận:

- Bộ phận chăm sóc khách hàng
- Bộ phận phát triển kinh doanh
- Tổ thu ngân

Chức năng:

- Lập hợp đồng với khách hàng
- Nghiên cứu và khảo sát thị trường để hiểu nhu cầu và sự thoả mãn của khách hàng
- Tổ chức các chiến dịch truyền thông và giáo dục cộng đồng
- Ghi chép và quản lý khách hàng và các khiếu nại của khách hàng
- Lập hoá đơn và thu ngân
- Quan hệ khách hàng.

Nhiệm vụ:

- Phối hợp với phòng Kế hoạch- Kỹ thuật lập kế hoạch phát triển khách hàng
- Lập hợp đồng với khách hàng
- Bảo đảm các quyền và nghĩa vụ của khách hàng
- Tiếp nhận, phân tích và xử lý các yêu cầu, các khiếu nại của khách hàng và cộng đồng
- Phối hợp với xí nghiệp thoát nước và các phòng có liên quan để giải quyết các yêu cầu và khiếu nại của khách hàng và các vi phạm hợp đồng của khách hàng

- *Filing administrative documents, stamps keeping*
- *Logistic arrangement*
- *Security management and guards arrangement ensuring the security of the whole company*
- *Job structure: organizational structure, job description, job analysis, career management, organizational chart*
- *Personnel management information system (PMIS)*
- *Job performance appraisal*
- *Salary and wages*
- *Benefit management*
- *Incentives and rewards*
- *Working Discipline*
- *Internal Staffing*
- *Staff recruitment and selection*
- *Human resource development, training program and implementation.*

5.2.3.3 Customer relations management department

This department consists of 3 units:

- *Customer care unit*
- *Business development unit*
- *Tariff collection team*

Functions:

- *Customer contracting*
- *Market study and survey to understand customer needs & customer satisfaction*
- *Public information and education campaign*
- *Customer records, complaints management*
- *Billing, tariff collection*
- *Customer relationship*

Duties:

- *Coordinate with planning-technical department to establish a customer development plan*
- *Making contract with customers*
- *Ensuring customer rights and obligations*
- *Receive, analyze and handle request, complaints by customers and communities*
- *Coordinate with wastewater division and other relevant departments, in meeting customer's requirement and complaints on repairing or dealing with contract violation by customers.*

- Tổ chức khảo sát các nhu cầu của khách hàng, thái độ ứng xử của cộng đồng và sự thoả mãn của khách hàng
- Đề xuất và thực hiện việc sửa đổi các biện pháp để đảm bảo được sự hài lòng của khách hàng
- Tổ chức, quản lý và theo dõi mạng lưới cộng tác viên
- Phối hợp với các đơn vị và cơ quan khác để tổ chức các chiến dịch truyền thông và giáo dục
- Phổ biến chính sách quan hệ khách hàng, sự tham gia đóng góp của cộng đồng và các quy chế về quản lý nước thải đến tận các đại diện của các tổ chức ở cấp phường, xã
- Lập hoá đơn cho khách hàng
- Thu tiền nước thải và nộp lại cho phòng Tài chính kế toán
- Viết báo cáo phân tích nguồn thu của Công ty về nước thải và tỉ lệ không trả tiền
- Đề xuất và thực hiện chương trình cải thiện quan hệ khách hàng
- Đề ra và duy trì, cập nhật cơ sở dữ liệu về khách hàng
- Định kỳ chuẩn bị và nộp báo cáo kết quả về hoạt động của phòng quản lý quan hệ khách hàng với giám đốc.

Bộ phận chăm sóc khách hàng

Chức năng:

- Ghi chép các dữ liệu và khiếu nại của khách hàng
- Các chiến dịch truyền thông và giáo dục cộng đồng
- Nghiên cứu thị trường và khảo sát để hiểu các nhu cầu và sự hài lòng của khách hàng
- Phát triển quan hệ khách hàng

Nhiệm vụ:

- Tiếp nhận, phân tích và giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách hàng và cộng đồng
- Tư vấn về các dịch vụ và sản phẩm do Công ty cung cấp
- Đề xuất, lập kế hoạch và cung cấp thông tin cho khách hàng về:
 - Các sản phẩm, dịch vụ do Công ty cung cấp
 - Trách nhiệm, nghĩa vụ và quyền của khách hàng trong các dịch vụ của Công ty
 - Các thông tin khác có liên quan.
- Đề xuất, lập kế hoạch và thực hiện các chiến dịch giáo dục để nâng cao nhận thức và thay đổi thái độ ứng xử của khách hàng và cộng đồng về nước

- *Organize the surveys on customer needs, public behavior and customer satisfaction*
- *Develop and carry out proposals on changed measures to ensure customer satisfaction.*
- *Organize, manage and monitor a network of collaborators*
- *Coordinate with other units or relevant institutions to organize the public information and education awareness campaigns*
- *Disseminate the company's Customer relation policy, community participation policy and regulations on waste water management to representatives of organizations at ward and commune levels.*
- *Billing for customers*
- *Collect tariff and deposit to financial department*
- *Write report on analysis of waste water revenue and tariff unpaid rate*
- *Develop and implement the program to improve the customer relationship*
- *Develop and maintain and up date customer data base*
- *Periodically prepare and submit report on results on operation of the Department of Customer Relation Management to the director.*

Customer Care Unit

Functions:

- *Customer records, complaints management*
- *Public information and education campaigns*
- *Market study and survey to understand customer needs & customer satisfaction*
- *Customer relation development*

Duties:

- *Receive, analyze and handle request, complaints of customers and communities*
- *Provide advice on service and products provided by company*
- *Develop proposals, plans and deliver information to customers on topics below:*
 - *Company, products and services provided by company*
 - *Responsibilities, obligations and rights of customers and the company regarding the company's service*
 - *Other related information.*
- *Develop proposals, plans and implement education campaigns to improve awareness and behavior of*

thải, vệ sinh và các vấn đề có liên quan

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của khách hàng
- Tổ chức khảo sát nhận thức và ứng xử của cộng đồng
- Đề xuất các biện pháp mới với trường phòng để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng
- Đề xuất và thực hiện chương trình cải thiện quan hệ khách hàng
- Tiến hành, duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu khách hàng
- Định kỳ chuẩn bị và nộp báo cáo kết quả về hoạt động của bộ phận chăm sóc khách hàng với trường phòng Quản lý quan hệ khách hàng.

Bộ phận phát triển kinh doanh

Chức năng:

- Nắm được các nhu cầu của khách hàng
- Lập hợp đồng với khách hàng
- Phát triển các quan hệ với khách hàng

Soạn thảo các tiêu chuẩn dịch vụ và giám sát việc chấp hành.

Nhiệm vụ:

- Tổ chức các cuộc khảo sát nhu cầu của cộng đồng
- Phối hợp với phòng Kế hoạch-kỹ thuật xây dựng Kế hoạch phát triển khách hàng
- Đề xuất và thực hiện chương trình khuyến mại để thu hút thêm khách hàng
- Lập hợp đồng với khách hàng mới
- Phối hợp với phòng Kế hoạch-kỹ thuật để giám sát và thúc đẩy việc đầu nối vào hệ thống thoát nước của thành phố
- Góp ý kiến với Công ty để cải thiện các sản phẩm, dịch vụ
- Định kỳ chuẩn bị và nộp báo cáo kết quả về hoạt động của bộ phận phát triển khách hàng với trường phòng Quản lý quan hệ khách hàng.
- Soạn thảo các tiêu chuẩn dịch vụ
- Giám sát sự tuân thủ các tiêu chuẩn dịch vụ
- Soạn thảo các văn bản đề xuất điều chỉnh các tiêu chuẩn dịch vụ.

Bộ phận thu ngân

Chức năng:

- Tổ chức thu tiền của các khách hàng xả nước thải có hoặc không dùng nước máy (tùy theo trường hợp cụ thể)
- Phát hiện các hộ sản xuất, cơ quan, đơn vị và hộ dân vi phạm các quy định của Luật bảo vệ môi trường và các quy định hiện hành có liên quan

customers and communities on waste water, sanitation and related issues

- *Implement customer satisfaction survey*
- *Organize public awareness and behavior survey*
- *Develop proposals on improved measures to Head of Department to ensure customer satisfaction*
- *Develop and implement the program to improve the customer relationship*
- *Develop, maintain and up date customer data base*
- *Periodically prepare and submit report on results on operation of the customer care unit to head of Department of Customer Relation Management.*

Business Development Unit

Functions:

- *Understand customer needs*
- *Customer contracting*
- *Customers relations development*
- *Elaborate Service standards and supervise the compliance.*

Duties:

- *Organize the surveys on community needs*
- *Coordinate with Planning-Technical department to establish a customer development plan*
- *Develop and carry out promotion program to attract more customers*
- *Making contract with new customers*
- *Coordinate with Planning-Technical department to supervise and speed up discharge installation and connection to town/city's sewerage*
- *Support company to improve the company's products/ service*
- *Periodically prepare and submit report on results on operation of the Business Development Unit to head of Department of Customer Relation Management*
- *Elaborate service standards*
- *Supervise the compliance of service standards*
- *Prepare proposal for service standards adjustments.*

Tariff collection team

Functions:

- *Organize tariff collection from customers who discharge wastewater with or without water supply consumption (as the case might be).*
- *Detect violations of Environment protection law and other current regulations by domestic and non domestic customers. Propose measures to prevent*

khác. Đề xuất các biện pháp phòng ngừa và giải quyết các vi phạm nói trên.

Nhiệm vụ:

- Lập sổ sách đăng ký các hộ xả nước thải cần thu tiền trực tiếp
- Lập các kế hoạch năm, quý và tháng về thu tiền nước thải
- Lập hoá đơn cho khách hàng
- Tổ chức lực lượng thu ngân viên, thực hiện việc thu ngân
- Giao nộp tiền thu về phòng tài chính kế toán theo đúng quy chế quản lý tài chính của Công ty
- Báo cáo năm, quý, tháng về thu ngân, những trường hợp không thu được và các vi phạm
- Tổ chức thường xuyên theo dõi các hộ xả nước thải, phát hiện các vi phạm và đề nghị các biện pháp giải quyết
- Định kỳ chuẩn bị và nộp báo cáo kết quả về hoạt động của bộ phận thu ngân với trường phòng Quản lý quan hệ khách hàng.

Ghi chú:

Tại các Công ty Cấp thoát nước, chức năng và nhiệm vụ thu ngân sẽ đi kèm với nhiệm vụ đọc đồng hồ nước. Chức năng này cũng có thể thuê ngoài.

5.2.3.4 Phòng Kế hoạch-Kỹ thuật

Phòng này gồm có 4 bộ phận:

- Kế hoạch vận hành-bảo dưỡng
- Bộ phận Hồ sơ tài sản
- Bộ phận Thiết kế và Giải pháp
- An toàn lao động

Chức năng:

- Lập kế hoạch và giám sát vận hành-bảo dưỡng và báo đảm việc thực hiện các hoạt động theo đúng kế hoạch đã được duyệt, kể cả việc thuê ngoài.
- Thu thập, lưu trữ, cập nhật, quản lý, bảo mật, chia sẻ và chuyển giao các thông tin và dữ liệu về các yếu tố kỹ thuật của tài sản thoát nước của công ty.
- Tham mưu cho Ban Giám đốc công ty ra các quyết định có liên quan đến tài sản thoát nước của công ty.
- Đề xuất các biện pháp và các giải pháp kỹ thuật về sửa chữa và thay thế tài sản, lập thiết kế kỹ thuật và dự toán.
- Phối hợp với các phòng ban soạn thảo các quy trình tác nghiệp chuẩn về kỹ thuật.
- Xây dựng kế hoạch hàng năm về an toàn và bảo

and to deal with these violations.

Duties:

- *Establish registration of dischargers for direct tariff collection*
- *Formulate annual, quarter and monthly plans for tariff collection*
- *Billing for customers*
- *Organize taskforce of tariff collectors, implement tariff collection*
- *Deposit money collected to the Company's financial department according to Company's Financial management regulation*
- *Monthly, quarterly, annual reports on tariff collected , uncollected and violation*
- *Organize regular monitoring of dischargers, detect violations and propose measures for dealing with.*
- *Periodically prepare and submit report on results on operation of the tariff collection team to head of Department of Customer Relation Management*

Note:

In WS & DS Companies, Tariff collection team function and duties will include Water Meter reading. This function can be also outsourced.

5.2.3.4 Planning-Technical department

This department consists of 4 units:

- *O&M planning*
- *Asset documentation unit*
- *Technical design & solutions*
- *Labor safety*

Functions:

- *O&M planning and supervision and ensuring the annual O&M activities implemented according to the approved plan, including works to be outsourced*
- *Gathering, recording, updating, managing, securing, sharing and transferring the data and informations relating to technical aspects of wastewater assets of the company.*
- *Advice for the Managerial Board on decision-making of wastewater asset of the company.*
- *Proposing measures and technical solutions for repair and replacement of assets, technical designs and cost estimation*
- *Coordinate with other departments in preparing technical SOPs*
- *Establishing annual plan on Labor safety, safety regulations and supervising the compliance in coordination with other departments.*

hộ lao động, quy chế an toàn lao động và phối hợp với các đơn vị, giám sát việc chấp hành.

Nhiệm vụ:

1. Lập kế hoạch vận hành bảo dưỡng và giám sát

- Hỗ trợ từng đơn vị vận hành bảo dưỡng lập các kế hoạch vận hành bảo dưỡng năm và các kế hoạch tổng hợp bao gồm cả các nguồn về nhân lực, kỹ thuật, tài chính, các kế hoạch thuê ngoài phục vụ cho các hoạt động vận hành bảo dưỡng cả năm của hệ thống thu gom nước thải và xử lý nước thải và tham mưu cho Giám đốc Công ty phê duyệt và giao nhiệm vụ cho các đơn vị;
- Lập dự toán hàng năm cho vật liệu, thiết bị cho đơn vị quản lý mua sắm nhằm đảm bảo đầy đủ vật liệu và thiết bị cho các hoạt động VHBD;
- Giám sát và bảo đảm chất lượng của các hoạt động VHBD do các bộ phận VHBD theo đúng kế hoạch đã được duyệt;
- Rà soát các kế hoạch thực hiện tháng, dựa trên kế hoạch VHBD năm; các báo cáo tiến độ do các đơn vị VHBD lập ra và tham mưu cho Giám đốc duyệt chi hàng tháng cho các đơn vị VHBD;
- Lập kế hoạch và bố trí các nguồn lực cho các trường hợp khẩn cấp.

2. Hồ sơ tài sản

- Phối hợp với các bộ phận khác trong Phòng Kế hoạch - Kỹ thuật công ty thực hiện các nhiệm vụ sau:
 - Thu thập, ghi nhận, lưu trữ, cập nhật, quản lý, bảo mật và chuyển giao các thông tin và dữ liệu liên quan đến các yếu tố kỹ thuật của tài sản hiện có như: vị trí, kích thước, hình dáng và tình trạng kỹ thuật...
 - Cung cấp thông tin và dữ liệu cho các bộ phận khác trong Phòng Kế hoạch - Kỹ thuật để thực hiện các hoạt động kiểm tra, giám sát, bàn giao và đưa vào vận hành tài sản mới được xây dựng hoặc đầu tư, mua sắm.
 - Cung cấp các thông tin và dữ liệu cho các bộ phận khác trong Phòng Kế hoạch - Kỹ thuật để thực hiện các hoạt động liên quan để quản lý tài sản như: lập kế hoạch tài sản, đầu tư và mua sắm tài sản, thay thế và sửa chữa tài sản và mở rộng hệ thống.
- Phối hợp với Đội Thoát nước thực hiện các nhiệm vụ sau:
 - Cung cấp cho Đội Thoát nước các thông tin, dữ liệu và hồ sơ kỹ thuật để thực hiện các hoạt động vận hành và bảo dưỡng hệ thống thoát nước như: vị trí, kích thước, hình dáng và tình trạng kỹ thuật của tài sản nhằm giúp Bộ phận vận hành và bảo dưỡng thực hiện tốt công tác của mình

Duties:

1. O&M planning and supervision

- *To support each operation and maintenance unit preparing realistic annual O&M plans and synthesize plans, including manpower, technical, financial resources, outsourcing plan for annual Operation and Maintenance activities for the drainage/sewage collection system and treatment plant(s) and make recommendations for the company director approval and assignment to the divisions;*
- *To provide annual estimation on O&M materials, equipment to the procurement management unit to ensure enough materials equipment for O&M activities;*
- *To supervise and ensure the quality of O&M activities carrying out by each operation and maintenance unit according to the approved plan;*
- *To review the monthly implementation plans, based on annual approved O&M plan; progress reports prepared by each operation and maintenance unit and make recommendations for monthly payment to Operation and Maintenance units;*
- *To make plan and resource available responding to emergency cases.*

2. Asset documentation

- *Coordinating with other units in Planning-Technical Department on:*
 - *Gathering, recording, updating, managing, securing, sharing and transferring the data and information relating to technical aspects of existing wastewater asset of the company such as: location, dimension, and technical conditions...of the wastewater asset.*
 - *Providing data and information to other units in Planning and Technical Department for monitoring, supervising, handing over and commissioning activities of new wastewater asset.*
 - *Providing data and information to other units in Planning and Technical Department for implementing the activities related to asset management such as: asset planning, asset investment, asset repairing and replacement, and network extension.*
- *Coordinating with Drainage and Sewerage Division on:*
 - *Providing data and information to Drainage and Sewerage Division for implementing the activities related to O&M activities such as: location, dimension, and technical conditions... of the wastewater asset.*
 - *Linking and sharing data and information on O&M planning, schedule and implementation.*

- Liên kết thông tin và dữ liệu về kế hoạch, thời gian biểu và hoạt động vận hành và bảo dưỡng.

3. Thiết kế kỹ thuật, lập quy trình tác nghiệp chuẩn

- Thiết kế các giải pháp kỹ thuật cho việc sửa chữa và thay thế tài sản bao gồm thiết kế chi tiết, thuyết minh thiết kế và dự toán trình Giám đốc phê duyệt.
- Soạn thảo toàn bộ các quy trình tác nghiệp chuẩn cho vận hành và bảo dưỡng
- Giám sát sự tuân thủ các quy trình tác nghiệp chuẩn
- Soạn thảo các văn bản đề xuất điều chỉnh các quy trình tác nghiệp chuẩn
- Giám sát các công trình thuê ngoài nhỏ.

4. An toàn lao động

- Phối hợp với các phòng khác có liên quan xây dựng quy chế quản lý công tác bảo hộ lao động của Công ty
- Phổ biến chính sách, chế độ, tiêu chuẩn, quy phạm về an toàn và vệ sinh lao động của Nhà nước và các nội quy, quy chế, chỉ thị về bảo hộ lao động của lãnh đạo Công ty đến các cấp và người lao động trong Công ty.
- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền về an toàn, vệ sinh lao động.
- Xây dựng kế hoạch bảo hộ lao động hàng năm, phối hợp với các phòng ban khác có liên quan, đôn đốc việc thực hiện đúng các biện pháp đã đề ra trong kế hoạch bảo hộ lao động.
- Phối hợp với các phòng ban khác có liên quan xây dựng quy trình, biện pháp an toàn, vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ.
- Phối hợp với các phòng ban khác có liên quan tổ chức huấn luyện về bảo hộ lao động cho người lao động.
- Phối hợp với các phòng ban khác có liên quan tổ chức khảo sát các yếu tố độc hại trong môi trường lao động.
- Theo dõi tình hình bệnh tật, tai nạn lao động.
- Đề xuất với ban Giám đốc Công ty các biện pháp quản lý, chăm sóc sức khỏe lao động.
- Kiểm tra việc chấp hành các chế độ thể lệ bảo hộ lao động, tiêu chuẩn an toàn, vệ sinh lao động trong phạm vi Công ty và đề xuất biện pháp khắc phục.
- Điều tra và thống kê các vụ tai nạn lao động xảy ra trong Công ty.
- Cán bộ bảo hộ lao động phải thường xuyên kiểm tra các bộ phận sản xuất, nhất là những nơi làm việc nặng nhọc, độc hại, dễ xảy ra tai nạn lao

3. Technical design, SOPs.

- *Design technical solutions for repair and replacement of assets including detailed designs, design reports and cost estimations, submit to Director for approval.*
- *Elaborate all of SOPs for asset operation and maintenance*
- *Supervise the compliance of SOPs*
- *Prepare proposal for SOPs adjustments*
- *Supervise small works outsourced.*

4. Labor safety

- *Coordinating with other related departments on preparing regulations on labor safety management of the Company*
- *Disseminating the policies, regulations, norms on labor safety of the Vietnamese Government and other related documents of the Company Direction Board to departments and individuals within the company*
- *Organizing disseminating activities on labor safety and labor hygiene.*
- *Preparing the annual plans on labor safety in coordination with other relevant departments and supervising the implementation of agreed measures on labor safety plans*
- *Closed coordination with other relevant departments on preparation of procedures, measures of labor safety, and fire protection*
- *Close coordination with other relevant departments on organizing the training course(s) on labor safety for workers*
- *Closed cooperation with other relevant departments on survey all harmful factors on working environment*
- *Observing the professional diseases and accidents*
- *Proposing the managerial measures, and workers' health care plans to the Director*
- *Checking the implementation of labor safety regulations, safe norms in the Company and advising the solutions*
- *Investigating and recording all accidents happening in the Company*
- *Staff of Labor Safety Unit must check regularly working environment, especially at hard-working sites for, speed up the implementation of preventive measures preventing professional diseases and labor accidents.*

động để kiểm tra đơn đốc việc thực hiện các biện pháp ngăn ngừa tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp.

5.2.3.5 Đội Cơ khí và công trình

Đội này bao gồm 3 bộ phận:

- Tổ xây dựng
- Xưởng sửa chữa
- Bộ phận quản lý mua sắm và kho tàng

Chức năng:

- Sửa chữa và thay thế các công trình xây dựng
- Xưởng sửa chữa và thay thế cho mọi xe cộ và thiết bị cơ điện
- Quản lý mua sắm và kho tàng

Nhiệm vụ:

1. Sửa chữa và thay thế các công trình xây dựng

- Sửa chữa các công trình xây dựng
- Phục hồi các tính năng kỹ thuật của cống, hố ga và mọi công việc về xây dựng trong hệ thống thu gom và xử lý nước thải
- Thay thế các công trình xây dựng theo các kế hoạch được duyệt

2. Xưởng sửa chữa và thay thế cho các loại xe máy và các thiết bị cơ điện của Công ty

- Sửa chữa mọi xe máy bao gồm xe phục vụ quản thải và các xe máy khác của Công ty
- Sửa chữa mọi thiết bị cơ điện cho quản lý nước thải và các thiết bị cơ điện khác của Công ty
- Thuê ngoài các sửa chữa và thay thế lớn theo các kế hoạch được duyệt
- Thay thế các phụ tùng hư hỏng cho xe máy và thiết bị của Công ty

3. Mua sắm và kho tàng

- Quản lý kho tàng dự trữ vật liệu phục vụ VHBD
- Mua sắm mọi dụng cụ, phụ tùng, vật liệu cần thiết để tiến hành sửa chữa và thay thế theo các kế hoạch được duyệt

5.2.3.6 Hệ thống thông tin quản lý (MIS)

Chức năng:

Cung cấp mọi dữ liệu cần thiết về vận hành và hiệu quả hoạt động do lãnh đạo Công ty yêu cầu, hỗ trợ cho quá trình ra quyết định. Các dữ liệu cần thiết của MIS được lập ra bởi các hệ thống phụ trong Công ty và xuất khẩu tới MIS SQL server theo mẫu dữ liệu đã được duyệt. Hệ thống MIS do một người quản lý dữ liệu MIS phụ trách.

Nhiệm vụ:

- Thống nhất và hợp tác chặt chẽ với lãnh đạo và

5.2.3.5 Repair & maintenance of M-E equipments and civil works Division

This Division consists of 3 units:

- *Civil works team*
- *Workshop*
- *Procurement and warehouse unit*

Functions:

- *Repair and replacement of civil works*
- *Workshop for repair and replacement of all vehicles and equipments (M&E)*
- *Purchase and warehouse management*

Duties:

1. To repair and replacement of civil works

- *To repair all civil works of the Company*
- *To restore to initial specifications of sewer, manholes, and all civil works in collection and treatment system*
- *To replace civil works according to agreed plans*

2. Workshop for repair and spare parts replacement of all vehicles and mechanical and electrical equipments

- *To repair all vehicles of the Company including wastewater service vehicles and others*
- *To repair all equipments of the Company including mechanical and electrical wastewater equipments and others*
- *Outsourcing great repair and replacement according to agreed plans*
- *To replace spare parts of vehicles and equipments*

3. Procurement and warehouse

- *Warehouse and material stores management for O&M*
- *To purchase all tools, spare parts, materials necessary to carry out the repair and replacement according to agreed plans*

5.2.3.6 Management Information System (MIS)

Functions:

Generate all relevant operational and performance data that are required by the management of the company supporting the decision making process. MIS relevant data are generate by the various sub-systems within the company and exported to the MIS SQL server in accordance to an agreed data format. The MIS system is supported by an MIS data manager.

Duties:

các nhân viên vận hành các hệ thống phụ các dữ liệu cần xuất khẩu của từng hệ thống phụ và nhập khẩu vào hệ thống MIS

- Thống nhất và hợp tác chặt chẽ với các nhân viên vận hành các hệ thống phụ về mẫu xuất khẩu các dữ liệu se nhập khẩu vào hệ thống MIS
- Thống nhất và hợp tác chặt chẽ với lãnh đạo về loại, tần suất và biểu mẫu của hệ thống báo cáo MIS
- Soạn thảo, áp dụng và điều chỉnh các quy trình tác nghiệp chuẩn(SOP) mô tả chức năng và tác nghiệp của hệ thống MIS
- Giám sát và, nếu cần, đào tạo lại các nhân viên nghiệp vụ của các hệ thống phụ, bảo đảm rằng việc cập nhật dữ liệu được chính xác và kịp thời theo đúng SOP đã được duyệt
- Soạn thảo các báo cáo thông tin hàng ngày
- Điều chỉnh các chức năng xuất khẩu/ nhập khẩu của hệ thống thông tin quản lý MIS, theo đúng các yêu cầu thông tin quản lý mới hoặc sửa đổi
- Bảo dưỡng mọi chức năng phần mềm và phần cứng của hệ thống MIS
- Đề nghị dự giúp đỡ từ bên ngoài khi cần thiết

5.2.3.7 Kiểm toán nội bộ

Chức năng:

Giúp Tổng Giám đốc thực hiện các chức năng giám sát hàng ngày. Tổ Kiểm toán nội bộ chuyên trách về (a) kiểm toán kỹ thuật nội bộ và (b) kiểm toán tài chính nội bộ. Các hoạt động của tổ Kiểm toán nội bộ được thực hiện theo đúng các chỉ dẫn của Tổng Giám đốc và theo đúng trình tự quy trình đã được duyệt. Chức năng chính của Tổ kiểm toán nội bộ là kiểm soát việc thực hiện đúng các quy trình SOP đã được xây dựng trong Công ty. Mọi việc làm trái của công nhân viên Công ty trong khi thực hành các quy trình tác nghiệp chuẩn và/hoặc làm trái với các quy định của nhà nước đều cần được Tổ Kiểm toán nội bộ báo cáo không chậm trễ cho Tổng Giám đốc theo đúng biểu mẫu được duyệt. Tổ kiểm toán nội bộ được tiếp cận mọi hoạt động và dữ liệu mà Tổng Giám đốc đã chỉ dẫn.

Nhiệm vụ:

- Chỉ báo cáo với Tổng Giám đốc
- Giám sát các hoạt động của Công ty theo đúng lịch và quy trình được duyệt cùng với các chỉ dẫn của Tổng Giám đốc và Chủ tịch
- So sánh các hoạt động hiện hành với các quy trình tác nghiệp chuẩn
- Phân tích các dữ liệu hoạt động, so sánh với tháng trước và năm trước
- Soạn thảo báo cáo cho Tổng Giám đốc hàng

- *Agree, in close cooperation with the management and the sub-system operators, the type of data will be exported by each sub-system and imported by the MIS system*
- *Agree, in close cooperation with the sub-system operators, the format of export data that will be imported by the MIS system*
- *Agree, in close cooperation with the management, the type, frequency and format of the MIS reporting system*
- *Prepare, apply and adjust, as required, standard operation procedures (SOP) that are describing the function and operation of the MIS system*
- *Supervise and, if necessary re-train, the operators of the sub-systems, assuring accurate and time data generation in accordance to the agreed SOPs.*
- *Prepare routine management information reports*
- *Adjust, in accordance to new or revised management information needs, the export / import functions of the MIS system*
- *Maintain all software and hardware functions of the MIS system*
- *Request external support as the circumstances might be*

5.2.3.7 Internal Audit (IA)

Functions:

Support the General Manager executing his routine supervision functions. The IA team is specialized in (a) technical internal audit and (b) financial internal audit. The activities of the IA team are implemented in accordance to strict instructions of the General Manager and have to follow agreed procedures. It is the main function of the IA to follow up with internal SOPs that are established within the company. Any irregularity by the company staff in execution internal SOPs and/or compulsory government stipulations need to be reported by the IA team, based on agreed formats, to the General Manager, without delay. The IA team enjoys unrestricted access to all operations and data, as agreed and instructed by the General Manager.

Duties:

- *Report to the General Manager only*
- *Inspect company operations in accordance to agreed schedules and procedures, in line with the General Manager's instructions and directions*
- *Compare prevailing operations and routines with agreed SOPs*
- *Analyze operational data, compare with previous month and previous year*
- *Prepare confidential weekly IA report, in accordance to agreed formats, to the General Manager*

tuần về iểm toán nội bộ theo đúng biểu mẫu được duyệt

- Thực hiện mọi yêu cầu và lấy kết quả một cách tin cẩn.

Quy trình kiểm tra nội bộ:

Tổ kiểm tra kiểm toán nội bộ sẽ giúp cho lãnh đạo Công ty chắc chắn rằng các hoạt động của Công ty mình tuân theo đúng các tiêu chuẩn dịch vụ, các SOP, hợp đồng quản lý vận hành, hợp đồng với khách hàng và Kế hoạch phát triển Công ty.

Một số quy trình tác nghiệp chuẩn được thực hiện có sự kiểm toán đi kèm. Các quy trình này có quan hệ đến xác nhận của kiểm toán, rà soát lại các tài liệu làm việc và phát hành các báo cáo.

Các loại kiểm toán:

Công việc kiểm toán do Tổ kiểm toán nội bộ bao gồm hai loại cơ bản: 1) Kiểm toán tài chính, và 2) Kiểm toán nghiệp vụ.

Kiểm toán tài chính: Kiểm toán tài chính xem xét tính đáng tin cậy của các số liệu kế toán và các hệ thống tài chính. Cần có sự đánh giá về hệ thống kiểm soát nội bộ. Hệ thống kiểm soát nội bộ bao gồm kế hoạch của Công ty và các quy trình thủ tục để ra để phòng ngừa, phát hiện và sửa chữa các lỗi kế toán có thể xảy ra và ghi trong sổ cái và báo cáo tài chính.

Kiểm toán nghiệp vụ: đánh giá việc tổ chức quản lý và hiệu quả của một bộ phận trong Công ty. Việc kiểm tra nghiệp vụ là một kiểu cố vấn riêng để đánh giá hiệu quả hoạt động với mục đích xác định được tính hữu hiệu và hiệu quả của các hoạt động. Kiểm Toán nghiệp vụ có khi còn được gọi là kiểm toán kỹ thuật, kiểm toán quản lý, kiểm toán hệ thống hoặc kiểm toán chức năng.

Lịch kiểm tra: Hàng năm, vào quý 4, Giám đốc chuẩn bị một lịch kiểm toán cho năm sau và trình duyệt Hội đồng quản trị. Lịch kiểm toán này bao gồm cả một số Kiểm toán từ bên ngoài, kiểm toán nội bộ cả năm, các kiểm toán nội bộ tiến hành theo kiểu cuốn chiếu, và các kiểm toán chuyên mục và các đợt điều tra theo sự cần thiết.

Bố trí cán bộ kiểm tra:

Tổ kiểm toán nội bộ bao gồm từ 2 đến 3 người có trình độ chuyên môn về:

- Quản lý Tài chính để kiểm toán tài chính;
- Quản lý kỹ thuật để kiểm toán nghiệp vụ.

5.2.4 Sơ đồ tổ chức

Sơ đồ tổ chức là một sơ đồ thể hiện cơ cấu tổ chức của một tổ chức theo cấp bậc.

Sau khi đã quy định rõ chức năng nhiệm vụ, chúng ta sẽ sắp xếp sơ đồ tổ chức mô tả bức tranh tổ chức của đơn vị.

Cần soát xét lại Sơ đồ tổ chức của toàn Công ty trước khi xây dựng sơ đồ tổ chức của đơn vị Quản lý

- Handle all enquiries and obtained date confidentially.

Internal audit procedures

Internal audit team will help the Management to be sure that Company performance is strictly complying service standards, SOPs, management and operation contract, customers contract and CDP.

Certain procedures are performed in conjunction with every internal audit. These procedures relate to notification of audits, review of work papers, and issuance of reports.

Types of Audits

The audits performed by the Internal Audit team include two basic types of audit examinations: (1) financial audits, and (2) operational audits.

Financial audits examine the reliability of the accounting records and the financial systems. An appraisal of the related system of internal control is included. Internal control consists of the plan of the Company and procedures designed to prevent, detect, and correct accounting errors that may occur and get recorded in ledger accounts and financial statements.

Operational audits evaluate the managerial organization and efficiency of an area within the Company. An operational audit engagement is a distinct form of management advisory service to assess performance for the purpose of determining its effectiveness and efficiency. Operational audits are sometimes called technical audits, management audits, performance audits, systems audits or functional audits.

Schedule of Audits: Annually in fourth quarter, the Director prepares an audit schedule for the coming year and submits it to the Management board for approval. This audit schedule includes certain annual external audits, annual internal audits, various internal audits performed on a rotational basis, and special audits and investigations, as requested.

Internal Auditing staffing:

Consist of 2-3 persons qualified in

- Financial management for financial auditing
- Technical management for technical auditing

5.2.4 Organizational chart

Organizational chart is a chart which represents the structure of an organization in terms of rank.

After defining functions and duties, we will arrange organizational chart describing the organizational picture of the whole unit.

The organization chart of the entire Company has to be reviewed before establishing the organization chart of the wastewater management unit for defining the position of

thoát nước để xác định rõ vị trí của đơn vị này trong Công ty.

5.2.4.1 Sơ đồ tổ chức của Công ty

Khi sắp xếp sơ đồ tổ chức của Công ty, cần bố trí các vị trí thật rõ ràng theo từng cấp:

- Chủ tịch Công ty, Giám đốc
- Phó giám đốc
- Các trưởng các đơn vị
- Các bộ phận vận hành

Nói chung, nên sắp xếp Công ty thành hai khối chính:

- Khối hành chính và tài chính do một phó giám đốc phụ trách
- Khối vận hành bảo dưỡng do một phó giám đốc kỹ thuật phụ trách

Khi đã bố trí xong sơ đồ tổ chức, cần tính toán bố trí nhân sự từng bộ phận (xem phụ lục 3-4).

5.2.4.2 Sơ đồ tổ chức của đơn vị quản lý nước thải

Cơ cấu tổ chức của đơn vị quản lý nước thải bao gồm: 3-4 tổ công tác. Lãnh đạo gồm một đội trưởng, hai đội phó. Đội trưởng phụ trách chung toàn đội. Một đội phó phụ trách kỹ thuật vận hành bảo dưỡng mạng lưới thoát nước, các trạm bơm và đường cống áp lực và một đội phó phụ trách trạm xử lý nước thải và xe máy (rút hầm cầu...). Tùy theo quy mô của hệ thống thoát nước, có thể tổ chức thành đội thoát nước, hoặc Xí nghiệp thoát nước. Tuy nhiên ở các đô thị vừa và nhỏ không nên tách riêng Công ty thoát nước mà nên để Cấp và Thoát nước ở cùng một Công ty.

Trong đơn vị quản lý nước thải sẽ có 3-4 tổ (xem phụ lục 5) bao gồm:

- Tổ mạng lưới thoát nước
- Tổ trạm bơm và đường cống áp lực
- Tổ xử lý nước thải
- Tổ xe máy rút hầm cầu

5.2 Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP)

Quy trình tác nghiệp chuẩn là những quy định về trình tự tiến hành công việc bắt buộc người vận hành, bảo dưỡng hệ thống thoát nước phải tuân theo. Các quy trình tác nghiệp chuẩn kỹ thuật mô tả các yêu cầu chung cũng như các yêu cầu riêng đối với việc vận hành và bảo dưỡng đảm bảo hiệu quả hoạt động cao nhất của Công ty.

Quy trình tác nghiệp chuẩn có 3 loại chính:

- Các nhiệm vụ hành chính (các quy tắc, nội quy, chẳng hạn ai được phép ra vào một khu vực cụ thể nào đó).

this unit in the Company.

5.2.4.1 Company's organizational chart

The arrangement of organizational chart has to be clear. Positions must be classified hierarchically:

- *Chairman, Director of Company*
- *Vice Director*
- *Heads of departments and divisions*
- *Operational units*

In general, it is strongly recommended to split the Company into two main blocs of functions:

- *Administration and Finance functions headed by one Vice Director*
- *Operation and Maintenance functions headed by one Vice Director*

After arrangement of Organizational chart, calculation of staff allocation is needed for each unit (see appendices 3-4).

5.2.4.2 Organizational chart of Wastewater Management division

The structure of Wastewater Management division consists of 3-4 units. The division is leading by one Division head and two deputy heads. The Division head is responsible for the whole division. One deputy head is responsible on operation and maintenance of drainage and sewerage network, pumping stations and pressure main. One other deputy is responsible on operation and maintenance of wastewater treatment plant and trucks unit (Vacuum tanker for septic tank emptying...). Depending on the dimension of drainage and sewerage system, the waste water management can be organized by brigade or division. However, in medium and small urban center it is strongly recommended that Waster supply and Drainage/Sewerage have to be combined in one company.

Within Wastewater management division, there are 3-4 teams(see appendix 5):

- *Drainage/Sewerage Network team*
- *Pumping station and pressure main team*
- *Wastewater Treatment plant team*
- *Septic tank emptying team*

5.3 Standard Operational Procedures (SOP)

SOPs are operational procedures, administrative and technical, which are obligatorily complied by related persons during operation and maintenance of drainage/sewerage system. Technical SOPs define general as well as specific requirements for the operation and maintenance, assuring best possible performance of the Company.

SOPs are of 3 main types:

- *Administrative tasks (rules or rule-based, such as who has permission to enter a particular area).*
- *Cognitive tasks (a decision-making activity, for*

- Các nhiệm vụ cần trình độ nhận thức (hoạt động ra quyết định chẳng hạn về rà soát sổ sách ghi chép của phòng thí nghiệm)
- Các nhiệm vụ có tính thao tác kỹ thuật (ví dụ như quy trình vận hành máy bơm)

Nói chung, quy trình tác nghiệp chuẩn rất quan trọng vì quy trình sẽ:

- Xác định cách thực hiện một nhiệm vụ để đạt được kết quả cụ thể,
- Chuẩn hóa cách thực hiện một nhiệm vụ để hạn chế tối đa sự thay đổi tùy tiện,
- Là cơ sở để đào tạo những người thực hiện nhiệm vụ,
- Là một công cụ hỗ trợ người thực hiện nhiệm vụ trong lúc làm việc.

Tuy nhiên, chúng ta cũng biết rằng có những khó khăn gắn liền với việc lập và áp dụng SOP:

Trong số đó, có những khó khăn xuất phát từ một thực tế là quy trình:

- thay đổi thường xuyên,
- không phải lúc nào cũng được tuân thủ,
- mất quá nhiều thời gian để kiểm tra và phê duyệt,
- thiếu nhất quán và có sự khác biệt nhỏ giữa bộ phận này với bộ phận kia,
- thường không được biên soạn cho đối tượng là những người trực tiếp làm,
- thường không đủ chi tiết hoặc lại quá chi tiết,
- không tương thích với thực tế công việc, và (còn nhiều khó khăn khác)

Để soạn thảo các quy trình tác nghiệp chuẩn, tốt nhất là chúng ta theo bản Hướng dẫn soạn thảo Các quy trình tác nghiệp chuẩn do nhóm Tư vấn kỹ thuật biên soạn trong tài liệu dự án.

instance, reviewing laboratory notebooks).

- *Motor tasks (such as a procedure for operating a pump)*

In general terms, standard operation procedures are very important. They will:

- *define how a task is to be performed to achieve a specified outcome,*
- *standardize the way a task is to be performed so as to minimize variation,*
- *form the basis for training the task performers,*
- *provide an informational tool that supports the task performers on the job activities.*

However, we are also aware that there are some difficulties that are apparent with the writing and adoption of SOPs.

Some of these difficulties related to the fact that often they:

- *change frequently,*
- *are not always followed,*
- *take too long time to review and approve,*
- *are inconsistent and slightly different from department to department,*
- *are often not written for end-users,*
- *are often not detailed enough or are too detailed,*
- *don't match how the job is really done, and (the list continues).*

For writing SOPs it is strongly recommended to follow the Guidelines on Writing Standard Operating Procedures provided by our Technical team.

PHỤ LỤC 1: NGHỊ ĐỊNH 88/2007/NĐ-CP

NGHỊ ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ SỐ 88/2007/NĐ-CP NGÀY 28 THÁNG 5 NĂM 2007 VỀ THOÁT NƯỚC ĐÔ THỊ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật Bảo vệ môi trường ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Luật Tài nguyên nước ngày 01 tháng 6 năm 1998;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Xây dựng,

NGHỊ ĐỊNH:

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Nghị định này quy định về hoạt động thoát nước tại khu vực đô thị và các khu công nghiệp, khu kinh tế, khu chế xuất, khu công nghệ cao (sau đây gọi tắt là khu công nghiệp); quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân và hộ gia đình có hoạt động liên quan đến thoát nước trên lãnh thổ Việt Nam. Đối với các khu dân cư tập trung nông thôn có điều kiện xây dựng hệ thống thoát nước tập trung thì khuyến khích áp dụng Nghị định này.
2. Nghị định này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân và hộ gia đình trong nước; tổ chức, cá nhân nước ngoài có hoạt động liên quan đến thoát nước trên lãnh thổ Việt Nam.
3. Trong trường hợp Điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên có quy định khác với quy định của Nghị định này thì áp dụng theo quy định của Điều ước quốc tế đó.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hoạt động thoát nước là các hoạt động có liên quan trong lĩnh vực thoát nước, bao gồm: quy hoạch, tư vấn thiết kế, đầu tư xây dựng, quản lý, vận hành và khai thác, sử dụng hệ thống thoát nước.
2. Dịch vụ thoát nước là hoạt động quản lý, vận hành hệ thống thoát nước nhằm đáp ứng yêu cầu thoát nước mưa, nước thải và xử lý nước thải của các đối tượng có nhu cầu thoát nước theo các quy định của pháp luật.
3. Phí thoát nước là phí bảo vệ môi trường đối với nước thải áp dụng cho khu vực đô thị và khu công nghiệp có hệ thống thoát nước tập trung; phí thoát nước do Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) quy định sau khi thông qua Hội đồng nhân dân cùng cấp nhằm từng bước bảo đảm duy trì và phát triển dịch vụ thoát nước trên địa bàn.
4. Đơn vị thoát nước là tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ thoát nước theo hợp đồng quản lý, vận hành hệ thống thoát nước.
5. Hộ thoát nước bao gồm các hộ gia đình, cơ quan hành chính sự nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh dịch vụ xả nước mưa, nước thải vào hệ thống thoát nước.
6. Hộ thoát nước đơn lẻ là hộ thoát nước xả nước mưa, nước thải trực tiếp ra môi trường.

7. Nước thải là nước đã bị thay đổi đặc điểm, tính chất do sử dụng hoặc do các hoạt động của con người xả vào hệ thống thoát nước hoặc ra môi trường.
8. Nước thải sinh hoạt là nước thải ra từ các hoạt động sinh hoạt của con người như ăn uống, tắm giặt, vệ sinh cá nhân.
9. Nước thải khác là nước đã qua sử dụng mà không phải là nước thải sinh hoạt.
10. Hệ thống thoát nước bao gồm mạng lưới cống, kênh mương thu gom và chuyển tải, hồ điều hoà, các công trình đầu mối (trạm bơm, nhà máy xử lý, cửa xả) và phụ trợ khác nhằm mục đích thu gom, vận chuyển, tiêu thoát nước mưa, nước thải và xử lý nước thải. Hệ thống thoát nước được chia làm các loại sau đây:
 - a) Hệ thống thoát nước chung là hệ thống trong đó tất cả mọi loại nước thải, nước mưa được thu gom trong cùng một hệ thống.
 - b) Hệ thống thoát nước riêng là hệ thống thoát nước mưa và nước thải riêng biệt;
 - c) Hệ thống thoát nước nửa riêng là hệ thống thoát nước chung có tuyến cống bao để tách nước thải đưa về nhà máy xử lý.
11. Hệ thống thoát nước mưa bao gồm mạng lưới cống, kênh mương thu gom và chuyển tải, hồ điều hoà, các công trình đầu mối (trạm bơm, cửa xả...) và phụ trợ khác nhằm mục đích thu gom và tiêu thoát nước mưa.
12. Hệ thống thoát nước thải bao gồm mạng lưới cống, kênh mương thu gom và chuyển tải, hồ điều hoà, các công trình đầu mối (trạm bơm, nhà máy xử lý, cửa xả...) và phụ trợ khác nhằm mục đích thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải.
13. Cống bao là tuyến cống chính có các giếng tách nước thải để thu gom toàn bộ nước thải khi không có mưa và một phần nước thải đã được hoà trộn khi có mưa trong hệ thống thoát nước chung từ các lưu vực khác nhau và vận chuyển đến trạm bơm hoặc nhà máy xử lý nước thải.
14. Hệ thống hồ điều hoà bao gồm các hồ tự nhiên hoặc nhân tạo để tiếp nhận nước, điều hoà khả năng tiêu thoát nước cho hệ thống thoát nước.
15. Điểm đầu nối là các điểm xả nước của các hộ thoát nước vào hệ thống thoát nước.
16. Điểm xả là nơi xả nước ra môi trường của hệ thống thoát nước hoặc các hộ thoát nước đơn lẻ.
17. Lưu vực thoát nước là một khu vực nhất định mà nước mưa hoặc nước thải được thu gom, vận chuyển đưa về một hoặc một số điểm xả ra nguồn tiếp nhận.
18. Nguồn tiếp nhận là một bộ phận của môi trường bao gồm: các nguồn nước chảy thường xuyên hoặc định kỳ như ao, hồ, sông, suối, kênh mương, nước ngầm, biển.
19. COD là nhu cầu ô xy cần thiết để ô xy hoá các chất hoá học có trong nước.

Điều 3. Chính sách đầu tư phát triển thoát nước

1. Dịch vụ thoát nước là loại hình hoạt động công ích, được Nhà nước quan tâm, ưu tiên đầu tư nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ bảo đảm phát triển bền vững, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội.
2. Khuyến khích mọi thành phần kinh tế, cộng đồng xã hội tham gia đầu tư phát triển, quản lý hoạt động thoát nước.

Điều 4. Trách nhiệm quản lý nhà nước đối với hoạt động thoát nước

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về hoạt động thoát nước trên lãnh thổ Việt Nam ; ban hành và chỉ đạo thực hiện các chiến lược, định hướng phát triển thoát nước ở cấp quốc gia.
2. Bộ Xây dựng: chịu trách nhiệm thực hiện chức năng quản lý nhà nước về thoát nước tại đô thị và các khu công nghiệp trên phạm vi toàn quốc:
 - a) Nghiên cứu, xây dựng các cơ chế, chính sách về thoát nước trình Chính phủ hoặc Thủ tướng Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền;
 - b) Xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch phát triển thoát nước ở cấp quốc gia;

- c) Ban hành các quy chuẩn, tiêu chuẩn, định mức kinh tế - kỹ thuật về thoát nước;
- d) Hướng dẫn, chỉ đạo và kiểm tra hoạt động thoát nước trên phạm vi toàn quốc
3. Bộ Tài nguyên và Môi trường chịu trách nhiệm thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường và kiểm soát ô nhiễm trong hoạt động thoát nước.
4. Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chịu trách nhiệm thực hiện chức năng quản lý nhà nước về khai thác và bảo vệ công trình thủy lợi; cấp, thu hồi giấy phép xả nước thải vào công trình thủy lợi.
5. Bộ Kế hoạch và Đầu tư:
- a) Bảo đảm cân đối nhu cầu vốn đầu tư từ nguồn vốn ngân sách nhà nước theo các chương trình, kế hoạch phát triển thoát nước đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt;
- b) Nghiên cứu, xây dựng cơ chế chính sách nhằm khuyến khích, huy động các nguồn vốn đầu tư trong nước và nước ngoài đầu tư cho các công trình thoát nước;
- c) Làm đầu mối vận động nguồn vốn ODA cho đầu tư phát triển thoát nước theo thứ tự ưu tiên đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.
6. Bộ Tài chính:
- a) Phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư trong việc bảo đảm cân đối vốn đầu tư từ nguồn vốn ngân sách nhà nước và nghiên cứu, xây dựng cơ chế, chính sách tài chính nhằm khuyến khích, huy động các nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước cho đầu tư phát triển thoát nước;
- b) Thống nhất quản lý về tài chính đối với nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) cho đầu tư phát triển thoát nước;
- c) Phối hợp với Bộ Xây dựng hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thu và sử dụng phí thoát nước trên phạm vi toàn quốc.
7. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Xây dựng để thực hiện quản lý nhà nước về thoát nước đô thị và khu công nghiệp.
8. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm trong việc thực hiện quản lý nhà nước về hoạt động thoát nước trên địa bàn do mình quản lý; quy định chức năng, nhiệm vụ, phân cấp quản lý về hoạt động thoát nước cho các cơ quan chuyên môn và Ủy ban nhân dân các cấp do mình quản lý. Sở Xây dựng các tỉnh và Sở Giao thông công chính các thành phố trực thuộc Trung ương là cơ quan chuyên môn tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về thoát nước trên địa bàn.
9. Ủy ban nhân dân các đô thị có trách nhiệm tổ chức lập quy hoạch, đầu tư xây dựng hệ thống thoát nước và tổ chức thực hiện các dịch vụ thoát nước trên địa bàn quản lý phù hợp với sự phát triển của cộng đồng và tham gia vào quy hoạch chung của vùng về thoát nước, lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành, ký kết hợp đồng và tổ chức giám sát thực hiện.

Điều 5. Nguyên tắc kết hợp công trình thoát nước với các công trình hạ tầng kỹ thuật khác

1. Các đồ án quy hoạch, dự án đầu tư các công trình hạ tầng kỹ thuật khác (giao thông, thủy lợi,...) phải bảo đảm tính đồng bộ với hệ thống thoát nước đô thị và khu công nghiệp có liên quan và được cơ quan quản lý nhà nước về thoát nước ở địa phương xem xét, thống nhất bằng văn bản trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.
2. Khi cải tạo, mở rộng, xây dựng mới các công trình hạ tầng kỹ thuật, đặc biệt là công trình giao thông có liên quan đến hệ thống thoát nước đô thị và khu công nghiệp thì chủ đầu tư phải có phương án bảo đảm thoát nước bình thường và có nghĩa vụ cải tạo, phục hồi hoặc xây dựng mới đồng bộ các hạng mục công trình thoát nước có liên quan theo quy hoạch.
3. Cơ quan quản lý nhà nước về thoát nước tại địa phương, đơn vị thoát nước được giao quản lý, vận hành hệ thống thoát nước có quyền và nghĩa vụ tham gia giám sát quá trình xây dựng các hạng mục công trình thoát nước của các dự án đầu tư xây dựng các công trình hạ tầng kỹ thuật có liên quan. Đơn vị thoát nước có quyền từ chối nhận bàn giao công trình thoát nước nếu chất lượng xây dựng không bảo đảm theo quy định.

Điều 6. Các quy định về quy chuẩn nước thải

1. Nước thải từ hệ thống thoát nước đô thị, khu công nghiệp, từ các hộ thoát nước đơn lẻ xả ra nguồn tiếp nhận phải bảo đảm các quy chuẩn môi trường do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định. Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành quy chuẩn nước thải xả ra nguồn tiếp nhận.

2. Nước thải từ các hộ thoát nước xả vào hệ thống thoát nước đô thị, khu công nghiệp phải bảo đảm các quy chuẩn nước thải xả vào hệ thống thoát nước do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định. Bộ Xây dựng ban hành quy chuẩn nước thải xả vào hệ thống thoát nước đô thị và khu công nghiệp.

Điều 7. Quản lý hệ thống các điểm xả ra môi trường

1. Việc xả nước thải ra nguồn tiếp nhận phải tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường, tài nguyên nước, khai thác và bảo vệ công trình thủy lợi và các văn bản pháp luật có liên quan.

2. Việc thiết kế và xây dựng các điểm xả phải bảo đảm chống xâm nhập ngược từ nguồn tiếp nhận và ngập úng đô thị.

3. Việc xả nước thải vào nguồn tiếp nhận được quản lý thống nhất theo lưu vực. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định phân cấp, đầu mối quản lý thống nhất các điểm xả, giám sát chất lượng nước thải của hệ thống thoát nước và các hộ thoát nước đơn lẻ trên địa bàn tỉnh theo từng lưu vực nguồn tiếp nhận và phối hợp với các địa phương liên quan tổ chức quản lý các điểm xả, chất lượng nước thải vào nguồn tiếp nhận theo lưu vực có phạm vi vùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường.

Điều 8. Quản lý cao độ có liên quan đến thoát nước

1. Quản lý cao độ nền đô thị:

a) Cao độ nền đô thị được xác định trong đồ án quy hoạch xây dựng theo hệ cao độ chuẩn quốc gia phải bảo đảm yêu cầu tiêu thoát nước mưa, nước thải và được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

b) Cơ quan quản lý về quy hoạch xây dựng theo phân cấp có trách nhiệm quản lý và cung cấp các thông tin về cao độ nền đô thị cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu;

c) Các tổ chức, cá nhân đầu tư xây dựng công trình phải tuân thủ cao độ nền đô thị đã được cung cấp;

d) Cơ quan có thẩm quyền thẩm định thiết kế cơ sở, cấp phép xây dựng các cấp có trách nhiệm kiểm tra sự phù hợp giữa cao độ thiết kế công trình xây dựng và cao độ nền đô thị.

2. Quản lý cao độ của hệ thống thoát nước:

Đơn vị thoát nước có trách nhiệm:

a) Xác định và quản lý cao độ mực nước các hồ điều hoà, kênh mương thoát nước nhằm bảo đảm tối đa khả năng tiêu thoát, điều hoà nước mưa, chống úng ngập và bảo vệ môi trường;

b) Quản lý cao độ các tuyến cống chính và cống thu gom nước thải, nước mưa;

c) Cung cấp cao độ của hệ thống thoát nước cho các tổ chức, cá nhân có yêu cầu.

3. Các cơ quan, đơn vị được giao quản lý các sông, hồ, kênh mương có liên quan đến việc thoát nước đô thị có trách nhiệm phối hợp với đơn vị thoát nước trong việc bảo đảm yêu cầu về cao độ nhằm thoát nước, chống ngập úng đô thị.

Điều 9. Sự tham gia của cộng đồng

1. Thực hiện chức năng giám sát về đầu tư xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống thoát nước.

2. Phát hiện, ngăn chặn, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các vi phạm pháp luật trong hoạt động thoát nước.

Điều 10. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thoát nước

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp, đơn vị thoát nước trong phạm vi trách nhiệm của mình phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng, các tổ chức đoàn thể, quần chúng và trường học tổ chức phổ biến, giáo dục và hướng dẫn nhân dân bảo vệ công trình thoát nước và chấp hành các quy định của pháp luật về thoát nước.

2. Các tổ chức chính trị, chính trị xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp trong phạm vi trách nhiệm của mình phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về thoát nước tuyên truyền, vận động nhân dân chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật về thoát nước.

Điều 11. Các hành vi bị cấm

1. Phá hoại các công trình của hệ thống thoát nước.
2. Vi phạm các quy định về bảo vệ hệ thống thoát nước.
3. Cản trở việc kiểm tra, thanh tra hoạt động thoát nước.
4. Không tuân thủ các quy định về cao độ nền xây dựng khi tiến hành xây dựng mới, cải tạo, nâng cấp các công trình xây dựng trong đô thị.
5. Xả nước mưa, nước thải không bảo đảm quy chuẩn chất lượng nước thải xả vào hệ thống thoát nước, nguồn tiếp nhận.
6. Xả thải các chất không phải là nước thải, nước mưa vào hệ thống thoát nước.
7. Pha loãng nước thải để đạt các quy chuẩn chất lượng nước thải hoặc chuyển tải lượng ô nhiễm sang môi trường khác như không khí và đất.
8. Đấu nối tùy tiện hoặc không theo đúng thoả thuận với hệ thống thoát nước.
9. Cung cấp thông tin không trung thực làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động thoát nước.
10. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây phiền hà, sách nhiễu các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động thoát nước.
11. Các hành vi khác vi phạm quy định của pháp luật về thoát nước.

Chương II QUY HOẠCH THOÁT NƯỚC

Điều 12. Quy định chung về quy hoạch thoát nước

1. Quy hoạch thoát nước được lập, phê duyệt làm cơ sở cho các hoạt động thoát nước tiếp theo. Mọi tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động thoát nước phải tuân theo quy hoạch thoát nước đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.
2. Khi lập quy hoạch xây dựng phải tổ chức nghiên cứu lập quy hoạch thoát nước như một bộ phận không tách rời của đồ án quy hoạch xây dựng và tuân theo các quy định của Nghị định này và các quy định của pháp luật về quy hoạch xây dựng.
3. Đối với các khu công nghiệp, đô thị mới hình thành phải quy hoạch, xây dựng hệ thống thoát nước mưa, nước thải riêng. Đối với các đô thị đã có hệ thống thoát nước, khu đô thị mới thì tùy điều kiện cụ thể của từng đô thị để nghiên cứu tổ chức quy hoạch hệ thống thoát nước chung, riêng hoặc nửa riêng.
4. Trong trường hợp sau đây quy hoạch thoát nước phải được tổ chức lập như một đồ án quy hoạch riêng:
 - a) Quy hoạch thoát nước vùng: cho một nhóm các đô thị, khu công nghiệp trong một tỉnh hoặc liên tỉnh có vị trí địa lý gần nhau, điều kiện tự nhiên thuận lợi về địa hình và nguồn tiếp nhận có khả năng xây dựng các công trình thoát nước chung mà chưa hoặc không tổ chức lập quy hoạch xây dựng vùng cho nhóm các đô thị, khu công nghiệp đó;
 - b) Quy hoạch thoát nước đô thị: cho các đô thị loại 2 trở lên (các đô thị khác nếu xét thấy cần thiết) nhằm cụ thể hoá các định hướng thoát nước đã được xác định trong quy hoạch chung xây dựng đô thị.
5. Quy hoạch thoát nước được lập như một đồ án quy hoạch riêng nêu tại khoản 4 Điều này phải tuân thủ các quy định từ Điều 13 đến Điều 20 Nghị định này và các quy định khác có liên quan của pháp luật về quy hoạch xây dựng.
6. Bộ Xây dựng hướng dẫn chi phí lập quy hoạch thoát nước.

Điều 13. Giai đoạn và thời gian lập quy hoạch thoát nước

1. Quy hoạch thoát nước được lập cho giai đoạn ngắn hạn là 10 năm, giai đoạn dài hạn là 20 năm và dài hơn.
2. Thời gian lập đồ án quy hoạch thoát nước vùng không quá 18 tháng, quy hoạch thoát nước đô thị, khu công nghiệp không quá 12 tháng, kể từ ngày nhiệm vụ quy hoạch được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Điều 14. Nhiệm vụ lập quy hoạch thoát nước

1. Nội dung nhiệm vụ quy hoạch thoát nước:
 - a) Đánh giá, dự báo phát triển kinh tế - xã hội, sự phát triển và bố trí dân cư, công nghiệp, dịch vụ, cơ sở hạ tầng của khu vực nghiên cứu quy hoạch.
 - b) Đánh giá điều kiện tự nhiên, hiện trạng cơ sở hạ tầng, dự báo diễn biến môi trường và khả năng tiêu thoát nước của các sông, hồ có liên quan;
 - c) Nhu cầu thoát nước bề mặt, thu gom, xử lý nước thải và tổ chức hệ thống thoát nước của khu vực nghiên cứu quy hoạch.
 - d) Bản vẽ sơ đồ, vị trí ranh giới, quy mô và mối liên hệ vùng, tỷ lệ 1/100.000 - 1/500.000 đối với quy hoạch thoát nước vùng và 1/25.000 - 1/100.000 đối với quy hoạch thoát nước đô thị.
2. Thời gian lập nhiệm vụ quy hoạch thoát nước không quá 03 tháng đối với quy hoạch thoát nước vùng liên tỉnh, 02 tháng đối với quy hoạch thoát nước vùng trong một tỉnh và quy hoạch thoát nước đô thị kể từ ngày chính thức được giao nhiệm vụ.

Điều 15. Căn cứ lập quy hoạch thoát nước

1. Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội; quy hoạch xây dựng, quy hoạch phát triển ngành liên quan (nếu có).
2. Định hướng quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống đô thị và các định hướng phát triển hệ thống hạ tầng kỹ thuật quốc gia đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.
3. Các kết quả điều tra, khảo sát và các số liệu, tài liệu có liên quan.
4. Quy chuẩn, tiêu chuẩn về thoát nước.
5. Nhiệm vụ quy hoạch thoát nước đã được phê duyệt.

Điều 16. Nội dung quy hoạch thoát nước

Tùy theo đặc điểm, quy mô của khu vực nghiên cứu, quy hoạch thoát nước có những nội dung chủ yếu sau đây:

1. Điều tra, khảo sát và đánh giá thực trạng kinh tế - xã hội, điều kiện tự nhiên và hệ thống hạ tầng kỹ thuật của khu vực lập quy hoạch.
2. Điều tra, khảo sát và đánh giá diễn biến môi trường nước, khả năng tiêu thoát nước mưa, nước thải của các sông hồ có liên quan.
3. Xác định các lưu vực thoát nước của khu vực lập quy hoạch.
4. Xác định các chỉ tiêu, thông số cơ bản cho thoát nước bao gồm điều kiện khí tượng, thủy văn, hệ số thấm, quy chuẩn thoát nước sinh hoạt, công nghiệp, dịch vụ...
5. Xác định lưu lượng thoát nước mưa, nước thải.
6. Xác định các nguồn tiếp nhận, khả năng tiếp nhận nước mưa, nước thải.
7. Lựa chọn hệ thống thoát nước mưa, thu gom và xử lý nước thải.
8. Xác định chất lượng nước thải tại điểm đầu nối.
9. Xác định hướng, vị trí, kích thước các tuyến thoát nước chính.

10. Xác định các điểm xả, cao độ mức nước, lưu lượng xả tối đa, chất lượng nước thải tại các điểm xả.
11. Xác định vị trí, quy mô các trạm bơm nước mưa, nước thải, các nhà máy xử lý nước thải.
12. Đề xuất các biện pháp bảo tồn, tôn tạo hệ thống kênh mương, hồ có chức năng thoát nước, điều hoà và xử lý nước thải.
13. Phân kỳ đầu tư theo giai đoạn, khu vực; xác định sơ bộ tổng mức đầu tư, đề xuất nguồn vốn, các dự án ưu tiên.
14. Đánh giá tác động môi trường, đề xuất các biện pháp bảo vệ môi trường.
15. Đề xuất phương án tổ chức quản lý hệ thống thoát nước.

Điều 17. Hồ sơ đồ án quy hoạch thoát nước

Tuỳ theo đặc điểm, quy mô của khu vực nghiên cứu, hồ sơ đồ án quy hoạch thoát nước bao gồm:

1. Bản vẽ:

a) Bản đồ vị trí và mối liên hệ vùng:

- Đối với quy hoạch thoát nước vùng: tỷ lệ 1/100.000 - 1/500.000;
- Đối với quy hoạch thoát nước đô thị: tỷ lệ 1/25.000 - 1/100.000.

b) Bản đồ địa hình:

- Đối với quy hoạch thoát nước vùng: tỷ lệ 1/25.000 đến 1/250.000;
- Đối với quy hoạch thoát nước đô thị: tỷ lệ 1/5.000 - 1/25.000.

c) Bản đồ hiện trạng hạ tầng kỹ thuật quy định như điểm b khoản này;

d) Bản đồ phân chia lưu vực thoát nước, tỷ lệ như điểm b khoản này;

đ) Bản đồ vị trí các trạm bơm, nhà máy xử lý, các tuyến truyền dẫn chính, tỷ lệ như điểm b khoản này.

2. Báo cáo tổng hợp gồm thuyết minh, các văn bản có giá trị pháp lý liên quan, tờ trình phê duyệt đồ án quy hoạch thoát nước.

Điều 18. Trách nhiệm lập, thẩm quyền thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước

1. Trách nhiệm lập nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước:

a) Bộ Xây dựng tổ chức lập nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước vùng liên tỉnh;

b) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm tổ chức lập nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước vùng, quy hoạch thoát nước đô thị trong địa giới hành chính do mình quản lý.

2. Thẩm quyền thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước:

a) Đối với quy hoạch thoát nước vùng liên tỉnh, quy hoạch thoát nước đô thị loại đặc biệt:

Thủ tướng Chính phủ phê duyệt hoặc ủy quyền cho Bộ Xây dựng phê duyệt nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước vùng liên tỉnh, quy hoạch thoát nước đô thị loại đặc biệt trong thời hạn 25 ngày làm việc, kể từ ngày nộp đủ hồ sơ hợp lệ.

Bộ Xây dựng chủ trì thẩm định các nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước vùng liên tỉnh, quy hoạch thoát nước đô thị loại đặc biệt thuộc thẩm quyền phê duyệt của Thủ tướng Chính phủ trong thời hạn 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

b) Đối với quy hoạch thoát nước vùng trong một tỉnh, quy hoạch thoát nước đô thị thuộc tỉnh:

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước vùng trong một tỉnh, quy hoạch thoát nước đô thị (trừ đô thị loại đặc biệt) thuộc địa giới hành chính do mình quản lý trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của cơ quan thẩm định và ý kiến thoả thuận của Bộ Xây dựng.

Sở Xây dựng các tỉnh, Sở Giao thông Công chính các thành phố trực thuộc Trung ương chủ trì thẩm định nhiệm vụ, đồ án quy hoạch thoát nước vùng, quy hoạch thoát nước đô thị thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong thời hạn 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Điều 19. Quy định về quản lý quy hoạch thoát nước

Trên cơ sở nội dung bản vẽ, thuyết minh của đồ án quy hoạch thoát nước, các kiến nghị, giải pháp thực hiện quy hoạch thoát nước, người có thẩm quyền phê duyệt đồ án quy hoạch thoát nước ban hành Quy định về quản lý quy hoạch thoát nước. Nội dung Quy định bao gồm:

1. Quy định về vị trí, vai trò, chức năng, quy mô các công trình thoát nước.
2. Quy định về phạm vi bảo vệ, hành lang an toàn đối với các công trình thoát nước.
3. Phân công và quy định trách nhiệm quản lý quy hoạch thoát nước.
4. Các quy định khác.

Điều 20. Điều chỉnh quy hoạch thoát nước

1. Quy hoạch thoát nước được điều chỉnh khi có một trong các trường hợp sau đây:
 - a) Có sự điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội, quy hoạch xây dựng, quy hoạch phát triển ngành có liên quan;
 - b) Có biến động lớn về điều kiện tự nhiên ngoài dự báo.
2. Thời hạn xem xét điều chỉnh quy hoạch thoát nước theo yêu cầu của người có thẩm quyền phê duyệt đồ án quy hoạch thoát nước.
3. Nội dung điều chỉnh quy hoạch thoát nước phải dựa trên cơ sở phân tích đánh giá tình hình thực hiện đồ án quy hoạch thoát nước đã được phê duyệt trước đó, xác định những yếu tố ảnh hưởng đến việc điều chỉnh quy hoạch, phải bảo đảm tính kế thừa và chỉ điều chỉnh những nội dung thay đổi.
4. Người có thẩm quyền phê duyệt đồ án quy hoạch thoát nước phê duyệt đồ án điều chỉnh quy hoạch thoát nước.

Chương III
ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN THOÁT NƯỚC

Điều 21. Chủ sở hữu công trình thoát nước

1. Ủy ban nhân dân các đô thị trong vùng phục vụ thoát nước của công trình thoát nước có tính chất vùng cùng tham gia sở hữu công trình thoát nước theo tỷ lệ góp vốn hoặc phân bổ vốn đầu tư thành lập cơ quan đại diện chủ sở hữu và cử người tham gia.
2. Ủy ban nhân dân các đô thị là chủ sở hữu công trình thoát nước:
 - a) Được đầu tư từ nguồn vốn ngân sách nhà nước;
 - b) Nhận bàn giao lại từ các tổ chức kinh doanh, phát triển khu đô thị mới;
 - c) Nhận bàn giao lại từ các tổ chức, cá nhân bỏ vốn đầu tư để kinh doanh khai thác công trình thoát nước có thời hạn.
3. Các tổ chức kinh doanh, phát triển khu đô thị mới sở hữu, quản lý, vận hành hệ thống thoát nước trên địa bàn do mình quản lý đến khi bàn giao theo quy định.
4. Các tổ chức, cá nhân là chủ sở hữu công trình thoát nước do mình bỏ vốn đầu tư đến khi bàn giao cho Ủy ban nhân dân các đô thị (nếu có quy định trong giấy phép đầu tư, giấy chứng nhận đầu tư).
5. Ủy ban nhân dân các cấp là chủ sở hữu các công trình thoát nước khu công nghiệp được đầu tư từ nguồn vốn ngân sách do mình quản lý.

Điều 22. Chủ đầu tư công trình thoát nước

1. Chủ đầu tư công trình thoát nước có tính chất vùng được giao cho cơ quan đại diện chủ sở hữu được thành lập theo quy định tại khoản 1 Điều 21 Nghị định này.
2. Ủy ban nhân dân của các đô thị là chủ đầu tư xây dựng công trình thoát nước sử dụng vốn ngân sách nhà nước trên địa bàn do mình quản lý và giao cho đơn vị thoát nước quản lý thực hiện dự án; trường hợp đơn vị thoát nước không có đủ điều kiện năng lực quản lý dự án thì đơn vị thoát nước cử

người tham gia Ban Quản lý dự án do chủ đầu tư thành lập hoặc tư vấn quản lý dự án được thuê thành lập.

3. Đơn vị, doanh nghiệp được giao làm chủ đầu tư kinh doanh, phát triển hạ tầng khu công nghiệp, khu đô thị mới là chủ đầu tư công trình thoát nước trên địa bàn được giao quản lý.

4. Các tổ chức, cá nhân là chủ sở hữu công trình thoát nước do mình bỏ vốn đầu tư.

5. Công trình thoát nước do cộng đồng đóng góp, đại diện chủ đầu tư do cộng đồng quyết định.

Điều 23. Kế hoạch đầu tư phát triển thoát nước

1. Kế hoạch đầu tư phát triển thoát nước bao gồm các giải pháp, phương án đầu tư, công việc cụ thể nhằm bảo đảm tiêu thoát nước, nâng cao độ bao phủ dịch vụ, cải thiện chất lượng dịch vụ trong vùng thoát nước.

2. Kế hoạch phát triển thoát nước phải phù hợp với quy hoạch xây dựng, quy hoạch thoát nước đã được phê duyệt và có sự phối hợp với các địa phương liên quan.

3. Đơn vị thoát nước tổ chức lập, trình chủ sở hữu công trình thoát nước phê duyệt kế hoạch đầu tư phát triển thoát nước trên địa bàn được giao quản lý.

Điều 24. Nguồn vốn đầu tư

1. Hệ thống thoát nước các đô thị được đầu tư từ nguồn vốn ngân sách nhà nước và các nguồn vốn hợp pháp khác. Nhà nước khuyến khích và tạo điều kiện cho các thành phần kinh tế tham gia đầu tư xây dựng một phần hoặc toàn bộ hệ thống thoát nước phù hợp với Quy hoạch thoát nước dưới mọi hình thức đầu tư. Các nhà đầu tư được hưởng các chính sách ưu đãi, hỗ trợ đầu tư theo quy định của pháp luật.

2. Hệ thống thoát nước của các khu công nghiệp, khu đô thị mới được đầu tư từ nguồn vốn ngân sách hỗ trợ, vốn tự có, vốn huy động hợp pháp khác của đơn vị được giao làm chủ đầu tư kinh doanh, phát triển hạ tầng khu công nghiệp, khu đô thị mới.

Điều 25. Phân kỳ đầu tư

1. Việc đầu tư phát triển mạng cống thoát nước được xác định theo yêu cầu phát triển đô thị và đón đầu theo dự báo quy hoạch không quá 05 năm, kể từ khi dự kiến hoàn thành đưa vào sử dụng trừ các tuyến cống được đầu tư đồng bộ cùng với các công trình giao thông.

2. Quy mô công suất các công trình đầu mối (trạm bơm, nhà máy xử lý...) được lựa chọn đón đầu theo dự báo quy hoạch không quá 05 năm, kể từ khi dự kiến hoàn thành đưa vào sử dụng.

3. Kích thước mương, cống thoát nước chính được lựa chọn theo dự báo nhu cầu cho giai đoạn dài hạn của quy hoạch xây dựng, quy hoạch thoát nước được phê duyệt.

Điều 26. Dự án đầu tư xây dựng công trình thoát nước

1. Việc lập, thẩm định, phê duyệt và triển khai thực hiện các dự án đầu tư xây dựng công trình thoát nước phải tuân theo các quy định của Nghị định này và các quy định khác có liên quan của pháp luật về đầu tư xây dựng công trình.

2. Tùy theo đặc điểm, quy mô tổ chức tư vấn khi nghiên cứu lập dự án đầu tư xây dựng các công trình thoát nước có tính chất tập trung, giải quyết một cách cơ bản các vấn đề thoát nước mưa, thu gom và xử lý nước thải của các đô thị phải thực hiện:

a) Tổ chức điều tra, khảo sát xã hội học, tham vấn cộng đồng nhằm đánh giá thực trạng mức sống, khả năng và sự sẵn sàng đầu nối, thực hiện nghĩa vụ chi trả phí thoát nước của người dân khu vực dự án; đồng thời để người dân được biết các thông tin về dự án, chất lượng dịch vụ được hưởng sau khi dự án hoàn thành, tham gia vào quá trình ra quyết định và giám sát thực hiện;

b) Việc lựa chọn phương án kỹ thuật, công nghệ và quy mô công suất, xác định tổng mức đầu tư của dự án phải được xem xét một cách đồng bộ với chi phí quản lý, vận hành để bảo đảm hiệu quả kinh tế tổng hợp của dự án;

c) Nghiên cứu, đề xuất phương án phí thoát nước, lộ trình tăng phí thoát nước, xác định khả năng chi trả chi phí quản lý, vận hành và hoàn trả vốn vay (nếu có) từ nguồn thu phí thoát nước và ngân sách địa phương để bảo đảm tính bền vững của công trình thoát nước được đầu tư;

d) Dự thảo nội dung Hợp đồng quản lý, vận hành hoặc các nội dung bổ sung, điều chỉnh của Hợp đồng quản lý, vận hành đã có được ký kết giữa chủ sở hữu công trình thoát nước và đơn vị thoát nước.

3. Các dự án đầu tư xây dựng công trình thoát nước có tính chất tập trung, giải quyết một cách cơ bản các vấn đề thoát nước mưa, thu gom và xử lý nước thải của các đô thị loại 4 trở lên phải có ý kiến thoả thuận bằng văn bản của Bộ Xây dựng trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Chương IV **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THOÁT NƯỚC**

Điều 27. Lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành

1. Đối với địa bàn đã có tổ chức, cá nhân đang thực hiện dịch vụ thoát nước thì tổ chức, cá nhân đó được ưu tiên chỉ định để thực hiện hợp đồng quản lý, vận hành hệ thống thoát nước trên địa bàn.

2. Đối với địa bàn chưa có đơn vị thoát nước thì việc lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thoát nước thực hiện theo các quy định của pháp luật về đấu thầu hoặc thành lập mới nếu đấu thầu không thành công.

3. Một đơn vị thoát nước có thể được lựa chọn để quản lý một hoặc nhiều lưu vực thoát nước khác nhau, mỗi lưu vực thoát nước chỉ do một đơn vị thoát nước được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành.

4. Thẩm quyền lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thoát nước: chủ sở hữu tổ chức lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thoát nước trên địa bàn do mình quản lý.

Điều 28. Hợp đồng quản lý, vận hành

1. Hợp đồng quản lý, vận hành là văn bản pháp lý được ký kết giữa chủ sở hữu và đơn vị được giao quản lý, vận hành hệ thống thoát nước.

2. Hợp đồng quản lý, vận hành bao gồm những nội dung cơ bản sau đây:

- a) Các chủ thể hợp đồng;
- b) Đối tượng hợp đồng;
- c) Phạm vi, nội dung công việc;
- d) Các yêu cầu kỹ thuật;
- đ) Giá hợp đồng, nguyên tắc điều chỉnh giá;
- e) Thanh toán, phương thức thanh toán;
- g) Nghĩa vụ, quyền hạn các bên liên quan.

Điều 29. Chuyển nhượng hợp đồng quản lý, vận hành

Đơn vị thoát nước được phép chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ, quyền lợi của mình trong hợp đồng quản lý, vận hành cho bên thứ ba khi có sự thoả thuận của chủ sở hữu công trình thoát nước.

Điều 30. Xác định giá dự toán hợp đồng quản lý, vận hành

Giá dự toán hợp đồng quản lý, vận hành được xác định để làm cơ sở lựa chọn đơn vị quản lý, vận hành.

1. Nguyên tắc tính giá dự toán hợp đồng:

a) Giá dự toán hợp đồng được tính đúng, tính đủ các yếu tố chi phí sản xuất hợp lý bảo đảm việc quản lý, vận hành hệ thống thoát nước đáp ứng các quy chuẩn, quy trình quản lý, vận hành do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành hoặc phê duyệt;

b) Bảo đảm hài hòa lợi ích của Nhà nước, đơn vị thoát nước và cộng đồng.

2. Căn cứ xác định giá dự toán hợp đồng:

- a) Phạm vi, khối lượng công việc;
- b) Quy chuẩn, quy trình quản lý, vận hành;
- c) Định mức kinh tế - kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành;
- d) Điều kiện cụ thể của địa phương.

3. Lập, trình và phê duyệt giá dự toán hợp đồng:

Chủ sở hữu công trình thoát nước tổ chức lập giá dự toán hợp đồng (sử dụng cơ quan chuyên môn trực thuộc hoặc thuê tư vấn) trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Thẩm quyền phê duyệt giá dự toán hợp đồng:

- a) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt giá dự toán hợp đồng đối với các công trình thoát nước thành phố, thị xã thuộc quyền quản lý;
- b) Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt giá dự toán hợp đồng đối với các công trình thoát nước thị trấn thuộc quyền quản lý.

Điều 31. Giá bán đồng quản lý, vận hành

Giá hợp đồng quản lý, vận hành là giá thoả thuận sau khi đã thương thảo giữa chủ sở hữu với đơn vị quản lý, vận hành công trình thoát nước được lựa chọn và bảo đảm không được vượt giá dự toán được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Điều 32. Điều chỉnh giá hợp đồng quản lý, vận hành

1. Giá hợp đồng quản lý, vận hành được điều chỉnh trong những trường hợp sau đây:

- a) Có sự đầu tư mở rộng, nâng cấp hệ thống thoát nước;
- b) Có biến động lớn về thị trường;
- c) Có thay đổi về cơ chế chính sách của Nhà nước.

2. Đơn vị thoát nước lập và trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt điều chỉnh giá hợp đồng sau khi đã thoả thuận với chủ sở hữu công trình thoát nước. Người có thẩm quyền phê duyệt giá dự toán hợp đồng phê duyệt điều chỉnh giá hợp đồng.

Điều 33. Thời hạn hợp đồng

Hợp đồng quản lý, vận hành có thời hạn ngắn nhất là 05 năm và dài nhất là 10 năm. Trường hợp muốn tiếp tục kéo dài hợp đồng, trước khi kết thúc thời hạn hợp đồng ít nhất là 01 năm thì các bên tham gia hợp đồng phải tiến hành thương thảo việc kéo dài hợp đồng quản lý, vận hành.

Điều 34. Chấm dứt hợp đồng

Hợp đồng quản lý, vận hành được chấm dứt trong những trường hợp sau đây:

1. Một trong các bên vi phạm các điều khoản cam kết của hợp đồng.
2. Khi hết thời hạn hợp đồng mà một trong hai bên không muốn tiếp tục kéo dài hợp đồng.
3. Những trường hợp bất khả kháng hoặc các lý do khác được quy định trong hợp đồng.

Điều 35. Nghiệm thu, thanh toán theo hợp đồng

1. Hợp đồng quản lý, vận hành được thanh toán chi phí định kỳ theo thoả thuận.
2. Phương thức thanh toán do hai bên thoả thuận.

3. Trong trường hợp chậm thanh toán quá 15 ngày so với thời hạn được thỏa thuận trong hợp đồng thì đơn vị thoát nước được hưởng lãi suất cao nhất của ngân hàng nơi mở tài khoản giao dịch tại thời điểm thanh toán đối với số tiền chậm thanh toán.

4. Chủ sở hữu công trình thoát nước chịu trách nhiệm tổ chức giám sát, nghiệm thu và thanh toán cho đơn vị thoát nước theo hợp đồng.

5. Hợp đồng quản lý, vận hành được thanh toán từ nguồn thu phí thoát nước, kế hoạch ngân sách hàng năm của chủ sở hữu công trình thoát nước.

Điều 36. Nội dung quản lý hệ thống thoát nước mưa

1. Quản lý hệ thống thoát nước mưa bao gồm quản lý các công trình từ cửa thu nước mưa, các tuyến cống dẫn nước mưa khu vực, các kênh mương thoát nước chính, hồ điều hoà nước mưa, chống úng ngập, các trạm bơm... các van ngặn triều (nếu có) đến các điểm xả ra môi trường.

2. Các tuyến cống, mương, hố ga phải được nạo vét, duy tu, bảo trì định kỳ, bảo đảm dòng chảy theo thiết kế. Thường xuyên kiểm tra, bảo trì nắp hố ga, cửa thu nước mưa. Định kỳ kiểm tra, đánh giá chất lượng các tuyến cống, các công trình thuộc mạng lưới để đề xuất phương án thay thế, sửa chữa.

3. Thiết lập quy trình quản lý hệ thống thoát nước mưa bảo đảm yêu cầu kỹ thuật quản lý, vận hành theo quy định.

4. Đề xuất các phương án phát triển mạng lưới theo lưu vực.

Điều 37. Nội dung quản lý hệ thống thoát nước thải

1. Quản lý hệ thống thoát nước thải bao gồm quản lý các điểm đầu nối, các tuyến cống thu gom, truyền dẫn đến nhà máy xử lý nước thải và từ nhà máy xử lý nước thải đến các điểm xả ra môi trường. Nội dung quản lý thoát nước bao gồm:

a) Định kỳ kiểm tra độ kín, lắng cặn tại các điểm đầu nối, hố ga và tuyến cống để lập kế hoạch nạo vét, sửa chữa, bảo trì cống và công trình trên mạng lưới;

b) Định kỳ kiểm tra, đánh giá chất lượng công trình, đề xuất các biện pháp thay thế, sửa chữa mạng lưới thoát nước và các công trình trên mạng lưới;

c) Thiết lập quy trình quản lý hệ thống thoát nước thải bảo đảm yêu cầu kỹ thuật quản lý, vận hành theo quy định;

d) Đề xuất các phương án phát triển mạng lưới theo lưu vực.

2. Trong trường hợp mạng lưới thoát nước chung thì việc quản lý hệ thống thoát nước được thực hiện như quy định tại Điều 36 và khoản 1 Điều 37 Nghị định này.

Điều 38. Nội dung quản lý hệ thống hồ điều hòa

1. Quản lý hệ thống hồ điều hòa trong hệ thống thoát nước nhằm điều hòa nước mưa, đồng thời tạo cảnh quan môi trường sinh thái kết hợp làm nơi vui chơi giải trí, nuôi trồng thủy sản.

2. Kiểm soát các hành vi xả nước thải sinh hoạt và nước thải sinh ra trong quá trình sản xuất, kinh doanh dịch vụ trực tiếp vào hồ điều hòa.

3. Kiểm tra, giám sát việc khai thác, sử dụng hồ điều hòa vào các mục đích khác nhau được cấp có thẩm quyền cho phép (vui chơi giải trí, nuôi trồng thủy sản, du lịch...) tuân thủ theo các quy định để bảo đảm chức năng điều hòa nước mưa và môi trường.

4. Duy trì mực nước ổn định của hồ điều hòa, bảo đảm tốt nhiệm vụ điều hòa nước mưa và các yêu cầu khác.

5. Định kỳ nạo vét đáy hồ, vệ sinh lòng hồ và bờ hồ.

6. Lập quy trình quản lý, các quy định khai thác, sử dụng hồ điều hòa.

Điều 39. Nội dung quản lý các công trình đầu mối

1. Vận hành các trạm bơm, các tuyến ống áp lực, nhà máy xử lý nước thải, các điểm xả ra môi trường tuân thủ các quy trình vận hành, bảo trì đã được phê duyệt.

2. Định kỳ kiểm tra, đánh giá chất lượng công trình đầu mối bảo đảm khả năng hoạt động liên tục của hệ thống, đề xuất các biện pháp thay thế, sửa chữa và kế hoạch phát triển.

Điều 40. Quản lý tài sản

Đơn vị thoát nước được giao quản lý, vận hành hệ thống thoát nước có trách nhiệm quản lý tài sản được đầu tư từ nguồn vốn của chủ sở hữu:

1. Lập danh mục tài sản được giao quản lý.
2. Tổ chức bảo vệ tài sản được giao quản lý.
3. Định kỳ kiểm tra, đánh giá chất lượng tài sản.
4. Lập kế hoạch bảo trì công trình, thay thế và mua sắm trang thiết bị mới.

Chương V DỊCH VỤ THOÁT NƯỚC

Điều 41. Điểm đầu nối

1. Đơn vị thoát nước phải thiết lập các điểm đầu nối cho hệ thoát nước vào mạng lưới thu gom nước của hệ thống thoát nước. Tất cả các hệ thoát nước nằm trong khu vực có dịch vụ thoát nước được yêu cầu và có nghĩa vụ đầu nối vào mạng lưới thu gom nước của hệ thống thoát nước trừ những trường hợp được quy định tại Điều 45 Nghị định này.

2. Vị trí điểm đầu nối được xác định nằm trên tuyến thu gom của hệ thống thoát nước. Cao độ và các yêu cầu kỹ thuật của điểm đầu nối do đơn vị thoát nước quy định.

3. Chủ sở hữu hệ thống thoát nước có trách nhiệm đầu tư xây dựng mạng lưới thu gom đến điểm đầu nối. Hệ thoát nước có trách nhiệm đầu tư đường ống thoát nước và công trình xử lý sơ bộ đến điểm đầu nối; hoàn trả nguyên trạng các mặt bằng công cộng đã sử dụng để thi công; có nghĩa vụ thông báo thời điểm thi công đầu nối để đơn vị thoát nước kiểm tra bảo đảm đầu nối đúng quy định.

Điều 42. Quy định về xả nước thải tại điểm đầu nối

1. Đối với nước thải sinh hoạt:

a) Đối với hệ thống thoát nước được đầu tư xây dựng mới có hệ thống thu gom, công trình xử lý nước thải tập trung thì nước thải sinh hoạt từ các hệ thoát nước được phép xả thẳng vào hệ thống thu gom nước thải;

b) Đối với các đô thị đã có hệ thống thoát nước chung hoặc nửa riêng thì nước thải sinh hoạt phải được thu gom và xử lý sơ bộ trước khi xả vào điểm đầu nối. Bộ Xây dựng ban hành quy chuẩn thiết kế xây dựng và vận hành công trình xử lý nước thải sinh hoạt sơ bộ tại các hệ thoát nước. Đơn vị thoát nước có trách nhiệm và được quyền giám sát việc xây dựng công trình thu gom và xử lý sơ bộ nước thải sinh hoạt của các hệ thoát nước để bảo đảm việc xây dựng các công trình này là đúng quy định.

2. Đối với các loại nước thải khác:

a) Các hệ thoát nước phải thu gom và có hệ thống xử lý nước thải cục bộ bảo đảm quy chuẩn cho phép trước khi xả vào điểm đầu nối;

b) Các hệ thoát nước có trách nhiệm ký hợp đồng với một phòng thí nghiệm hợp chuẩn tiến hành định kỳ lấy mẫu, phân tích chất lượng nước thải trước khi xả vào điểm đầu nối hai tháng một lần. Kết quả xét nghiệm phải được gửi đến cơ quan quản lý nhà nước về thoát nước trên địa bàn, đơn vị thoát nước và hệ thoát nước.

3. Đơn vị thoát nước có trách nhiệm tổ chức kiểm soát việc xả nước thải của các hệ thoát nước vào hệ thống thoát nước do mình quản lý bảo đảm các quy chuẩn quy định, tự tổ chức lấy mẫu, xét nghiệm khi thấy cần thiết.

Điều 43. Đầu nối hệ thống thoát nước của khu công nghiệp với hệ thống thoát nước đô thị

Trường hợp hệ thống thoát nước của khu công nghiệp được đấu nối vào hệ thống thoát nước đô thị thì được coi như một hộ sử dụng dịch vụ thoát nước đô thị và phải tuân theo các quy định của hệ thống thoát nước đô thị.

Điều 44. Thoả thuận đấu nối

Thoả thuận đấu nối là văn bản thoả thuận giữa đơn vị thoát nước và hộ thoát nước về vị trí đấu nối, các yêu cầu kỹ thuật của điểm đấu nối, thời điểm đấu nối, chất lượng, lưu lượng nước xả vào điểm đấu nối.

Điều 45. Miễn trừ đấu nối

Công trình được miễn trừ đấu nối vào hệ thống thoát nước trong các trường hợp sau đây:

1. Gần nguồn tiếp nhận mà chất lượng nước thải bảo đảm yêu cầu vệ sinh môi trường và việc đấu nối vào hệ thống thoát nước chung có thể gây những gánh nặng bất hợp lý về kinh tế cho hộ thoát nước.
2. Tại địa bàn chưa có mạng lưới thu gom của hệ thống thoát nước tập trung.

Điều 46. Hợp đồng dịch vụ thoát nước

1. Hợp đồng dịch vụ thoát nước là văn bản pháp lý được ký kết giữa đơn vị thoát nước với hộ thoát nước (trừ hộ gia đình) xả nước thải vào hệ thống thoát nước.
2. Hợp đồng dịch vụ thoát nước bao gồm các nội dung chính sau đây:
 - a) Chủ thể hợp đồng;
 - b) Điểm đấu nối;
 - c) Khối lượng, chất lượng nước thải xả vào hệ thống;
 - d) Chất lượng dịch vụ;
 - đ) Quyền và nghĩa vụ của các bên;
 - e) Phí thoát nước, phương thức thanh toán;
 - g) Xử lý vi phạm hợp đồng;
 - h) Các nội dung khác do hai bên thoả thuận.

Điều 47. Ngừng dịch vụ thoát nước

1. Đối với hộ gia đình: đơn vị thoát nước không được ngừng cung cấp dịch vụ thoát nước trong mọi trường hợp, trừ trường hợp được quy định cụ thể trong Hợp đồng quản lý, vận hành. Việc các hộ thoát nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán phí thoát nước hoặc tự ý thay đổi, sửa chữa hệ thống thoát nước, vi phạm các quy định về thoát nước sẽ bị xử lý theo các quy định của pháp luật; đồng thời, đơn vị cung cấp nước sạch có nghĩa vụ ngừng cung cấp nước sạch theo yêu cầu của đơn vị thoát nước.
2. Đối với các hộ thoát nước khác:
 - a) Vi phạm các quy định về thoát nước mà không gây ảnh hưởng xấu đến môi trường, đơn vị thoát nước có văn bản thông báo về việc vi phạm và yêu cầu hộ thoát nước khắc phục. Sau 15 ngày mà hộ thoát nước không chấp hành thì đơn vị thoát nước ra thông báo lần hai, nếu sau 15 ngày tiếp theo mà hộ thoát nước vẫn không chấp hành thì đơn vị thoát nước được phép ngừng dịch vụ thoát nước theo thoả thuận đã được quy định trong Hợp đồng dịch vụ thoát nước và các quy định của pháp luật về thoát nước; đồng thời, đơn vị cung cấp nước sạch có nghĩa vụ ngừng cung cấp nước sạch theo yêu cầu của đơn vị thoát nước;
 - b) Vi phạm các quy định về thoát nước có gây ảnh hưởng xấu đến môi trường, đơn vị thoát nước tiến hành lập biên bản và yêu cầu hộ thoát nước phải khắc phục ngay. Nếu hộ thoát nước không chấp hành, đơn vị thoát nước được quyền ngừng dịch vụ thoát nước và yêu cầu đơn vị cấp nước ngừng cung cấp nước sạch; đồng thời, hộ thoát nước bị xử lý theo quy định của pháp luật.
3. Dịch vụ thoát nước và cung cấp nước sạch được khôi phục sau khi hộ thoát nước đã khắc phục hoàn toàn hậu quả do các hành vi vi phạm gây ra, hoàn thành các nghĩa vụ theo quy định.

4. Trường hợp ngừng dịch vụ thoát nước để sửa chữa, cải tạo, nâng cấp hệ thống thoát nước, đơn vị thoát nước phải có văn bản thông báo cho các hộ thoát nước có liên quan biết lý do, thời gian tạm ngừng dịch vụ thoát nước, đồng thời, đơn vị thoát nước phải có biện pháp thoát nước tạm thời để hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất và sinh hoạt của các hộ thoát nước và giảm thiểu ô nhiễm môi trường.

Chương VI PHÍ THOÁT NƯỚC

Điều 48. Đối tượng thu phí thoát nước

1. Tất cả các hộ thoát nước xả nước thải vào hệ thống thoát nước có nghĩa vụ trả phí thoát nước theo quy định của Nghị định này.
2. Tất cả các hộ thoát nước xả nước thải trực tiếp ra môi trường có nghĩa vụ trả phí bảo vệ môi trường đối với nước thải theo quy định của Nghị định số 67/2003/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2003 của Chính phủ về phí bảo vệ môi trường đối với nước thải và Nghị định số 04/2007/NĐ-CP ngày 08 tháng 01 năm 2007 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 67/2003/NĐ-CP.

Điều 49. Nguyên tắc xác định phí thoát nước

1. Phương án phí thoát nước được xác định trên nguyên tắc hướng tới thu hồi chi phí để duy trì dịch vụ thoát nước bao gồm cả nước mưa và nước thải.
2. Phí thoát nước được quyết định phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội từng thời kỳ; phù hợp với mức đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ, có lộ trình tăng dần và hướng tới mục tiêu đủ chi trả cho chi phí quản lý, vận hành và đóng góp một phần chi phí đầu tư xây dựng công trình thoát nước.
3. Ngân sách địa phương phải bảo đảm bù đủ chi phí quản lý, vận hành, duy trì dịch vụ thoát nước trên địa bàn trong trường hợp nguồn thu từ phí thoát nước được quyết định thấp hơn chi phí thực tế.

Điều 50. Phương pháp xác định mức thu phí thoát nước

1. Đối với nước thải sinh hoạt, mức thu phí thoát nước được tính theo khối lượng nước thải.
2. Đối với các loại nước thải khác, mức thu phí thoát nước được tính theo khối lượng nước thải và hàm lượng chất gây ô nhiễm trong nước thải.

Điều 51. Xác định khối lượng nước thải thu phí

1. Đối với nước thải sinh hoạt:
 - a) Trường hợp sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung, khối lượng nước thải tính thu phí được lấy bằng 100% khối lượng nước sạch tiêu thụ theo hóa đơn tiền nước;
 - b) Trường hợp không sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung, khối lượng nước thải tính thu phí được lấy bằng $4\text{m}^3/\text{người}/\text{tháng}$.
2. Đối với các loại nước thải khác:
 - a) Trường hợp sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung, khối lượng nước thải tính thu phí được lấy bằng 80% khối lượng nước sạch tiêu thụ theo hóa đơn tiền nước. Đơn vị thoát nước hoặc hộ thoát nước có thể lắp đặt đồng hồ để xác định chính xác lượng nước thải xả vào hệ thống thoát nước;
 - b) Trường hợp không sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung thì khối lượng nước thải tính thu phí được xác định thông qua đồng hồ. Hộ thoát nước có trách nhiệm đầu tư lắp đặt đồng hồ và các thiết bị bảo vệ phụ trợ khác.

Điều 52. Xác định hàm lượng chất gây ô nhiễm thu phí

1. Hàm lượng chất gây ô nhiễm thu phí đối với nước thải khác (không phải sinh hoạt) được xác định theo chỉ tiêu COD (mg/l).

2. Hàm lượng COD được xác định theo kết quả phân tích của phòng thí nghiệm hợp chuẩn quy định tại điểm b khoản 2 Điều 42 Nghị định này.

Điều 53. Xác định mức thu phí thoát nước

Mức thu phí thoát nước đối với các hộ thoát nước được xác định theo công thức sau:

$$F = f \times V \times K$$

Trong đó:

f là phí thoát nước được xác định theo tỷ lệ % và không thấp hơn 10% giá tiêu thụ nước sạch áp dụng cho các đối tượng sử dụng nước khác nhau.

V là khối lượng nước thải thu phí được xác định theo quy định tại Điều 51 Nghị định này.

K là hệ số điều chỉnh phụ thuộc hàm lượng chất gây ô nhiễm xác định theo quy định tại Điều 52 Nghị định này; đối với nước thải sinh hoạt, lấy hệ số K = 1.

Hệ số K được xác định như sau:

STT	Hàm lượng COD (mg/l)	Hệ số K
1	≤ 100	1
2	101 - 200	1,5
3	201 - 300	2
4	301 - 400	2,5
5	401 - 600	3,5
6	> 600	4,5

Điều 54. Căn cứ lập phương án phí thoát nước

1. Nguyên tắc, phương pháp xác định phí thoát nước.
2. Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của từng khu vực và thu nhập của người dân trong từng thời kỳ.
3. Các chi phí quản lý, vận hành và lợi nhuận hợp lý của đơn vị thoát nước.

Điều 55. Trách nhiệm lập, thẩm quyền thẩm định, quyết định phí thoát nước

1. Chủ sở hữu công trình thoát nước chỉ đạo đơn vị thoát nước tổ chức lập và trình phương án phí thoát nước.
2. Sở Xây dựng các tỉnh và Sở Giao thông công chính các thành phố trực thuộc Trung ương chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính thẩm định phương án phí thoát nước.
3. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định phí thoát nước cho từng đô thị trên địa bàn quản lý sau khi đã thông qua Hội đồng nhân dân cùng cấp.
4. Phí thoát nước trong khu công nghiệp do chủ đầu tư kinh doanh, phát triển hạ tầng khu công nghiệp tự quyết định và thỏa thuận với các chủ công trình trong khu công nghiệp.

Điều 56. Điều chỉnh phí thoát nước

1. Phí thoát nước được điều chỉnh trong các trường hợp sau đây:
 - a) Khi có sự đầu tư thay đổi cơ bản về công nghệ xử lý nước thải, chất lượng dịch vụ;
 - b) Thay đổi về cơ chế, chính sách của Nhà nước;
 - c) Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, khu vực và thu nhập của người dân có thay đổi.
2. Quy trình, thủ tục, thẩm quyền điều chỉnh phí thoát nước thực hiện theo quy định tại Điều 55 Nghị định này.

Điều 57. Phương thức thu, thanh toán phí thoát nước

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ cấp nước có trách nhiệm tổ chức thu phí thoát nước thông qua hóa đơn tiền nước đối với các hộ thoát nước sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung và được hưởng chi phí dịch vụ thu phí.
2. Định kỳ hàng tháng, đơn vị thoát nước phải cung cấp thông tin về chất lượng nước thải (không phải nước thải sinh hoạt) của các hộ thoát nước để làm cơ sở xác định phí thoát nước đến tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ cấp nước trên địa bàn. Thời điểm cung cấp thông tin do hai bên thoả thuận.
3. Đơn vị thoát nước trực tiếp thu phí thoát nước đối với các hộ thoát nước không sử dụng nước sạch từ hệ thống cấp nước tập trung.

Điều 58. Quản lý và sử dụng phí thoát nước

Phí thoát nước thu được do chủ sở hữu công trình thoát nước quản lý và được sử dụng cho các mục đích:

1. Chi trả cho hợp đồng quản lý, vận hành.
2. Chi trả cho dịch vụ thu phí thoát nước.
3. Đầu tư để duy trì và phát triển thoát nước.

Chương VII QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 59. Quyền và nghĩa vụ của đơn vị thoát nước

1. Đơn vị thoát nước có các quyền sau đây:
 - a) Hoạt động kinh doanh theo các quy định, được thanh toán đúng và đủ chi phí dịch vụ quản lý, vận hành hệ thống thoát nước theo Hợp đồng đã ký kết;
 - b) Đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung các quy phạm, quy chuẩn, định mức kinh tế kỹ thuật có liên quan đến hoạt động thoát nước;
 - c) Được quyền tham gia ý kiến vào việc lập quy hoạch thoát nước trên địa bàn;
 - d) Được bồi thường thiệt hại do các bên liên quan gây ra theo quy định của pháp luật;
 - đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.
2. Đơn vị thoát nước có các nghĩa vụ sau đây:
 - a) Quản lý tài sản được đầu tư từ nguồn vốn của chủ sở hữu công trình thoát nước theo Hợp đồng đã ký kết;
 - b) Tuân thủ các quy trình, quy phạm về vận hành hệ thống thoát nước;
 - c) Xử lý sự cố, khôi phục việc thoát nước;
 - d) Lập và trình phương án phí thoát nước để các cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định;
 - đ) Thiết lập cơ sở dữ liệu, quản lý các hộ thoát nước vào hệ thống thoát nước do mình quản lý; phối hợp với đơn vị cấp nước hoặc trực tiếp tổ chức thu phí thoát nước theo quy định;
 - e) Thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường;
 - g) Cung cấp thông tin thoả thuận đấu nối cho các đối tượng có nhu cầu;
 - h) Bảo vệ an toàn hệ thống thoát nước theo quy định;
 - i) Bảo đảm duy trì ổn định dịch vụ thoát nước theo quy định;
 - k) Báo cáo định kỳ theo quy định tới chủ sở hữu và cơ quan quản lý nhà nước về thoát nước ở địa phương và Trung ương;
 - l) Bồi thường khi gây thiệt hại cho bên sử dụng theo quy định của pháp luật;
 - m) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 60. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ thoát nước

1. Người sử dụng dịch vụ thoát nước có các quyền sau đây:

- a) Được cung cấp dịch vụ thoát nước theo quy định của pháp luật;
- b) Yêu cầu đơn vị thoát nước kịp thời khắc phục khi có sự cố xảy ra;
- c) Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin về hoạt động thoát nước;
- d) Được bồi thường thiệt hại do đơn vị thoát nước gây ra theo quy định của pháp luật;
- đ) Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về thoát nước của đơn vị thoát nước hoặc các bên có liên quan;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Người sử dụng dịch vụ có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Thanh toán phí thoát nước đầy đủ, đúng thời hạn;
- b) Xả nước thải vào hệ thống đúng quy định, quy chuẩn do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành;
- c) Thông báo kịp thời cho đơn vị thoát nước khi thấy các hiện tượng bất thường có thể gây sự cố đối với hệ thống thoát nước;
- d) Đầu nối hệ thống thoát nước của công trình vào hệ thống thoát nước chung đúng các quy định của thoả thuận đầu nối;
- đ) Bồi thường khi gây thiệt hại cho các bên liên quan theo quy định của pháp luật;
- e) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Chương VIII THANH TRA, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 61. Thanh tra, kiểm tra

1. Thanh tra chuyên ngành xây dựng thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành thoát nước đô thị và khu công nghiệp.
2. Thanh tra chuyên ngành môi trường thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành về bảo vệ môi trường trong hoạt động thoát nước.
3. Nội dung: thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật về thoát nước; phát hiện, ngăn chặn, xử lý theo thẩm quyền và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các vi phạm pháp luật về thoát nước; kiến nghị các biện pháp bảo đảm thi hành pháp luật về thoát nước và bảo vệ môi trường.
4. Việc thanh tra hoạt động thoát nước thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra.

Điều 62. Giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Tổ chức, cá nhân có quyền khiếu nại, tố cáo vi phạm pháp luật trong hoạt động thoát nước.
2. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo vi phạm pháp luật trong hoạt động thoát nước thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
3. Trong thời gian khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện, tổ chức, cá nhân vẫn phải thi hành quyết định hành chính của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về thoát nước. Khi có quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo về hoạt động thoát nước của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc quyết định của Tòa án đã có hiệu lực thì thi hành theo các quyết định, bản án đó.

Điều 63. Xử lý vi phạm

1. Các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phát hiện, ngăn chặn và kiến nghị xử lý kịp thời những vi phạm pháp luật trong hoạt động thoát nước.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các hành vi bị cấm trong hoạt động thoát nước được quy định tại Điều 11 Nghị định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp các hành vi vi phạm pháp luật trong hoạt động thoát nước gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân thì đối tượng vi phạm phải bồi thường thiệt hại.

Chương IX ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 64. Hiệu lực thi hành

Nghị định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Điều 65. Tổ chức thực hiện

1. Bộ trưởng Bộ Xây dựng phối hợp với các Bộ, ngành liên quan có trách nhiệm hướng dẫn thi hành Nghị định này.

2. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

TM. CHÍNH PHỦ
THỦ TƯỚNG
Nguyễn Tấn Dũng

APPENDIX 1: GOVERNMENT DECREE NO.88/2007/ND-CP

DECREE No. 88/2007/ND-CP OF MAY 28, 2007, ON URBAN AND INDUSTRIAL-PARK WATER DRAINAGE

THE GOVERNMENT

Pursuant to the December 25, 2001 Law on Organization of the Government;

Pursuant to the November 29, 2005 Law on Environmental Protection;

Pursuant to the June 1, 1998 Law on Water Resources;

At the proposal of the Construction Minister,

DECREES:

Chapter I

GENERAL PROVISIONS

Article 1.- Governing scope and subjects of application

1. This Decree provides for water drainage activities in urban centers and industrial parks, economic zones, export processing zones, hi-tech parks (below referred to as industrial parks for short); rights and obligations of organizations, individuals and households involved in water drainage activities in the Vietnamese territory. For rural population quarters where conditions permit the construction of concentrated water drainage systems, the application of this Decree is encouraged.
2. This Decree applies to Vietnamese organizations, individuals and households, and foreign organizations and individuals that are involved in water drainage activities in the Vietnamese territory.
3. Where treaties to which Vietnam is a contracting party contain provisions different from those of this Decree, the provisions of there treaties prevail.

Article 2.- Interpretations of terms

1. Water drainage activities are those related to water drainage, including planning, designing consultancy, construction investment, management, operation, exploitation and use of water drainage systems.
2. Water drainage service means activities of managing and operating according to law water drainage systems in order to satisfy the rain water and wastewater drainage and wastewater-treatment requirements of those that have demands for water drainage.
3. Water drainage charges means environmental protection charges for waste water applicable to urban centers and industrial parks with concentrated water drainage systems. Water drainage charges are set by People's Committees of provinces or centrally run cities (below referred to as provincial-level People's Committees for short) after they are submitted to People's Councils of the same level for passage with a view to incrementally maintaining and developing water drainage services in localities.
4. Water drainage units means organizations or individuals that provide water drainage services under contracts on management and operation of water drainage systems.
5. Water drainage households cover households, non-business administrative units, establishments providing services on discharge of rain water or wastewater into a water drainage system.
6. Individual water drainage households means those that discharge rain water and waste water directly into the environment.
7. Wastewater means water whose characters and nature have altered due to the use thereof or to human activities discharged into a water drainage system or the environment.

8. Daily-life waste water means water discharged from humans' daily-life activities such as eating and drinking, bathing and washing, personal hygiene.
9. Other wastewater means used water other than daily-life wastewater.
10. Water drainage systems include networks of culverts, water-collecting and -conducting canals, regulating lakes, key works (pump stations, treatment plants, sluice gates) and other support facilities, aiming to collect, conduct and drain rain water, waste water and treat waste water. Water drainage systems are classified into the following types:
 - a/ Common water drainage systems, which are systems assorted wastewater and rain water are collected into the same systems;
 - b/ Separate water drainage systems, which are separate systems for rain water drainage or wastewater drainage;
 - c/ Semi-separate water drainage systems, which are common water drainage systems with surrounding culvert lines for separation and carriage of wastewater to treatment plants.
11. Rain water drainage systems include networks of culverts, rain water-collecting and -conducting, regulating lakes, key works (pump stations, sluice gates...) and other support facilities for rain water collection and drainage.
12. Wastewater drainage systems include networks of culverts, wastewater-collecting and -conducting, regulating lakes, key works (pump stations, treatment plants, sluice gates,...) and other support facilities for collection, drainage and treatment of waste water.
13. Surrounding culverts mean main culvert lines with wastewater-separating wells to gather the entire wastewater, when there is no rain, and part of wastewater which is mixed, when there is rain, in common water drainage systems from different basins and carried to pump stations or waste water treatment plants.
14. Systems of regulating lakes include natural or artificial lakes to receive water and regulate water drainage for water drainage systems.
15. Connection points means water discharge points of households for draining water into a water drainage system.
16. Discharge points mean places of a water drainage system or individual water drainage households where water is discharged into the environment.
17. Water drainage basins mean certain areas where rain water or waste water is collected and carried to one or a number of points for discharge into receiving sources.
18. Receiving sources means parts of the environment, including sources of constantly or periodically flowing water such as ponds, lakes, rivers, streams, canals, groundwater, sea.
19. COD means the chemical oxygen demand for oxidization of chemicals existing in water.

Article 3.- Policies on investment in development of water drainage

1. Water drainage service is categorized as public-utility activity which is given attention and investment priority by the State in order to increasingly raise its efficiency and service quality, ensure sustainable development and meet socio-economic development demands.
2. All economic sectors and social communities are encouraged to participate in investment development and management of water drainage activities.

Article 4.- Responsibility for state management of water drainage activities

1. The State performs the unified state management of water drainage activities in the Vietnamese territory; promulgates, and directs the implementation of, strategies and orientations on water drainage development at the national level.
2. The Ministry of Construction is responsible for performing the state management of water drainage in urban centers and industrial parks nationwide:
 - a/ To study and formulate water drainage mechanisms and policies and submit them to the Prime Minister for promulgation or promulgate them according to competence;

- b/ To formulate and submit to the Prime Minister for promulgation and organize the implementation of, national programs and plans on water drainage development;
 - c/ To promulgate regulations, standards and techno-economic norms on water drainage;
 - d/ To guide, direct and inspect water drainage activities nationwide.
3. The Ministry of Natural Resources and Environment is responsible for performing the state management of environmental protection and pollution control in water drainage activities.
4. The Ministry of Agriculture and Rural Development is responsible for performing state management of exploitation and protection of irrigation works; grants and revokes permits for wastewater discharge into irrigation works.
5. The Ministry of Planning and Investment:
- a/ To balance the demands for investment capital from state budget sources under water drainage development programs and plans already approved by the Prime Minister;
 - b/ To study and formulate mechanisms and policies to encourage and mobilize domestic and foreign capital sources for investment in water drainage works;
 - c/ To act as a coordinator in mobilizing ODA capital sources for investment in water drainage development according to the priority order already approved by the Prime Minister.
6. The Ministry of Finance:
- a/ To coordinate with the Ministry of Planning and Investment in balancing investment capital from state budget sources and to study and formulate mechanisms and financial policies to encourage and mobilize sources of domestic and foreign capital for investment in water drainage development;
 - b/ To perform the unified financial management of ODA capital sources for investment in water drainage development;
 - c/ To coordinate with the Construction Ministry in guiding, inspecting and supervising the collection and use of water drainage charges nationwide.
7. Ministries and ministerial-level agencies shall, within the ambit of their respective tasks and powers, coordinate with the Construction Ministry in performing the state management of urban and industrial-park water drainage.
8. Provincial-level People's Committees shall, within the ambit of their respective tasks and powers, perform the state management of water drainage activities in areas under their management; define the functions and tasks of, and decentralize the management of water drainage activities to, professional agencies and People's Committees at lower levels. Construction Services of provinces and Transport and Public Works Services of centrally run cities shall act as professional bodies to advise and assist provincial-level People's Committees in performing the state management of water drainage in their localities.
9. People's Committees of urban centers shall organize the formulation of plannings on, and investment in, construction of water drainage systems and organize the provision of water drainage services in areas under their management suitable to the community development and participate in regional plannings on water drainage, select units for management and operation thereof, conclude contracts and supervise the performance thereof.

Article 5.- Principles of combining water drainage works with other technical infrastructure works

1. The planning blueprints and investment projects on other technical infrastructure works (traffic, irrigation, ...) must ensure their synchronism with the related urban and industrial-park water drainage systems and be considered and consented in writing by local water drainage management bodies before they are submitted to competent authorities for approval.
2. When renovating, expanding or building technical infrastructure works, especially traffic works related to urban and industrial-park water drainage systems, investors shall formulate schemes to ensure normal water drainage and renovate, restore or build synchronous related water drainage items according to planning.
3. Local water drainage state management bodies and water drainage units assigned to manage and operate water drainage systems have the rights and obligations to participate in overseeing the process of building water drainage items of investment projects on construction of relevant technical

infrastructure works. Water drainage units may refuse to accept water drainage works if their construction quality fails to reach prescribed standards.

Article 6.- Provisions on wastewater standards

1. Wastewater discharged from urban and industrial-park water drainage systems and individual water drainage households into receiving sources must meet the environmental standards set by competent state bodies. The Ministry of Natural Resources and Environment shall promulgate standards of waste water discharged into receiving sources.
2. Wastewater discharged from water drainage households into urban and industrial-park water drainage systems must meet the standards of waste-water discharged into water drainage systems, which are set by competent state bodies. The Construction Ministry shall promulgate standards of wastewater discharged into urban and industrial-park water drainage systems.

Article 7.- Management of systems of points where wastewater is discharged into the environment

1. The discharge of wastewater into receiving sources must comply with the provisions of law on protection of the environment and water resources, exploitation and protection of irrigation works and relevant legal documents.
2. The design and construction of discharge points must ensure anti-reinfiltration from receiving sources and urban flooding.
3. The discharge of wastewater into receiving sources is uniformly managed according to domains. Provincial-level People's Committees shall define the decentralization of, and key bodies for, the unified management of discharge points, supervise the wastewater quality of water drainage systems and individual water drainage households in their provinces according to receiving source basins and coordinate with relevant localities in organizing the management of discharge points, quality of wastewater discharged into regional basin-based receiving sources according to the provisions of law on environmental protection.

Article 8.- Management of water drainage-related elevations

1. Management of urban foundation elevations

a/ Urban foundation elevations are determined in construction planning blueprints according to the national standard elevation system and must meet the requirements of rain water and waste water drainage requirements and approved by competent authorities;

b/ Construction planning management agencies according to decentralization shall manage and supply information on urban foundation elevations to organizations and individuals at their request;

c/ Organizations and individuals investing in the construction of works must abide by the supplied urban foundation elevations;

d/ Agencies competent to appraise base designs or grant construction permits at all levels shall examine the compatibility between designed construction elevations and urban foundation elevations.

2. Management of elevations of water drainage systems:

Water drainage units have the responsibilities:

a/ To determine and manage the water levels of regulating lakes, water drainage canals with a view to ensure the maximum capacity to drain and regulate rain water, combat flooding and protect the environment;

b/ To manage the elevations of main culverts and waste water and rain water collection culverts;

c/ To supply elevations of water drainage systems for organizations and individuals at their request.

3. Agencies or units assigned to manage rivers, lakes or canals related to urban water drainage shall coordinate with water drainage units in meeting the elevation requirements in order to drain water and combat urban floods.

Article 9.- Participation of communities

1. To oversee the construction investment, management and operation of water drainage systems.
2. To detect, prevent and propose competent bodies to handle law violations in water drainage activities.

Article 10.- Propagation, dissemination and education of the law on water drainage

1. Ministries, ministerial-level agencies, government-attached agencies, People's Committees at all levels and water drainage units shall, within the ambit of their responsibilities, coordinate with mass media agencies, associations, mass organizations and schools in popularizing, educating and guiding people to protect water drainage works and abide by legal provisions on water drainage.
2. Political organizations, socio-political organizations, socio-political and professional organizations shall, within the ambit of their responsibilities, coordinate with state management agencies in charge of water drainage in propagating and mobilizing people to strictly abide by legal provisions on water drainage.

Article 11.- Prohibited acts

1. Destroying works of water drainage systems.
2. Violating regulations on protection of water drainage systems.
3. Obstructing the examination and inspection of water drainage activities.
4. Declining to comply with regulations on construction foundation elevations when building, renovating or upgrading urban works.
5. Discharging rain water, wastewater which is not up to the quality standards of waste water discharged into water drainage systems or receiving sources.
6. Discharging substances other than wastewater, rain water into water drainage systems.
7. Diluting waste water to achieve wastewater quality standards or transferring pollution volume to other environments such as air and soil.
8. Making connections with water drainage systems without permission or in contravention of agreement.
9. Supplying untruthful information, thus affecting the lawful rights and interests of other organizations or individuals in water drainage activities.
10. Abusing positions and powers to cause troubles to or harass for bribes other organizations or individuals in water drainage activities.
11. Other acts against the law on water drainage.

Chapter II

WATER DRAINAGE PLANNING

Article 12.- General provisions on water drainage planning

1. A water drainage planning is formulated and approved for use as a basis for subsequent water drainage activities. All organizations and individuals participating in water drainage activities shall comply with the water drainage planning approved by competent state bodies.
2. Upon formulation of a construction planning, a water drainage planning must be studied and formulated as an inseparable part of the construction planning blueprint and comply with the provisions of this Decree and the law on construction planning.
3. For newly built industrial parks and urban centers, rain water drainage and wastewater drainage systems must be separately planned and built. For urban centers where water drainage systems already exist and new urban centers, common, separate or semi-separate water systems must be studied and planned, depending on the specific conditions of each urban center.
4. In the following cases, a water drainage planning must be formulated as a separate planning blueprint:

a/ Regional water drainage planning: For a group of urban centers, industrial parks in a province or many provinces, which are geographically close together and have advantageous conditions in terms of terrain and receiving sources with the possibility for construction of common water drainage facilities and for which a regional construction planning was not or has not yet been formulated;

b/ Urban water drainage planning: For urban centers of grade 2 or higher (for other urban centers if it deems necessary), aiming to detail the water drainage orientations already identified in the urban construction general planning.

5. The water drainage planning formulated as a separate planning blueprint as stated in Clause 4 of this Article must comply with the provisions of Articles 13 thru 20 of this Decree and other relevant provisions of law on construction planning.

6. The Construction Ministry shall guide the cost of water drainage planning formulation.

Article 13.- Water drainage planning formulation period and time

1. A water drainage planning may be formulated for a short-term period of 10 years, a long-term period of 20 years and longer terms.

2. The time for formulation of a regional water drainage planning does not exceed 18 months and for a urban or industrial park water drainage planning does not exceed 12 months from the date the planning tasks are approved by competent authorities.

Article 14.- Water drainage planning formulation tasks

1. Water drainage planning formulation tasks include:

a/ Assessing and forecasting socio-economic development, development and distribution of population, industries, services and infrastructure of the area under planning study;

b/ Evaluating the natural conditions, present conditions of infrastructure, forecasting environmental development and water drainage capacities of relevant rivers and lakes;

c/ Evaluating the demands for surface water drainage, wastewater gathering and treatment and organization of water drainage systems of the area under planning study;

d/ Drawings of diagrams, boundary positions, scale and regional links, 1/100,000 - 1/500,000 scale for a regional water drainage planning and 1/25,000 - 1/100,000 a urban water drainage planning.

2. The time for formulation of water drainage planning tasks does not exceed 3 months for an inter-provincial water drainage planning, 2 months for a provincial water drainage planning and an urban water drainage planning from the date the tasks are officially assigned.

Article 15.- Grounds for formulation of water drainage planning

1. The general planning on socio-economic development; construction planning, relevant branch development planning (if any).

2. General planning orientations for development of urban systems and orientations for development of national infrastructure systems already approved by the Prime Minister.

3. Investigation and survey results and relevant data and documents.

4. Water drainage norms and standards.

5. The approved water drainage planning tasks.

Article 16.- Water drainage planning contents

Depending on the characteristics and sizes of areas under study, a water drainage planning has the following principal contents:

1. Investigations, surveys and assessment of the actual socio-economic situation, natural conditions and technical infrastructure system of the planned area.

2. Investigations, surveys and assessment of water environment development, related rivers' and lakes' capacity to drain rain water, wastewater.

3. Identification of water drainage basins of the planned area.
4. Determination of basic water drainage norms and parameters, including climatic and hydrological conditions, infiltration coefficient, daily-life water drainage standards, industry, services....
5. Determination of rain water, wastewater drainage volumes.
6. Identification of receiving sources and their capacities to receive rain water, wastewater.
7. Selection of systems for rain water drainage, wastewater collection and treatment.
8. Determination of wastewater quality at connection points.
9. Determination of the direction, positions and sizes of principal water drainage lines.
10. Identification of discharge points, water level, maximum discharge volume, wastewater quality at discharge points.
11. Determination of the positions and sizes of rain water, wastewater pump stations, wastewater treatment plants.
12. Proposed measures for conservation and renovation of systems of canals and lakes functioning to drain water regulate and treat wastewater.
13. Phasing of investment according to stages and regions; initial determination of total investment, proposed capital sources and priority projects.
14. Assessment of environmental impacts, proposed measures for environmental protection.
15. Proposed schemes for organization of management of water drainage systems.

Article 17.- Dossiers of water drainage planning blueprints

Depending on the characteristics and sizes of the area under study, the dossier of a water drainage planning blueprint comprises:

1. Drawings:
 - a/ Maps on positions and regional relations:
 - For regional water drainage planning: 1/100,000 - 1/500,000 scale;
 - For urban water drainage planning: 1/25,000 - 1/100,000 scale.
 - b/ Topographical maps:
 - For regional water drainage planning: 1/25,000- 1/250,000 scale;
 - For urban water drainage planning: 1/5,000 - 1/25,000 scale.
 - c/ Maps on the current technical infrastructure situation under the provisions of Point b of this Clause;
 - d/ Maps on division of water drainage basins under the provisions of Point b of this Clause;
 - e/ Maps on positions of pump stations, treatment plants, principal conduct lines under the provisions of Point b of this Clause.
2. A general report covers explanations, relevant documents of legal validity, written approval of the water drainage planning blueprint.

Article 18.- Responsibility to formulate, competence to appraise and approve water drainage planning tasks and blueprints

1. Responsibility to formulate water drainage planning tasks and blueprints:
 - a/ The Construction Ministry shall organize the formulation of regional water drainage planning tasks and blueprints;
 - b/ Provincial-level People's Committees shall organize the formulation of regional and urban water drainage tasks and blueprints within their respective administrative boundaries.
2. Competence to appraise and approve water drainage planning tasks and blueprints:
 - a/ For inter-provincial water drainage plannings, water drainage plannings of special-grade urban centers:

The Prime Minister shall approve or authorize the Construction Ministry to approve inter-provincial and special-grade urban center water drainage planning tasks and blueprints within 25 working days after complete and valid dossiers are submitted.

The Construction Ministry shall assume the prime responsibility for appraising inter-provincial or special-grade urban center water drainage planning tasks and blueprints which fall under the Prime Minister's approving competence, within 20 working days after the receipt of complete and valid dossiers.

b/ For regional water drainage plannings and urban water drainage plannings within a province:

Provincial-level People's Committees shall approve regional water drainage plannings within their respective provinces and urban water drainage plannings (excluding special-grade urban centers) in their respective administrative boundaries within 15 working days after the receipt of complete and valid dossiers of the appraising bodies and the consent of the Construction Ministry.

Construction Services of provinces and the Transport and Public Works of centrally run cities shall assume the prime responsibility for appraising the regional or urban water drainage planning tasks and blueprints which fall under the approving competence of provincial-level People's Committees within 20 working days after the receipt of complete and valid dossiers.

Article 19.- Provisions on water drainage planning management

On the basis of the contents of drawings, explanations of water drainage planning blueprints, proposals, solutions to realization of water drainage plannings, persons competent to approve water drainage planning blueprints shall promulgate Regulations on management of water drainage plannings. The Regulations have the following contents:

1. Provisions on positions, roles, functions and sizes of water drainage works.
2. Provisions on protection scope and safety corridor for water drainage works.
3. Division of, and provisions on, responsibilities for water drainage planning management.
4. Other provisions.

Article 20.- Adjustment of water drainage plannings

1. A water drainage planning may be adjusted in one of the following cases:

a/ Adjustments have been made to the general planning on socio-economic development, construction planning or a relevant branch development planning;

b/ There appear big changes in natural conditions, which are beyond forecast.

2. The time limit for consideration of adjustment of a water drainage planning complies with the request of persons competent to approve water drainage planning blueprints.

3. The contents of water drainage planning adjustment must be based on assessment of the implementation of the previously approved water drainage planning blueprints, identify elements affecting the planning adjustment and ensure continuity and only the altered contents are adjusted.

4. Persons competent to approve water drainage planning blueprints shall approve the adjusted water drainage planning blueprints.

Chapter III

WATER DRAINAGE DEVELOPMENT INVESTMENT

Article 21.- Water drainage work owners

1. People's Committees of urban centers in areas of water drainage services provided by regional water drainage works jointly own water drainage works according the portions of contributed capital or allocated investment capital for setting up agencies representing owners and nominate their officials to participate therein.

2. People's Committees of urban centers acting as water drainage work owners:

a/ May make investment from state budget sources;

b/ Will be handed over water drainage works from organizations dealing in and developing new urban centers;

c/ Will be handed over water drainage works from organizations or individuals investing in the commercial exploitation of water drainage works for given periods.

3. Organizations dealing in and developing new urban centers may own, manage and operate water drainage systems in areas under their management until they are handed over according to regulations.

4. Organizations and individuals are owners of the water drainage works in which they have invested their capital until they are handed over to urban People's Committees (if so provided in investment licenses, investment certificates).

5. People's Committees of different levels are owners of water drainage works in industrial parks, which are invested with state budget sources under their respective management.

Article 22.- Water drainage work investors

1. Owner-representing agencies set up under provisions of Clause 1, Article 21 of this Decree are assigned to act as investors of regional water drainage works.

2. People's Committees of urban cities are investors in the construction of state budget-financed water drainage works in areas under their management and water drainage units are assigned to manage the project implementation; where water drainage units are incapable of managing the projects, they shall nominate their officials to join the Project Management Units set up by investors or hired project management consultants.

3. Units or enterprises assigned to act as investors in dealing in and developing infrastructures of industrial parks or new urban centers are investors in water drainage works in areas assigned to them for management.

4. Organizations and individuals are owners of water drainage works invested with their own capital.

5. For water drainage works built with community contributions, the investors' representatives are decided by communities.

Article 23.- Water drainage development investment plans

1. A water drainage development investment plan covers investment solutions and plans. specific tasks to ensure water drainage, raise the service coverage and improve service quality in the water drainage zone.

2. A water drainage development plan must be in line with the construction planning and water drainage planning, which have been approved, and secure coordination with relevant localities.

3. Water drainage units shall formulate and submit to water drainage work owners for approval plans on water drainage development investment in areas under their respective management.

Article 24.- Investment capital sources

1. Investments in urban water drainage systems come from state budget sources and other lawful capital sources. The State encourages and creates conditions for various economic sectors to invest in any form in the construction of parts or whole of water drainage systems in line with the water drainage planning. Investors are entitled to policies on investment incentives and supports as provided for by law.

2. Investments in water drainage systems of industrial parks, new urban centers come from the sources of budget supports, own capital and other lawfully mobilized capital of units assigned to be investors in dealing in and developing infrastructures of industrial parks or new urban centers.

Article 25.- Investment phasing

1. Investment in the development of water drainage culvert networks is determined according to urban development requirements and anticipation under planning forecasts for not more than 5 years, counting from the time of their projected completion and use, excluding culvert lines invested synchronously together with traffic works.
2. The capacities of key works (pump stations, treatment plants,...) are selected with anticipation under planning forecasts for not more than 5 years, counting from the time of projected completion and use of such works.
3. The sizes of principal water drainage canals and culverts are selected under demand forecasts for long-term periods of the approved construction planning and water drainage planning.

Article 26.- Investment projects on construction of water drainage works

1. The formulation, appraisal, approval and implementation of investment projects on construction of water drainage works must comply with the provisions of this Decree and other relevant provisions of law on investment in construction of works.
2. Depending on the characteristics and scale of consultancy organization when conducting study to formulate investment projects on construction of concentrated water drainage works, which basically settle the questions of rain water drainage and waste water collection and treatment in urban centers, the following tasks must be performed:
 - a/ Conducting sociological investigations and surveys and community counseling in order to assess the actual living standards, capability and readiness to connect and perform the obligations to pay water drainage charges of the people in the project areas; at the same time disclosing to people information on the projects and service quality they will enjoy when the projects are completed, and letting them participate in the process of making decisions and supervising the implementation;
 - b/ The selection of technical solutions, technologies and capacity sizes and the determination of total investment of the projects must be considered together with the management and operation costs in order to ensure the overall economic efficiency of the projects;
 - c/ Studying and proposing plans on water drainage charges, the roadmap to increase water drainage charges, determining the capability to pay management and operation expenses and repay the borrowed capital (if any) from collected water drainage charges and local budget in order to ensure the sustainability of the invested water drainage works;
 - d/ Drafting the contents of management and operation contracts or supplemented and adjusted contents of management and operation contracts concluded between water drainage work owners and water drainage units.
3. Investment projects on construction of concentrated water drainage works, which basically settle the questions of rain water drainage, waste water collection and treatment of urban centers of grade 4 or higher must be consented in writing by the Construction Ministry before they are submitted to competent authorities for approval.

Chapter IV

MANAGEMENT AND OPERATION OF WATER DRAINAGE SYSTEMS

Article 27.- Selection of management and operation units

1. For areas where organizations or individuals are providing water drainage services, such organizations or individuals shall be appointed with priority to perform contracts on management and operation of water drainage systems in the areas.
2. For areas where water drainage units are not available, the selection of units for management and operation of water drainage systems complies with the provisions of law on bidding or new units shall be set up if the bidding fails.
3. A water drainage unit may be selected to manage one or many different water drainage basins and each water drainage basin will be assigned only to one water drainage unit for management and operation.

4. Competence to select units for management and operation of water drainage systems: Owners shall organize the selection of units for management and operation of water drainage systems in areas under their respective management.

Article 28.- Management and operation contracts

1. Management and operation contracts are legal documents concluded between owners and units assigned to manage and operate water drainage systems.

2. A management and operation contract covers the following principal contents:

- a/ The contracting parties;
- b/ The contracting objects;
- c/ Scope and contents of jobs;
- d/ Technical requirements;
- e/ Contractual prices and principles for price adjustment;
- f/ Payment and mode of payment;
- g/ Obligations and rights of the involved parties.

Article 29.- Assignment of management and operation contracts

Water drainage units may assign part or whole of their obligations and rights in the management and operation contracts to a third party upon the agreement of water drainage work owners.

Article 30.- Determination of estimated prices of management and operation contracts

The estimated prices of management and operation contracts are determined for use as a basis for selection of management and operation units.

1. Principles for calculation of estimated contractual prices:

a/ The estimated contractual prices must be calculated accurately and fully with all elements of reasonable expenses for management and operation of water drainage systems in accordance with the management and operation standards and process promulgated or approved by competent state agencies;

b/ Harmonizing the interests of the State, the water drainage units and the communities.

2. Grounds for determination of estimated contractual prices:

- a/ Scope and volume of work;
- b/ Management and operation standards and process;
- c/ Techno-economic norms promulgated by competent state agencies;
- d/ Specific conditions of the localities.

3. Formulation, submission and approval of estimated contractual prices:

Water drainage work owners shall organize the formulation of estimated contractual prices (employing their attached professional bodies or hiring consultants) and submit them to competent authorities for approval.

4. Competence to approve estimated contractual prices:

a/ Provincial-level People's Committees shall approve estimated contractual prices for water drainage works of cities, provincial towns under their respective management;

b/ District-level People's Committees shall approve estimated contractual prices for water drainage works of districts under their respective management.

Article 31.- Prices of management and operation contracts

Prices of management and operation contracts are the prices agreed upon after negotiations between owners and the selected units managing and operating water drainage works and must not exceed the estimated prices approved by competent authorities.

Article 32.- Adjustment of management and operation contract prices

1. Management and operation contract prices are adjusted in the following cases:

a/ Investment is made in the expansion and upgrading of water drainage systems;

b/ There appear big market developments;

c/ There appear changes in the State's policy mechanism.

2. Water drainage units shall formulate and submit to competent agencies for approval the adjustment of contractual prices after reaching agreement with water drainage work owners. Persons competent to approve estimated contractual prices will approve the adjustment of estimated contractual prices.

Article 33.- Contractual terms

A management and operation contract has a minimum term of 5 years and a maximum term of 10 years. Where the contracting parties wish to extend their contracts, at least one year before the termination of the contracts, they shall negotiate the extension of the management and operation contracts.

Article 34.- Termination of contract

A management and operation contract is terminated in the following cases:

1. One of the contracting parties breaches the terms committed in the contract.

2. When the contract expires but either party does not wish to extend the contract.

3. There appear force majeure circumstances or other reasons prescribed in the contracts.

Article 35.- Acceptance, payment under contracts

1. Management and operation contracts will receive periodical payments as agreed upon.

2. The payment mode is agreed upon by the two parties.

3. Where the payment is made 15 days later than the schedule agreed upon in the contract, the water drainage unit may enjoy the highest interest rate of the bank where transaction accounts are opened at the time of payment for the late paid sum.

4. Water drainage work owners shall organize the supervision, acceptance and payment for water drainage units under contract.

5. Management and operation contracts receive payment from the sources of collected water drainage charges, annual budget plans of water drainage work owners.

Article 36.- Contents of management of rain water drainage systems

1. The management of rain water drainage systems covers management of works from rain water-collecting gates, regional rain water-conducting culverts, main water drainage canals, rain water-regulating and anti-logging lakes, pump stations... tidal wave-preventing valves (if any) to points of discharge into the environment.

2. Culverts, canals and soakage pits must be periodically dredged and maintained in order to ensure the designed flows. Soakage pit lids and rain water-collecting gates must be regularly checked and maintained. The quality of culverts and works within the networks must be periodically inspected and assessed to propose plans for replacement or repair.

3. Establishing a process of rain water drainage system management which satisfies the technical requirements of management and operation according to regulations.

4. Proposing plans on network development according to basins.

Article 37.- Contents of management of waste water drainage systems

1. The management of waste water drainage systems covers management of connection points, culverts collecting and conducting waste water to treatment plants and from treatment plants to points of discharge into the environment. Water drainage management covers:

a/ Periodically checking the tightness, sediments at connection points, soakage pits and culverts in order to work out plans for dredging, repairing and maintaining culverts and works in the networks.

b/ Periodically inspecting and assessing the quality of works, proposing measures to replace, repair water drainage networks and works in the networks'

c/ Establishing a process of waste water drainage system management which satisfies the technical requirements of management and operation according to regulations;

d/ Proposing plans for development of networks according to basins.

2. In case of common water drainage networks, water drainage system management complies with the provisions of Article 36 and Clause 1 of Article 37 of this Decree.

Article 38.- Contents of management of regulating lakes systems

1. Management of regulating lakes in water drainage systems aims to regulate rain water and concurrently create eco-environment beauty spots cum places for entertainment and recreation as well as aquaculture.

2. Controlling acts of discharging daily-life and industrial waste water in the process of production, business and service provision directly into regulating lakes.

3. Inspecting and supervising the exploitation and use of regulating lakes for other purposes (entertainment and recreation, aquaculture, tourism...), which are permitted by competent authorities, to see if they comply with regulations in order to ensure the functions of regulating rain water and environment.

4. Stabilizing the water levels of regulating lakes, well performing the task of regulating rain water and meeting other requirements.

5. Periodically dredging lakes, cleaning lake beds and banks.

6. Formulating the management process and regulations on exploitation and use of regulating lakes.

Article 39.- Contents of management of key works

1. Operating pump stations, pressure pipelines, waster water treatment plants and points of discharge into the environment in compliance with the approved operation and maintenance process.

2. Periodically inspecting and assessing the quality of key works, ensuring the capability of continuous operation of the systems, proposing replacement and repair measures and development plans.

Article 40.- Property management

Water drainage units assigned to manage and operate water drainage systems shall manage the properties invested from owners' capital sources:

1. Making lists of properties assigned for management.

2. Organizing the protection of properties assigned for management.

3. Periodically inspecting and assessing the quality of properties.

4. Formulating plans for work maintenance, replacement and procurement of equipment.

Chapter V

WATER DRAINAGE SERVICES

Article 41.- Connection points

1. Water drainage units shall establish connection points for households to drain water into water-collecting networks of the water drainage systems. All water drainage households in water drainage service areas shall be requested and obliged to make connections into water-collecting networks of water drainage systems, except for cases defined in Article 45 of this Decree.
2. Connection point positions are determined as lying on water-gathering lines of water drainage systems. The elevation and technical requirements of connection points shall be provided by water drainage units.
3. Water drainage system owners shall invest in the construction of water-collecting networks to connection points. Water drainage households shall invest water drainage pipelines and preliminary treatment facilities to connection points; restore the original state of public grounds used for construction; have the obligation to notify the time for construction of connections so that water drainage units check to ensure the connections in strict accordance with regulations.

Article 42.- Provisions on wastewater discharge at connection points

1. For daily-life wastewater:

a/ For water drainage systems newly built with collecting networks and concentrated waste water treatment facilities, the daily-life wastewater from water drainage households is permitted for discharge directly into wastewater-gathering networks;

b/ For urban centers where already exist common or semi-separate water drainage systems, the daily-life wastewater shall be collected and preliminarily treated before being discharged into connection points. The Construction Ministry shall promulgate standards on design, construction and operation of works for preliminary treatment of daily-life wastewater at water drainage households. Water drainage units have the responsibility and competence to supervise the construction of works for collection and preliminary treatment of daily-life wastewater of water drainage households to ensure that the construction of these works comply with regulations.

2. For other types of wastewater:

a/ Water drainage households must have systems to collect and preliminarily treat wastewater to ensure its permitted standards before discharging it into connection points;

b/ Water drainage households shall sign contracts with standard laboratories for periodically sampling and analyzing the quality of wastewater once every two months before discharging it into connection points. Testing results must be sent to water drainage state management bodies in localities, water drainage units and households.

3. Water drainage units shall inspect the discharge of wastewater by water drainage households into water drainage systems under their management to ensure the prescribed standards, organize samplings and tests by themselves when necessary.

Article 43.- Connecting industrial park water drainage systems to urban water drainage system

When water drainage systems of industrial parks are connected to urban water drainage systems, such industrial parks are regarded as households using urban water drainage services and they shall comply with regulations of urban water drainage systems.

Article 44.- Connection agreement

Connection agreement means a written agreement between a water drainage unit and a water drainage household on the connection position, technical requirements of the connection point, connection time, quality and volume of water discharged into the connection point.

Article 45.- Connection exemption

Works are exempt from connection to water drainage systems in the following cases:

1. It is near the receiving sources and the wastewater quality satisfies the environmental hygiene requirements and the connection to a common water drainage system may result in unreasonable economic burdens for water drainage households.
2. In the areas, there is no collecting network of the concentrated water drainage system.

Article 46.- Water drainage service contracts

1. Water drainage service contracts are legal documents concluded between water drainage units and water drainage households (excluding family households) for discharge of waste water into water drainage system.
2. A water drainage service contract has the following principal contents:
 - a/ The contracting parties;
 - b/ The connection point;
 - c/ Volume and quality of waste water discharged into the system;
 - d/ Service quality;
 - e/ Rights and obligations of the contracting parties;
 - f/ Water drainage charges, mode of payment;
 - g/ Handling of contractual breaches;
 - h/ Other contents agreed upon by the two parties.

Article 47.- Termination of water drainage services

1. For households: Water drainage units may not stop providing water drainage services in any circumstance, unless it is specified in management and operation contracts. Water drainage households that fail to perform the obligation to pay water drainage charges or arbitrarily alter or repair water drainage systems or violate regulations on water drainage shall be handled according to law; and clean water supply units are obliged to stop supplying clean water at the request of water drainage units.
2. For other water drainage households:
 - a/ If they violate water drainage regulations but do not cause adverse impacts on the environment, water drainage units shall send written notices on the violations and request the water drainage households to redress the situation. If within 15 days, the water drainage households fail to abide by such requests, the water drainage units shall issue the second notices. If within subsequent 15 days, the water drainage households still fail to abide by the requests, the water drainage units may stop providing water drainage services as agreed upon in the water drainage service contracts and provided for by the law on water drainage; at the same time, the clean water supply units are obliged to stop supplying clean water at the request of water drainage units.
 - b/ If they violate water drainage regulations and cause adverse impacts on the environment, water drainage units shall make written records thereof and request the water drainage households to immediately redress the situation. If they fail to abide by such requests, the water drainage units may stop providing water drainage services and request water supply units to stop supplying clean water; at the same time, the water drainage households shall be handled according to law.
3. Water drainage services and clean water supply will be restored after water drainage households address the consequences of their violations and fulfill the obligations according to regulations.
4. In case of cessation of water drainage services for repair, renovation or upgrading of water drainage systems, water drainage units shall notify in writing related water drainage households of the reasons therefor, the cessation duration, and at the same time, the water drainage units shall apply temporary water drainage measures to limit the impacts on production and daily-life activities of water drainage households and minimize environmental pollution.

Chapter VI

WATER DRAINAGE CHARGES

Article 48.- Subjects liable to collection of water drainage charges

1. All water drainage households discharging waste water into water drainage systems are obliged to pay water drainage charges under the provisions of this Decree.
2. All water drainage households discharging waste water directly into the environment are obliged to pay environmental protection charges for wastewater under the Government's Decree No. 67/2003/ND-CP of June 13, 2003, on environmental protection charges for wastewater, and Decree No. 04/2007/ND-CP of January 8, 2007, amending and supplementing a number of articles of Decree No. 67/2003/ND-CP.

Article 49.- Principles for determination of water drainage charges

1. Schemes on water drainage charges are determined on the principle of future recovery of expenses to maintain services on drainage of water, including rain water and waste water.
2. Water drainage charges are decided in accordance with the socio-economic development in each period; with investment levels to raise service quality, with roadmaps for gradual increase and the objective of full recovery of management and operation costs and partial contribution to investment in the construction of water drainage works.
3. Local budgets must offset to fully cover expenses for management and operation and maintenance of water drainage services in localities if the collected water drainage charges are lower than actual expenses.

Article 50.- Methods of determining water drainage charge rates

1. For daily-life wastewater, water drainage charge rates are calculated according to waste water volumes.
2. For other types of wastewater, water drainage charge rates are calculated according to wastewater volumes and pollutant content in wastewater.

Article 51.- Determination of charged wastewater volumes

1. For daily-life wastewater:
 - a/ In case of using clean water from a concentrated water supply system, the charged wastewater volumes are equal to 100% of the consumed clean water volumes stated in the water supply bills;
 - b/ In case of not using clean water from a concentrated water supply system, the charged wastewater volumes are calculated at the level of 4m^3 /person/month.
2. For other types of wastewater:
 - a/ In case of using clean water from a concentrated water supply system, the charged wastewater volumes are calculated as equal to 80% of the consumed clean water volumes stated in water supply bills. Water drainage units or water drainage households may install meters to accurately determine the wastewater volumes discharged into the water drainage system;
 - b/ In case of not using clean water from a concentrated water supply system, the charged wastewater volumes are determined through meters. Water drainage households shall invest in the installation of meters and other auxiliary protection support equipment.

Article 52.- Determination of contents of charged pollutants

1. The contents of charged pollutants for other types of wastewater (other than daily-life wastewater) are determined according to the COD norm (mg/l).
2. The COD content is determined according the analysis results of standard laboratories prescribed at Point b, Clause 2, Article 42 of this Decree.

Article 53.- Determination of water drainage charge levels

The water drainage charge levels for water drainage households are determined according to the following formula:

$$F = f \times V \times K$$

Of which:

f is the water drainage charge determined in percentage and is not lower than the clean water prices applicable to different water-using subjects.

V is the charged wastewater volume determined under the provisions of Article 51 of this Decree.

K is the adjustment coefficient depending on the pollutant content determined under the provisions of Article 52 of this Decree; for daily-life wastewater, coefficient K = 1

Coefficient K is determined as follows:

Ordinal number	COD content (mg/l)	Coefficient K
1	≤ 100	1
2	101 - 200	1.5
3	201 - 300	2
4	301 - 400	2.5
5	401 - 600	3.5
6	> 600	4.5

Article 54.- Grounds for formulation of water drainage charge schemes

1. Water drainage charge-determining principles and methods.
2. Socio-economic development conditions of each region and people's income in each period.
3. Management and operation costs and reasonable profits of water drainage units.

Article 55.- Responsibility to formulate, competence to appraise and decide on water drainage charges

1. Water drainage work owners shall direct water drainage units to organize the formulation and submission of water drainage charge schemes.
2. Construction Services of provinces and Transport and Public Works Services of centrally run cities shall assume the prime responsibility for, and coordinate with provincial/municipal Finance Services in, appraising water drainage charge schemes.
3. Provincial-level People's Committees shall decide on water drainage charges for each urban center in areas under their respective management after submitting them to People's Councils of the same level.
4. Water drainage charges in industrial parks shall be decided by investors dealing in and developing industrial park infrastructures and agreed upon by owners of works in industrial parks.

Article 56.- Adjustment of water drainage charges

1. Water drainage charges are adjusted in the following cases:
 - a/ When investment is made in substantial changes in waste water treatment technologies and service quality;
 - b/ There appears changes in state mechanisms and policies;

c/ The conditions on national and regional socio-economic development and people's income have changed.

2. The process, procedures and competence for adjustment of water drainage charges comply with the provisions of Article 55 of this Decree.

Article 57.- Modes of water drainage charge collection and payment

1. Organizations and individuals providing water drainage services shall organize the collection of water drainage charges through water supply bills for water drainage households using clean water from concentrated water supply systems, and enjoy charge collection service expenses.

2. Monthly, water drainage units must supply information on the quality of wastewater (other than daily-life wastewater) of water drainage households, which serves as a basis for determining water drainage charges, to water supply service-providing organizations and individuals in the areas. The time for supply of information is agreed upon by the two parties.

3. Water drainage units shall directly collect water drainage charges from water drainage households not using clean water from concentrated water supply systems.

Article 58.- Management and use of water drainage charges

Collected water drainage charges shall be managed and used for the following purposes by water drainage work owners:

1. Payment for management and operation contracts.

2. Payment for water drainage charge collection services.

3. Investment in water drainage maintenance and development.

Chapter VII

RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE INVOLVED PARTIES

Article 59.- Rights and obligations of water drainage units

1. Water drainage units have the following rights:

a/ To conduct business activities according to regulations, to be properly and fully paid the service charges for management and operation of water drainage systems under signed contracts;

b/ To request competent state agencies to consider amendment and supplementation of regulations, standards and techno-economic norms related to water drainage activities;

c/ To contribute opinions to the formulation of planning on water drainage in their areas;

d/ To be compensated for damage caused by relevant parties under provisions of law;

e/ Other rights prescribed by law.

2. Water drainage units have the following obligations:

a/ To manage properties invested from capital sources of water drainage work owners under signed contracts;

b/ To comply with procedures and regulations on operation of water drainage systems;

c/ To handle incidents and restore the water drainage;

d/ To formulate and submit water drainage charge schemes to competent authorities for approval according to regulations;

e/ To establish databases on management of water drainage households into the water drainage systems under their management; to coordinate with water supply units in collecting or directly organize the collection of water drainage charges according to regulations;

f/ To comply with legal provisions on environmental protection;

- g/ To supply information on the connection agreement to interested parties at their request;
- h/ To protect the safety of water drainage systems according to regulations;
- i/ To maintain stable water drainage services according to regulations;
- j/ To send periodical reports according to regulations to owners and local and central state management bodies in charge of water drainage;
- k/ To pay compensations for damage caused to users according to law;
- l/ Other obligations prescribed by law.

Article 60.- Rights and obligations of water drainage service users

1. Water drainage service users have the following rights:
 - a/ To be provided with water drainage services according to law;
 - b/ To request water drainage units to promptly address incidents upon their occurrence;
 - c/ To be supplied with or recommended for information on water drainage activities;
 - d/ To be compensated for damage caused by water drainage units according to law;
 - e/ To complain about or denounce violations of the law on water drainage by water drainage units or involved parties;
 - f/ Other rights prescribed by law.
2. Water drainage service users have the following obligations:
 - a/ To pay water drainage charges fully and on time;
 - b/ To discharge waste water into systems according to regulations and standards promulgated by competent state bodies;
 - c/ To notify in time water drainage units of abnormal phenomena which may cause incidents to water drainage systems when discovering them;
 - d/ To connect the water drainage systems of construction works to common water drainage systems in strict accordance with the connection agreements;
 - e/ To pay compensations for damage caused to relevant parties according to law;
 - f/ Other obligations prescribed by law.

Chapter VIII

INSPECTION, EXAMINATION, AND HANDLING OF VIOLATIONS

Article 61.- Inspection, examination

1. The specialized construction inspectorate shall perform the specialized inspection of urban and industrial park water drainage.
2. The specialized environment inspectorate shall perform the specialized inspection of environmental protection in water drainage activities.
3. Contents: Inspecting and examining the observance of legal provisions on water drainage; detecting, preventing and handling according to its competence or proposing competent bodies to handle violations of the law on water drainage; proposing measures to ensure the enforcement of the law on water drainage and environmental protection.
4. The inspection of water drainage activities complies with the law on inspection.

Article 62.- Settlement of complaints and denunciations

1. Organizations and individuals may complain about or denounce law violations in water drainage activities.

2. Complaints and denunciations about law violations in water drainage activities shall be settled under the provisions of law on complaints and denunciations.

3. While making complaints, denunciations or lawsuits, organizations and individuals shall still execute administrative decisions of competent state management bodies in charge of water drainage. Upon the issue of decisions on settlement of complaints and denunciations about water drainage activities by competent state management bodies or effective court decisions, they shall comply with such decisions.

Article 63.- Handling of violations

1. Organizations and individuals have the responsibility to detect, prevent and propose to promptly handle law violations in water drainage activities.

2. Organizations and individuals that break the prohibitions in water drainage activities prescribed in Article 11 of this Decree shall, depending on the nature and severity of their violations, be administratively handled or examined for penal liability in accordance with law.

3. If law violations in water drainage activities cause damage to the interests of the State, legitimate rights and interests of organizations or individuals, the violators shall pay damages.

Chapter IX

IMPLEMENTATION PROVISIONS

Article 64.- Implementation effect

This Decree takes effect 15 days after its publication in “CONG BAO”.

Article 65.- Organization of implementation

1. The Construction Minister shall coordinate with relevant ministries and branches in guiding the implementation of this Decree.

2. Ministers, heads of ministerial-level agencies, heads of government-attached agencies, presidents of provincial/municipal People’s Committees, and relevant organizations and individuals shall implement this Decree.

On behalf of the Government
Prime Minister
NGUYEN TAN DUNG

PHỤ LỤC 2: DỰ THẢO CÁC CHÍNH SÁCH CHUNG CHO CÁC CÔNG TY QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

A. CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ/CTN ngàytháng....năm 200....của Công tyvề việc phê duyệt Chính sách nội bộ)

1. Các căn cứ pháp lý

Căn cứ theo:

- Luật bảo vệ môi trường số 52/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt nam;
- Luật Doanh nghiệp số 60/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt nam;
- Nghị định số 88/2007/NĐ-CP ngày 28/5/2007 về thoát nước cho các đô thị và các khu công nghiệp tại Việt nam;
- Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn giao cho Công ty theo Quyết định số ngày , và
- Bản Tuyên bố chính sách của Giám đốc, bao gồm Sứ mệnh, Tầm nhìn và các giá trị của Công ty đã được xác định trong Kế hoạch phát triển Công ty (CDP) ngày và các mục tiêu, chiến lược, và các hoạt động đã đề ra.

2. Giải thích từ ngữ

Nước thải: là nước đã bị thay đổi các đặc tính qua việc sử dụng của con người hoặc các hoạt động và được xả vào các hệ thống cống hoặc môi trường.

Quản lý nước thải: là toàn bộ quá trình các hoạt động liên quan đến quy hoạch, lãnh đạo, tổ chức và kiểm soát đầu tư, vận hành và bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế các tài sản về thoát nước, nhằm đảm bảo việc thu gom và xử lý theo đúng các luật pháp và quy định hiện hành.

Phí thoát nước: là số tiền dùng để trang trải các chi phí vận hành và bảo dưỡng hệ thống các tài sản về nước thải và nước mưa theo đúng Nghị định 88/2007CP.

Các quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP): là các văn bản mô tả chi tiết các quy trình vận hành cần thiết phải chấp hành bởi những người vận hành trong quá trình vận hành và bảo dưỡng các tài sản.

3. Các mục tiêu

Các mục tiêu chủ yếu của Chính sách Quản lý nước thải là:

- thiết lập các dịch vụ tốt nhất có thể về thu gom và xử lý nước thải; đảm bảo duy trì được chất lượng dịch vụ theo đúng các tiêu chuẩn dịch vụ được duyệt; góp phần nâng cao các điều kiện vệ sinh, bảo vệ môi trường, tiện ích của cộng đồng, và cải thiện các điều kiện sống;
- đảm bảo sự phát triển không ngừng hiệu quả hoạt động của người vận hành, tăng cường năng lực quản lý, do đó cải thiện hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động về nước thải;
- cơ cấu lại bộ phận quản lý nước thải nhằm hoàn thành các mốc mục tiêu phát triển của chúng ta bằng việc tạo ra các điều kiện tốt về tổ chức cho phép thực hiện tốt nhất các chức năng và nhiệm vụ được giao về quản lý nước thải; và

- nâng cao nhận thức cộng đồng địa phương về quản lý nước thải và vệ sinh môi trường thông qua các hoạt động truyền thông và giáo dục cộng đồng.

4. Phạm vi và điều kiện áp dụng

Chính sách nội bộ này được áp dụng cho bộ phận quản lý nước thải, cũng như các phòng, ban và công nhân viên của Công ty tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào việc quản lý nước thải.

Chính sách nội bộ này được ban hành và thực hiện theo khuôn khổ pháp lý của nhà nước Việt nam, các quy định của địa phương và các chính sách cũng như chiến lược phát triển nội bộ.

5. Các nguyên tắc hướng dẫn

Chính sách này là những định hướng cơ bản để soạn thảo các chính sách hoạt động có liên quan của Công ty, bao gồm:

- Quản lý tài chính;
- Quản lý quan hệ khách hàng và sự tham gia của cộng đồng;
- Quản lý tài sản và lập hồ sơ tài sản; và
- Quản lý nguồn nhân lực.

Các chính sách nội bộ phải bao trùm toàn bộ các hoạt động quản lý có liên quan đến quản lý nước thải, bảo đảm hoàn thành sứ mệnh, tầm nhìn và các mục tiêu hoạt động của chúng ta.

Chúng ta phấn đấu để các chính sách và quy trình được quán triệt và thực hiện đều khắp các phòng, ban và đơn vị của Công ty.

6. Nội dung chính sách

6.1 Cơ cấu lại tổ chức

Quản lý nước thải là một nhiệm vụ trọng tâm của Công ty chúng ta. Do vậy, Bộ phận quản lý nước thải sẽ phải được cơ cấu lại theo hướng sát nhập các hoạt động của các hệ thống thoát nước hiện tại với hệ thống thoát nước trong tương lai theo đúng các chính sách và quy định hiện hành của chính quyền địa phương về quản lý nước thải.

6.2 Hợp đồng quản lý

Bộ phận quản lý nước thải của Công ty chúng ta sẽ vận hành trên cơ sở của “Hợp đồng quản lý vận hành”, ký giữa UBND Tỉnh (là chủ sở hữu tài sản) và Công ty chúng ta (là người vận hành tài sản).

6.3 Hợp đồng dịch vụ khách hàng

Công ty chúng ta sẽ cung ứng các dịch vụ cho khách hàng trên cơ sở “Hợp đồng dịch vụ khách hàng” ký kết giữa Công ty chúng ta với các hộ gia đình. Mọi phàn nàn và yêu cầu nhận được từ khách hàng sẽ được bộ phận chăm sóc khách hàng quản lý và giải quyết kịp thời với sự phối hợp với các phòng có liên quan.

6.4 Kế hoạch phát triển Công ty (CDP)

Theo phương hướng của “Kế hoạch phát triển Công ty”, chúng ta sẽ phấn đấu theo mục tiêu trở thành nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, đáng tin cậy và có trách nhiệm giải trình, thoả mãn được các nhu cầu của cộng đồng về quản lý nước thải. Bản Kế hoạch hoạt động của chúng ta sẽ được cập nhật hàng năm; theo đó ngân sách của Công ty sẽ cần bố trí đủ để thực hiện các hoạt động đó.

6.5 Phí dịch vụ khách hàng

Các chi phí hoạt động về quản lý nước thải và các chi phí chung tương ứng, hiện nay đều do ngân sách nhà nước trang trải. Tuy nhiên, trong tương lai gần đây, mọi chi phí về quản lý

nước thải sẽ được bù đắp bởi phí dịch vụ khách hàng. Công ty chúng ta sẽ theo sự chỉ đạo của Ủy Ban Nhân dân Tỉnh, dần dần thay thế sự bao cấp của nhà nước bằng cách áp dụng phí dịch vụ khách hàng đủ bù đắp chi phí. Công ty chúng ta sẽ tham mưu cho UBND Tỉnh trong việc xây dựng lộ trình áp dụng phí dịch vụ khách hàng đảm bảo đủ bù đắp chi phí về quản lý nước thải.

6.6 Sự tham gia của khách hàng

Công ty chúng ta sẽ lập kế hoạch và thực hiện các hoạt động nhằm nắm được các nhu cầu của khách hàng, cải thiện các quan hệ giữa khách hàng và Công ty, chăm sóc các quan tâm của khách hàng và giải quyết các phàn nàn của khách hàng một cách chân tình.

6.7 Các quan hệ và sự tham gia của cộng đồng

Công ty chúng ta sẽ tạo lập các quan hệ mật thiết với các bên hữu quan như UBND Tỉnh, UBND Thành phố (thị xã), quận, phường, khu dân cư và các tổ chức xã hội (Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, các trường học, Bệnh viện v.v..) để củng cố sự cộng tác và ủng hộ lẫn nhau trong các hoạt động quản lý nước thải. Chúng ta sẽ tìm các biện pháp để nâng cao sự đồng thuận của các tổ chức cũng như của cộng đồng trong việc tích cực tham gia vào các hoạt động liên quan đến quản lý nước thải và vệ sinh.

6.8 Quản lý tài sản

Lập hồ sơ tài sản đúng cách, cùng với việc lập kế hoạch tài sản một cách phù hợp và đề ra các hoạt động vận hành bảo dưỡng (VHBD) thích hợp sẽ đảm bảo tốt nhất cho việc sử dụng và quản lý các tài sản được giao. Do đó, Công ty chúng ta sẽ xây dựng một bộ phận Hồ sơ tài sản để lập hồ sơ toàn bộ các tài sản được giao cho Công ty chúng ta quản lý.

6.9 Tuyển dụng cán bộ nhân viên

Công ty chúng ta sẽ rà soát lại và điều chỉnh các quy chế tuyển dụng và cách đánh giá cán bộ nhân viên hiện hành, đảm bảo cho nhân sự được tuyển chọn theo đúng trình độ khả năng yêu cầu, được phân công đúng việc, được đánh giá đúng mức, được động viên và khen thưởng kịp thời, được trả lương hợp lý, được đào tạo và phát triển theo đúng các nhu cầu thay đổi của Công ty nhằm xây dựng trình độ kiến thức và các kỹ năng cần thiết cho việc thực thi các nhiệm vụ về thoát nước một cách hữu hiệu và hiệu quả.

6.10 Tiêu chuẩn dịch vụ

Công ty chúng ta sẽ xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ để từng bước cải thiện chất lượng công tác quản lý nước thải dựa trên các Quy trình tác nghiệp chuẩn(SOP), thoả mãn các quy định của nhà nước về quản lý nước thải.

6.11 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động

Công ty chúng ta sẽ xây dựng các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động để theo dõi nội bộ hiệu quả hoạt động của Công ty, bao gồm các thông số về kỹ thuật, tài chính, nhân sự và khách hàng. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động đều hướng theo diễn hình tiên tiến quốc gia.

6.12 Kiểm soát nội bộ

Công ty chúng ta sẽ thành lập một bộ phận Kiểm soát nội bộ để đảm bảo rằng các hoạt động kỹ thuật và tài chính được thực hiện theo đúng các quy định hiện hành của nhà nước và các quy trình tác nghiệp chuẩn được duyệt (SOP).

6.13 Hệ thống thông tin quản lý (MIS)

Công ty chúng ta sẽ xây dựng một hệ thống thông tin quản lý để đảm bảo cho các số liệu và dữ liệu ưu tiên trong các hoạt động được chuẩn bị sẵn “trực tuyến” tới lãnh đạo Công ty, giúp cho Giám đốc và lãnh đạo các đơn vị trực thuộc trong việc ra các quyết định và quá trình quản lý Công ty.

7. Trách nhiệm thực hiện

Giám đốc Công ty chịu trách nhiệm phổ biến chính sách này đến tất cả các phòng, ban, đơn vị trong Công ty và lập kế hoạch, lãnh đạo, tổ chức và kiểm tra việc tuân thủ chính sách này trong quá trình thực hiện.

Để thực hiện chính sách này, Giám đốc Công ty sẽ cùng các đơn vị:

- Sắp xếp lại cơ cấu tổ chức của Công ty và bộ phận thoát nước nhằm đáp ứng các yêu cầu của quản lý thoát nước chuyên nghiệp;
- Rà soát và xác định lại các chức năng và nhiệm vụ của bộ phận thoát nước và các phòng ban, đơn vị có liên quan;
- Điều chỉnh/soạn thảo các quy chế và các quy trình tác nghiệp chuẩn(SOP), theo hướng đơn vị dịch vụ tiên tiến; và
- Chỉ dẫn các phòng, ban, đơn vị và các cá nhân trong việc soạn thảo các tài liệu có liên quan theo sự phân công của Giám đốc.

Giám đốc Công ty sẽ định kỳ rà soát lại chính sách này và sẽ điều chỉnh nếu cần và sẽ phổ biến các chỉnh sửa này đến tất cả các phòng, ban, đơn vị trong Công ty.

8. Ngày có hiệu lực

Chính sách này có hiệu lực từ ngày Giám đốc ký. Các chính sách trước đây trái với chính sách này mặc nhiên bị bãi bỏ.

GIÁM ĐỐC CÔNG TY

B. CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ QUẢN LÝ TÀI CHÍNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ/CTN ngàytháng....năm 200... của Công tyvề việc phê duyệt Chính sách nội bộ)

1. Căn cứ pháp lý

Căn cứ vào:

- Luật kế toán Việt Nam số...ngày....
- Thông tư, nghị định liên quan tới tài chính kế toán và văn bản pháp luật khác của Việt Nam.
- Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn giao cho công ty theo quyết định số....ngày....
- Bản tuyên bố chính sách của giám đốc về sứ mệnh, tầm nhìn và các chuẩn mực giá trị của công ty trong Kế hoạch Phát triển Công ty (CDP) ban hành ngày và các mục tiêu, chiến lược, và các hoạt động đã được mô tả trong đó; và
- Hiệp định ký kết giữa chính phủ Việt Nam và Ngân hàng tái thiết Đức về đầu tư và quản lý nước thải.

2. Giải thích từ ngữ

Quản lý tài chính: là các hoạt động liên quan đến quản lý kế toán, quản lý tài khoản phải thu, quản lý tiền mặt, quản lý tồn kho, quản lý tài sản, lập báo cáo tài chính và kế hoạch tài chính của công ty phù hợp với các quy định của Nhà nước và mục tiêu tài chính của công ty.

Giá nước thải: là tổng số tiền, thể hiện bằng VND/m³, được lập thành hóa đơn khách hàng để bù đắp chi phí hoạt động trong công tác quản lý nước thải – bao gồm chi phí khấu hao thiết bị cơ điện, dựa trên sự phê duyệt của Hội đồng Nhân dân và quyết định thi hành của Ủy ban Nhân dân

Dự toán ngân sách: là bản kế hoạch về thu nhập và chi phí của công ty cho năm tới thể hiện bằng VND.

3. Mục tiêu

Các mục tiêu chính của quản lý tài chính đó là:

- Thiết lập và duy trì hệ thống ghi chép và báo cáo tài chính hiệu quả phù hợp với luật pháp hiện hành của Việt nam và thông lệ thực tiễn tốt nhất.
- Tạo ra nguồn thu nhập đầy đủ và ổn định cho việc quản lý nước thải, trước tiên là bù đắp được chi phí vận hành và bảo dưỡng, khấu hao thiết bị cơ điện trong những năm đầu, và tương lai là toàn bộ khấu hao TSCĐ;
- Trở thành một tổ chức tự chủ tài chính trên cơ sở từng bước xoá bỏ trợ cấp từ UBND tỉnh thông qua việc điều chỉnh dần phí nước thải đối với khách hàng.

4. Phạm vi và điều kiện áp dụng

Chính sách này được áp dụng cho phòng kế toán, đơn vị quản lý nước thải và các phòng ban khác, và các cán bộ công ty có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến công tác quản lý nước thải.

5. Nội dung chính sách

5.1 Các nguyên tắc hướng dẫn

Quản lý tài chính hiệu quả liên quan đến những nguyên tắc hướng dẫn sau:

- Bảo vệ tài sản một cách đầy đủ thông qua hệ thống kiểm soát nội bộ hiệu quả
- Phân định quyền hạn trách nhiệm quản lý tài chính một cách phù hợp và rõ ràng

5.2 Hệ thống kế toán

Hệ thống kế toán phải phù hợp với luật pháp hiện hành của Việt nam và những nguyên tắc kế toán được áp dụng chung cho các đơn vị kinh doanh.

5.3 Quản lý công nợ khách hàng

- Giá nước thải phải được tính chính xác cho tất cả các khách hàng; lập và gửi hóa đơn cho khách hàng đúng thời gian.
- Định kỳ giám sát tất cả các khoản phải thu tiền nước thải của tất cả các khách hàng, thường xuyên thông báo, nhắc nhở các khách hàng còn nợ đọng tiền tiền nước thải.
- Giá nước thải phải được xác định dựa trên cơ sở bù đắp được các chi phí vận hành bảo dưỡng và trước tiên là chi phí khấu hao của thiết bị cơ điện và tương lai là toàn bộ chi phí khấu hao của tất cả tài sản cố định. Việc tính toán phí nước thải phải tuân thủ Hiệp định thực hiện riêng giữa Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt nam và KFW và nghị định của chính phủ số 88/2007/ND-CP về thoát nước đô thị và khu công nghiệp ban hành ngày 28 tháng 5 năm 2007.

5.4 Quản lý tiền mặt

- Việc phê duyệt các khoản thanh toán phải phù hợp với quyền hạn tài chính được giao
- Tất cả các khoản chi phí phải được thanh toán bằng séc hoặc bằng chuyển khoản trừ những khoản chi phí nhỏ sẽ được thanh toán bằng tiền mặt
- Việc đối chiếu các ghi chép kế toán của công ty với số dư trên bảng kê ngân hàng phải được thực hiện hàng tháng

5.5 Quản lý hàng tồn kho

- Việc phê duyệt các yêu cầu, mua sắm, cấp phát vật tư và văn phòng phẩm phải phù hợp với quyền hạn quản lý tài chính và các quy trình đã ban hành
- Mua vật tư, văn phòng phẩm phải ở mức giá thấp nhất có thể, phù hợp với số lượng, chất lượng và dịch vụ yêu cầu
- Việc kiểm kê hàng tồn kho phải thực hiện ít nhất mỗi năm một lần. Kết quả của việc kiểm kê sẽ được đối chiếu với ghi chép kế toán, những chênh lệch giữa số kiểm kê và ghi chép kế toán sẽ phải điều chỉnh một cách phù hợp.

5.6 Quản lý tài sản

- Tất cả tài sản cố định phải được phân loại phù hợp với thời gian hữu dụng và bản chất của tài sản
- Cần lập, duy trì và thường xuyên cập nhật bảng kê ghi chép các thông tin chi tiết liên quan đến mỗi tài sản
- Chi phí khấu hao tài sản cố định phải được tính phù hợp với quy định hiện hành của nhà nước.

5.7 Báo cáo tài chính

- Các báo cáo tài chính phục vụ cho công tác quản lý nội bộ phải được lập hàng tháng
- Việc báo cáo tài chính ra ngoài Công ty phải tuân thủ các quy định hiện hành.

5.8 Lập ngân sách

Ngân sách hàng năm sẽ được lập dựa trên và thống nhất với Bản cập nhật Kế hoạch hoạt động trong Kế hoạch Phát triển Công ty.

6. **Trách nhiệm thực hiện chính sách**

Giám đốc công ty sẽ ban hành và phổ biến chính sách này đến tất cả các phòng ban, đơn vị của công ty và sẽ giám sát việc thi hành chính sách này

Trưởng của phòng/ban..... chịu trách nhiệm thi hành chính sách này, đảm bảo các nhân viên thuộc phòng/ban quản lý hiểu rõ và áp dụng chính sách này vào công việc hàng ngày của họ

Hàng năm, trưởng phòng/ban.....sẽ phải xem xét lại chính sách và gửi kiến nghị cho ban lãnh đạo công ty để có những chỉnh sửa phù hợp (nếu có)

Trưởng của phòng/ban.....phải phối hợp với các phòng ban chức năng, tổ chức và cá nhân có liên quan để đảm bảo áp dụng đúng chính sách này

Các phòng/ban chức năng có liên quan của công ty phối hợp và hỗ trợ trưởng phòng/ban.....trong việc thi hành chính sách này

Việc thi hành chính sách này phải phù hợp với quy trình tác nghiệp chuẩn hiện hành.

7. **Thi hành chính sách**

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày ký của Giám đốc công ty. Mọi chính sách trước đây trái ngược với chính sách này sẽ tự động bãi bỏ.

GIÁM ĐỐC CÔNG TY

C. CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG, QUAN HỆ CỘNG ĐỒNG VÀ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ/CTN ngàytháng....năm 2007 của Công tyvề việc phê duyệt Chính sách nội bộ)

1. Căn cứ pháp lý

Căn cứ theo:

- Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Công ty trong Quyết định số.....ngày....., và
- Tuyên bố Chính sách của Giám đốc Công ty, bao gồm: Sứ mệnh, Tầm nhìn và Giá trị được ghi trong Kế hoạch Phát triển Công ty ngày và mục tiêu, chiến lược, và các hoạt động đã nêu trong đó.

2. Giải thích từ ngữ

Khách hàng: là những cá nhân hoặc các hộ gia đình sử dụng dịch vụ cấp nước, thoát nước và vệ sinh môi trường của Công ty.

Quản lý quan hệ khách hàng: Toàn bộ các hoạt động của công ty liên quan đến việc nắm bắt nhu cầu của khách hàng, tăng cường mối quan hệ giữa khách hàng với công ty, chú ý đến mối quan tâm của khách hàng, và giải quyết phàn nàn/khiếu nại của khách hàng một cách thân thiện.

Sự hài lòng của khách hàng: là mức độ thỏa mãn của khách hàng đối với một sản phẩm hoặc một dịch vụ hoàn toàn giống như mong đợi/kỳ vọng của họ hoặc cao hơn cả mức mong đợi/kỳ vọng.

Cộng đồng: là tất cả những người dân sống trong khu vực cung cấp dịch vụ của Công ty, cùng chia sẻ lợi ích hoặc mối quan tâm về các dịch vụ và sản phẩm của Công ty. Họ có thể là khách hàng của công ty hoặc có thể không phải là khách hàng của công ty.

Quan hệ cộng đồng: là việc quản lý mối quan hệ qua lại giữa Công ty và các bên liên quan khác nhằm xây dựng, duy trì và nâng cao hình ảnh tích cực của Công ty.

Sự tham gia của cộng đồng: có nghĩa là người dân tham gia vào quá trình ra quyết định của Công ty. Sự tham gia của cộng đồng có thể là sự tham gia bị động hoặc chủ động vào các chiến dịch tuyên truyền, giáo dục và truyền thông, tham vấn, hoặc quá trình ra quyết định.

Tuyên truyền, Giáo dục, Truyền thông: là việc công ty cung cấp thông tin hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho cộng đồng để tăng cường hiểu biết, nâng cao nhận thức và hành vi của cộng đồng. Đây có thể là quá trình một chiều hoặc hai chiều, có thể được thực hiện theo cách tiếp xúc trực tiếp với cộng đồng hoặc phát tài liệu hoặc thông qua các phương tiện thông tin đại chúng.

3. Mục tiêu

Mục tiêu chính của Chính sách Quản lý Quan hệ khách hàng và Sự tham gia của cộng đồng là:

- Tăng cường sự trao đổi và mối quan hệ tích cực giữa công ty và khách hàng, giữa công ty và cộng đồng dân cư bằng cách cung cấp thông tin về các hoạt động và dịch vụ của Công ty;
- Đáp ứng được sự thỏa mãn của khách hàng ở mức cao nhất có thể bằng cách quản lý và giải quyết phàn nàn/khiếu nại của khách hàng một cách hiệu quả;
- Nâng cao nhận thức của khách hàng và cộng đồng dân cư về quyền và nghĩa vụ của họ trong công tác quản lý nước thải;

- Vận dụng ý kiến của khách hàng và cộng đồng dân cư để điều chỉnh chính sách và chiến lược của Công ty nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động của công ty và cung cấp dịch vụ tốt hơn, đáp ứng theo yêu cầu của khách hàng.
- Xây dựng, quản lý, duy trì và nâng cao hình ảnh của Công ty và mối quan hệ cộng đồng bằng cách cung cấp các dịch vụ phù hợp, hoạt động hiệu quả và tuyên truyền phổ biến thông tin thích hợp.

4. Phạm vi và điều kiện áp dụng

Chính sách này áp dụng cho Bộ phận Chăm sóc khách hàng, Bộ phận Thoát nước và cá phòng ban khác, cán bộ nhân viên của công ty trực tiếp hay gián tiếp tiếp xúc với khách hàng của Công ty và/hoặc cộng đồng dân cư nói chung.

5. Nội dung chính sách

5.1 Các nguyên tắc hướng dẫn

Quản lý khách hàng và cộng đồng hiệu quả phải tuân thủ các nguyên tắc hướng dẫn cơ bản sau:

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ
- Xây dựng mối quan hệ khách hàng và định hướng khách hàng bằng cách chăm sóc quan tâm tới khách hàng một cách tích cực; và
- Khuyến khích cộng đồng tham gia tích cực vào các hoạt động của công ty, bao gồm tham gia vào các hoạt động quản lý nước thải và vệ sinh môi trường.

5.2 Dịch vụ tốt nhất

Cung cấp dịch vụ tốt nhất sao cho khách hàng có thể tiếp cận được và phù hợp với yêu cầu khách hàng; tìm cách đáp ứng các yêu cầu cụ thể của các nhóm khách hàng khác nhau. Cải thiện cuộc sống của người dân bằng cách cung cấp các dịch vụ và các sản phẩm thích hợp, theo yêu cầu của khách hàng, và thông qua sự tham gia hiệu quả của cộng đồng vào việc cung cấp dịch vụ của Công ty.

5.3 Tăng cường sự bình đẳng

Trang bị kiến thức và chuyên môn cho toàn bộ cán bộ công ty để họ có thể giải quyết được các vấn đề liên quan đến khách hàng một cách tự tin và chuyên nghiệp. Công ty mong muốn có một lực lượng lao động tận tụy và tích cực trong công việc do có động cơ rõ rệt. Công ty cam kết sẽ tăng cường tính công bằng và hạn chế sự phân biệt đối xử. Công ty sẽ cố gắng đạt được mục tiêu này để đảm bảo:

- Toàn bộ khách hàng, công ty và cán bộ công nhân viên của công ty được đối xử một cách tôn trọng
- Dịch vụ của công ty có thể dễ dàng tiếp cận và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng
- Dịch vụ của công ty nhằm đem lại lợi ích cho toàn bộ khách hàng bằng cách công ty tăng cường cách đối xử công bằng đối với khách hàng và áp dụng những biện pháp tích cực.
- Cán bộ công ty không được phân biệt đối xử và gây phiền hà cho khách hàng, và nếu có thể sẽ bị kỷ luật và/hoặc áp dụng các hình thức xử phạt khác.

5.4 Yêu cầu của khách hàng

Yêu cầu của khách hàng phải được giải quyết một cách kịp thời, lịch sự và cụ thể. Công ty sẽ lưu trữ hồ sơ khách hàng để hỗ trợ công tác giải quyết yêu cầu của khách hàng một cách

tốt nhất. Công ty sẽ soạn thảo và áp dụng hợp đồng khách hàng liên quan đến việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của công ty nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

5.5 Phản nàn/ khiếu nại của khách hàng

Phản nàn/ khiếu nại của khách hàng được giải quyết một cách công bằng, tề nhị, kịp thời, chuyên nghiệp và hiệu quả. Định kỳ tiến hành đánh giá phản nàn/ khiếu nại của khách hàng nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ của Công ty. Công ty sẽ thành lập Bộ phận Chăm sóc khách hàng (CSKH) với chức năng và nhiệm vụ rõ ràng. Bộ phận CSKH sẽ xây dựng quy trình/thủ tục quản lý khiếu nại/phản nàn của khách hàng bao gồm: tiếp nhận, ghi chép, giải quyết, phản hồi và lập hồ sơ về phản nàn/ khiếu nại khách hàng.

5.6 Khảo sát/điều tra khách hàng

Tiến hành khảo sát/điều tra khách hàng theo định kỳ và theo hệ thống bằng cách áp dụng các phương pháp khảo sát thích hợp, do vậy Công ty có thể hiểu rõ hơn về nhu cầu, thái độ và quan điểm của khách hàng về dịch vụ của Công ty. Kết quả khảo sát/điều tra sẽ được sử dụng để lập kế hoạch phát triển khách hàng và thiết lập mục tiêu quản lý khách hàng nhằm cải tiến dịch vụ khách hàng.

5.7 Nhu cầu của khách hàng

Sử dụng các kết quả khảo sát/điều tra khách hàng để xác định nhu cầu của khách hàng, cải tiến và điều chỉnh dịch vụ cho khách hàng hiện tại, và mở rộng dịch vụ cho khách hàng mới. Công ty sẽ có các hình thức khuyến mãi phù hợp để thu hút khách hàng, thực hiện các chương trình truyền thông để quảng bá công ty và sản phẩm, dịch vụ của công ty. Công ty sẽ thường xuyên trao đổi thông tin với khách hàng để khách hàng có thông tin cập nhật về công ty và để công ty nhận được thông tin phản hồi kịp thời từ khách hàng. Do vậy, cần phải thực hiện và giám sát các hoạt động chăm sóc khách hàng.

5.8 Điều lệ khách hàng

Tiêu chuẩn dịch vụ của Công ty tập trung vào tính hiệu quả của dịch vụ cho toàn bộ khách hàng. Công ty sẽ tìm cách đáp ứng các tiêu chuẩn này trong bối cảnh nhu cầu khách hàng ngày càng tăng và nguồn lực hạn hẹp của Công ty. Công ty cam kết sẽ cung cấp các dịch vụ dễ dàng tiếp cận và phù hợp với toàn bộ khách hàng; tìm cách đáp ứng nhu cầu cụ thể của từng nhóm khách hàng. Để theo đuổi mục đích này, Công ty sẽ soạn thảo “Điều lệ khách hàng”.

5.9 Phát triển kỹ năng

Công ty sẽ tạo cơ hội cho cán bộ nhân viên để họ phát triển các kỹ năng nhằm đem lại lợi ích cho khách hàng, bao gồm các kỹ năng sau:

- Hành vi, thái độ, hình thức/ diện mạo bề ngoài
- Phong cách giao tiếp, nghi thức giao tiếp với khách hàng
- Cách thức trả lời điện thoại
- Quản lý số liệu khách hàng
- Cam kết đối với cán bộ nhân viên

Cam kết của Công ty trong Quan hệ cộng đồng và Sự tham gia của cộng đồng bao gồm:

5.10 Tuyên truyền, giáo dục và truyền thông

Xác định và thiết lập các kênh tuyên truyền, giáo dục và truyền thông cộng đồng trong phạm vi cung cấp dịch vụ của Công ty, cung cấp thông tin và kiến thức cho cộng đồng về các vấn đề liên quan đến nước thải, vệ sinh môi trường, phí thoát nước, quyết định, quy định, quyền hạn và nghĩa vụ của công ty đối với khách hàng và ngược lại thông qua các cuộc họp trao đổi trực tiếp, tờ rơi, phương tiện thông tin đại chúng, bản tin, loa phát thanh v.v...

5.11 Nhận thức của cộng đồng

Phối hợp và hợp tác với các cơ quan, đoàn thể liên quan để tổ chức và thực hiện các hoạt động và chiến dịch giáo dục, nâng cao nhận thức cộng đồng như: họp dân, ngày vệ sinh, hội thảo, thi sáng tác và thi vẽ v.v...

5.12 Phản hồi từ cộng đồng

Tiếp nhận và xem xét ý kiến phản hồi, kiến nghị và đề xuất của người dân trong quá trình ra quyết định và lập kế hoạch của Công ty.

5.13 Khảo sát/điều tra cộng đồng

Tiến hành khảo sát/điều tra cộng đồng, thăm dò ý dân và các nhóm tập trung để đánh giá kiến thức, thái độ và thói quen của người dân, để hiểu được nhu cầu và mong đợi của người dân về chất lượng và giá cả dịch vụ, sản phẩm của công ty. Thông tin thu thập được sẽ là cơ sở để cải tiến chất lượng dịch vụ và sản phẩm của Công ty, thực hiện chiến lược nâng cao nhận thức cộng đồng và xác định các dự án thí điểm.

5.14 Quy trình tác nghiệp chuẩn

Thiết lập và thường xuyên rà soát các Quy trình tác nghiệp chuẩn cho công tác tham gia cộng đồng để xác định vai trò và trách nhiệm của các bên liên quan.

6. Trách nhiệm thực hiện chính sách

Giám đốc công ty chịu trách nhiệm ban hành và phổ biến chính sách này tới toàn bộ các phòng/ban trong Công ty và kiểm tra việc thực hiện;

Trưởng phòng.....chịu trách nhiệm thực hiện chính sách này, đảm bảo rằng mỗi cán bộ trong phòng phải thông thạo chính sách và áp dụng các nguyên tắc định hướng cơ bản của chính sách vào công việc hàng ngày của họ.

Trưởng phòng.....hàng năm phải rà soát chính sách này và kiến nghị điều chỉnh, sửa đổi chính sách với ban lãnh đạo Công ty nếu cần thiết

Trưởng.....phòng sẽ phối hợp với các phòng ban chức năng khác, các cơ quan, tổ chức và cá nhân khác để đảm bảo áp dụng đúng chính sách.

Trưởng mỗi phòng/ban, bộ phận phải đảm bảo rằng từng nhân viên dưới quyền mình luôn duy trì Phong cách Phục vụ chuẩn.

Các phòng ban chức năng liên quan khác trong Công ty phải hợp tác và hỗ trợ trưởng phòng.....trong quá trình thi hành chính sách này.

Chính sách này được thực hiện theo Quy trình thực hiện chuẩn của Công ty.

7. Hiệu lực thi hành chính sách

Chính sách này có hiệu lực từ ngày ký. Những chính sách trước đây nếu khác với chính sách này thì sẽ bị bãi bỏ.

GIÁM ĐỐC

D1. CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ QUẢN LÝ TÀI SẢN

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ/CTN ngày ...tháng....năm 200... của Công tyvề việc phê duyệt Chính sách nội bộ)

1. Cơ sở pháp lý

Căn cứ theo:

- Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 202/2006/QĐ-TTg ngày 31 tháng 8 năm 2006 về việc ban hành quy chế Quản lý Tài sản nhà nước tại các doanh nghiệp nhà nước;
- Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn Công ty theo quyết định số Ngày của UBND
- Tuyên bố Chính sách của Giám đốc Công ty, bao gồm: Sứ mệnh, Tầm nhìn và Giá trị được ghi trong Kế hoạch Phát triển Công ty ngày và mục tiêu, chiến lược, và các hoạt động đã nêu trong đó.
- Hiệp định giữa Chính phủ hai nước Việt Nam và Đức về đầu tư và quản lý nước thải.

2. Giải thích từ ngữ

Tài sản: nghĩa là tất cả các vật tư thiết bị hạng mục công trình có giá trị kinh tế, mà Công ty được giao quản lý và vận hành hay do công ty đầu tư, bao gồm hạ tầng cơ sở, máy móc thiết bị, công cụ, và các tài sản cố định hay tài sản di động.

Quản lý tài sản: là các hoạt động toàn diện, bao gồm: kế hoạch tài sản, mua sắm, lập hồ sơ, vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế tài sản, mà nằm trong quyền hạn quản lý của Công ty;

Lập hồ sơ tài sản: là lập hồ sơ của (a) loại, vị trí và điều kiện của các tài sản cố định của Công ty, (b) lịch vận hành và bảo dưỡng, và (c) ghi chép các công tác thực hiện vận hành và bảo dưỡng thực hiện, bao gồm cả các chi phí có liên quan và nguồn yêu cầu;

Vận hành bảo dưỡng (O&M): là tất cả các hoạt động để đảm bảo tất cả các công năng của tài sản được hoạt động an toàn, bao gồm kiểm tra, vận hành, làm sạch, bảo dưỡng ngăn ngừa, sửa chữa và thay thế.

Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP): là mô tả các quy trình hoạt động, do Công ty bắt buộc thực hiện và lặp đi lặp lại, nhằm mục đích cho việc vận hành bảo dưỡng tài sản tốt hơn.

3. Mục tiêu

Các mục tiêu chính của công tác quản lý tài sản là nâng cao tuổi thọ các tài sản đã được đầu tư, và đảm bảo các công năng của tài sản để cung cấp dịch vụ chất lượng tốt nhất có thể.

4. Phạm vi và điều kiện áp dụng

Chính sách này được áp dụng cho cán bộ, nhân viên của bộ phận quản lý nước thải (sẽ thành lập), các đơn vị vận hành bảo dưỡng và các phòng, ban, đơn vị khác có trách nhiệm gắn với việc vận hành, quản lý tài sản thoát nước, đã được công ty phân công trách nhiệm.

5. Nội dung chính sách

5.1 Các nguyên tắc hướng dẫn

Quản lý tài sản là hoạt động chính và là yếu tố then chốt cho việc kinh doanh hiệu quả của công ty, do vậy việc quản lý tài sản phải thực hiện theo các nguyên tắc hướng dẫn sau:

- Tất cả các tài sản phải được quản lý theo kế hoạch, các quy trình và các yêu cầu của quản lý;
- Tài sản phải được sử dụng đúng mục đích nhằm đảm bảo cung cấp các dịch vụ tốt nhất của Công ty; và
- Các tài sản phải được lập hồ sơ, vận hành và bảo dưỡng theo quy trình tác nghiệp chuẩn (SOPs) đã được phê duyệt để đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ thông qua việc áp dụng các biện pháp đảm bảo chất lượng.

5.2 Hệ thống hỗ trợ

Xây dựng hệ thống thông tin hỗ trợ phù hợp thông qua việc xây dựng Trung tâm quản lý hồ sơ tài sản (ADC) và Hệ thống tin quản lý (MIS);

5.3 Kế hoạch

Soạn thảo kế hoạch tài sản một cách toàn diện (quy hoạch, kế hoạch đầu tư, kế hoạch chi tiết) cho việc mở rộng hay thay thế tài sản hiện có, xem xét kỹ càng các điều kiện kinh tế - xã hội và kỹ thuật hiện tại cũng như trong tương lai, khả năng và giảm thiểu các rủi ro, hợp tác chặt chẽ với các cơ quan chức năng địa phương;

5.4 Đấu thầu, Mua sắm

Thực hiện công tác đấu thầu, mua sắm tuân theo các tiêu chuẩn hiện hành và các quy trình cũng như các kế hoạch đã được phê duyệt và ngân sách đầu tư;

5.5 Lập hồ sơ tài sản

Lập hồ sơ tài sản của tất cả các tài sản cố định và di động để nhằm mục đích kiểm kê và lên kế hoạch và quy trình vận hành bảo dưỡng phù hợp;

5.6 Lập ngân sách

Lập ngân sách hàng năm và hàng tháng theo các nhu cầu, các yêu cầu và mẫu thống nhất, phối hợp chặt chẽ với phòng tài vụ của công ty;

5.7 Các hoạt động vận hành bảo dưỡng

Lập kế hoạch và thực hiện các hoạt động vận hành bảo dưỡng cho các tài sản hiện có theo lịch thời gian, quy trình tác nghiệp chuẩn và ngân sách đã được phê duyệt, phối hợp chặt chẽ với phòng kế hoạch kỹ thuật của công ty;

5.8 Đảm bảo chất lượng

Thực hiện quản lý chất lượng theo quy trình đã được phê duyệt, đảm bảo tất cả các nhân viên liên quan đều được thông tin và áp dụng quy trình tác nghiệp chuẩn đã được xây dựng, các tiêu chuẩn dịch vụ và các kế hoạch hoạt động;

5.9 Ghi chép

Ghi chép các công việc/hoạt động/hiệu quả hoạt động theo mẫu biểu thống nhất, các số liệu chính của báo cáo được đưa vào hệ thống tin quản lý nội bộ (MIS);

5.10 Hợp tác

Hợp tác với chủ đầu tư/chủ sở hữu tài sản trong quá trình xây dựng tài sản mới để nắm bắt được các chức năng và hoạt động của các tài sản ngay từ đầu.

6. Trách nhiệm thực hiện

Giám đốc Công ty sẽ ban hành và phổ biến chính sách này cho tất cả phòng, ban, tổ, đội, xí nghiệp.... và theo dõi giám sát việc áp dụng chính sách sau này.

Trưởng phòng chịu trách nhiệm thực hiện chính sách này, đảm bảo từng nhân viên trong phòng nắm bắt được nội dung chính sách và áp dụng các nguyên tắc cơ bản của chính sách trong các công việc hàng ngày.

Trưởng phòng sẽ xem xét chính sách này hàng năm và trình các đề xuất mới lên ban lãnh đạo công ty để xem xét, nếu có.

Trưởng phòng sẽ phối hợp với các các phòng chức năng, tổ chức và con người có liên quan khác đảm bảo việc áp dụng chính sách đầy đủ.

Các phòng chức năng có liên quan của công ty sẽ phối hợp và hỗ trợ trưởng phòng trong việc thực hiện chính sách này.

Chính sách này sẽ được thực hiện theo đúng các qui trình tác nghiệp chuẩn đã được lập (SOP).

7. Hiệu lực thi hành

Chính sách này sẽ có hiệu lực từ ngày giám đốc ký quyết định ban hành. Các chính sách trước đây mà trái với chính sách này đều tự động bị hủy bỏ.

GIÁM ĐỐC CÔNG TY

D2. CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ QUẢN LÝ HỒ SƠ TÀI SẢN

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ/CTN ngàytháng.....năm 200.... của Công tyvề việc phê duyệt Chính sách nội bộ)

1. Căn cứ pháp lý

Căn cứ vào:

- Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao của Công ty theo Quyết định số , ngày ... tháng ... năm của UBND tỉnh...
- Tuyên bố Chính sách của Giám đốc Công ty, bao gồm, Sứ mệnh, Tầm nhìn và Phương châm trong Kế hoạch phát triển Công ty (CDP) ngày ... tháng ... năm..... cùng với mục tiêu, chính sách và các hoạt động mô tả trong Kế hoạch này.

2. Giải thích từ ngữ

Hồ sơ tài sản là những tài liệu mô tả các yếu tố kỹ thuật, địa điểm, loại hình, tình trạng... tài sản cố định và lưu động của Công ty. Những tài liệu phải mô tả một cách chính xác những thông tin có liên quan đến các yếu tố trên.

Hệ thống thông tin địa lý (GIS) là hệ thống thông tin sử dụng dữ liệu đầu vào, lưu trữ, truy cập, phân tích và xuất dữ liệu liên quan đến địa lý và không gian nhằm hỗ trợ cho các hoạt động đưa ra những quyết định, lập kế hoạch và quản lý đất đai, tài nguyên thiên nhiên, môi trường, các cơ sở hạ tầng kỹ thuật đô thị, cấp thoát nước và các dữ liệu quản lý khác như dữ liệu quản lý khách hàng, hóa đơn...

Quản lý dữ liệu tài sản là việc lưu trữ, ghi nhận và quản lý các hồ sơ tài sản của công ty, bao gồm các tài liệu liên quan đến địa điểm, loại hình và tình trạng tài sản cố định và lưu động của Công ty. Quản lý dữ liệu tài sản sẽ giúp Công ty thực hiện công tác lập kế hoạch và các hoạt động vận hành và bảo dưỡng (O&M), dự toán ngân sách và các nguồn lực có liên quan một cách hiệu quả và kinh tế. Quản lý dữ liệu tài sản có thể được áp dụng hệ thống thông tin địa lý (GIS) hoặc thực hiện bằng thủ công.

3. Mục tiêu

Công tác lập hồ sơ tài sản là một phần quan trọng hỗ trợ cho hợp phần Quản lý tài sản, bao gồm việc xây dựng hồ sơ về (a) loại, vị trí và tình trạng tài sản cố định của Công ty, (b) thời gian biểu vận hành và bảo dưỡng và (c) ghi chép việc thực hiện công tác vận hành và bảo dưỡng bao gồm chi phí vận hành và bảo dưỡng và các nguồn lực cần có.

4. Phạm vi và điều kiện áp dụng

Chính sách quản lý hồ sơ tài sản được áp dụng cho đơn vị quản lý nước thải, bộ phận Lưu trữ Hồ sơ tài sản, và các phòng ban, đơn vị khác có liên quan trong lĩnh vực quản lý tài sản thoát nước.

5. Nội dung chính sách

5.1 Nguyên tắc hướng dẫn

Hồ sơ tài sản là một bộ phận quản lý tài sản, do đó, là một hoạt động chính và quyết định tới sự thành công của Công ty, nguyên tắc hướng dẫn bao gồm các nội dung chính sau:

- Tất cả các tài sản do Công ty sở hữu hoặc được giao quản lý cần được ghi nhận hồ sơ cả dạng tài hiệu và bản vẽ (theo đúng quy định) tuân thủ theo những mẫu biểu và tiêu chuẩn được duyệt;
- Hồ sơ tài sản cần được cập nhật theo từng giai đoạn nhất định, phản ánh trung thực tình trạng tài sản;
- Hồ sơ tài sản phải được các phòng ban có liên quan trong Công ty sử dụng vào các hoạt động quản lý, vận hành và bảo dưỡng tài sản (O&M).

5.2 Cơ cấu tổ chức và Chức năng của Bộ phận Hồ sơ tài sản

Phó Giám đốc phụ trách kỹ thuật cùng với Phòng Kỹ thuật Công ty chỉ đạo trực tiếp và giám sát hoạt động của Bộ phận Hồ sơ tài sản. Bộ phận Hồ sơ tài sản gồm có một Trưởng bộ phận, Đội Thu thập dữ liệu và Đội Quản lý dữ liệu.

- Trưởng Bộ phận: chịu trách nhiệm quản lý công việc của Bộ phận Hồ sơ tài sản và bảo đảm chất lượng hồ sơ tài sản.
- Đội Thu thập dữ liệu: chịu trách nhiệm thu thập dữ liệu ngoài thực địa bằng các thiết bị khảo sát đo đạc như: thước dây, máy kinh vĩ hoặc thiết bị định vị toàn cầu (GPS).
- Đội Quản lý dữ liệu: chịu trách nhiệm nhập dữ liệu tài sản do Đội Thu thập dữ liệu thu thập, xây dựng hệ thống hồ sơ dữ liệu tài sản cho công tác quản lý và phục vụ cho các phòng ban có liên quan.

5.3 Mối quan hệ làm việc giữa các phòng ban

Dữ liệu tài sản sẽ được các phòng ban có liên quan sử dụng vào các mục tiêu khác nhau. Do đó, cán bộ Bộ phận Lưu trữ Hồ sơ tài sản sẽ phối kết hợp nội bộ với các phòng ban trong Công ty theo Quy trình hoạt động chuẩn (SOP).

Trưởng Bộ phận Lưu trữ Hồ sơ tài sản và Trưởng phòng Kỹ thuật cũng cần phối hợp với các công ty thi công cơ sở hạ tầng và các cơ quan có thẩm quyền khác ngoài Công ty trong việc thu thập dữ liệu tài sản.

6. **Trách nhiệm thực hiện**

Giám đốc Công ty chịu trách nhiệm ban hành và phổ biến rộng rãi chính sách này tới tất cả các phòng ban, tổ đội trong Công ty và giám sát việc thực hiện chính sách này.

Trưởng phòng Tổ chức có trách nhiệm thực hiện chính sách này, bảo đảm từng thành viên trong công ty đều hiểu và áp dụng các nguyên tắc của chính sách trong từng công việc thường nhật.

Trưởng phòng Tổ chức có trách nhiệm xem xét việc thực hiện chính sách này và đệ trình ban giám đốc Công ty trình sửa chính sách này hàng năm cho phù hợp (nếu cần thiết)

Trưởng phòng Kỹ thuật có trách nhiệm phối hợp với các phòng ban, tổ đội và cá nhân có liên quan trong công ty thực hiện chính sách này, đảm bảo áp dụng đúng chính sách vào việc thực hiện công việc.

Các phòng ban chức năng khác trong Công ty có trách nhiệm phối hợp và hỗ trợ Trưởng phòng Kỹ thuật Công ty thực hiện chính sách này.

Chính sách này cần được thực hiện tuân thủ theo bản Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) đã được duyệt.

7. **Điều khoản thi hành**

Chính sách này có hiệu lực vào ngày được Giám đốc Công ty phê duyệt. Các chính sách trước đây trái với chính sách này đều bị bãi bỏ.

GIÁM ĐỐC CÔNG TY

E. CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ/CTN ngàytháng....năm 200...
của Công tyvề việc phê duyệt Chính sách nội bộ)

1. Căn cứ pháp lý

Căn cứ theo:

- Bộ Luật Lao động của nước CHXHCN Việt Nam
- Những văn bản quy định hiện hành của Chính phủ về quản lý Lao động, Tiền lương.
- Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Công ty theo Quyết định số.....ngày.....
- Điều lệ và Quy chế làm việc của công ty;
- Tuyên bố Chính sách của Giám đốc công ty, bao gồm Sứ mệnh, Tầm nhìn và Phương châm của Công ty trong Kế hoạch phát triển công ty ngày....., và các mục tiêu, chiến lược, hoạt động của Công ty được nêu trong đó.

2. Giải thích từ ngữ

Lực lượng lao động: là tất cả các cán bộ nhân viên chính thức của công ty, hoặc làm việc lâu dài hoặc tạm thời trong công ty.

Quản lý Nguồn nhân lực (QLNNL) : Quản lý nguồn nhân lực là tất cả các hoạt động của công ty để xây dựng, phát triển, sử dụng, đánh giá, bảo toàn và gìn giữ một lực lượng lao động phù hợp với yêu cầu công việc của công ty cả về mặt số lượng và chất lượng.

Đánh giá thực hiện công việc: là đánh giá chính thức và có hệ thống kết quả thực hiện công việc của cá nhân hoặc tập thể lao động với các tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra.

Tiêu chuẩn thực hiện công việc: là một hệ thống các chỉ tiêu được xây dựng một cách khách quan và có khả năng đo lường kết quả thực hiện công việc, phản ánh các kết quả thực hiện công việc (số lượng và chất lượng) của cá nhân và/hoặc tập thể. .

Khuyến khích nhân viên: là dựa trên kết quả đánh giá thực hiện công việc, Công ty sẽ trích một phần ngân sách hoạt động hàng năm để khen thưởng, khuyến khích nhân viên, các khoản khen thưởng/khuyến khích được trả trực tiếp cho cán bộ nhân viên theo thủ tục và quy định của công ty.

3. Mục tiêu

Mục tiêu chính của Công tác Quản lý Nguồn Nhân lực là tuyển dụng, phát triển, sử dụng, đánh giá, đào tạo, duy trì và cho thôi việc người lao động theo đúng quy trình, chính sách và chiến lược của Công ty. Theo đó, chúng ta cố gắng bố trí, phân công nhiệm vụ đúng người, đúng việc, đúng thời điểm, có tính đến các điều kiện bên trong và bên ngoài công ty.

4. Phạm vi và điều kiện áp dụng Chính sách này được áp dụng cho phòng Quản lý nguồn nhân lực và các phòng/ban khác, cán bộ nhân viên công ty liên quan đến công tác Quản lý nguồn nhân lực.

5. Nội dung chính sách

5.1 Nguyên tắc hướng dẫn

Quản lý Nguồn nhân lực là mục tiêu cao nhất của công ty và là yếu tố quan trọng nhất đối với thành công của Công ty; do vậy, việc áp dụng tính công bằng và đối xử công bằng trong quá trình tuyển dụng và phát triển nhân viên là vô cùng quan trọng.

5.2 Tuyển dụng và lựa chọn

Công ty cam kết đảm bảo rằng không có sự phân biệt đối xử đối với ứng cử viên xin việc trong quá trình tuyển dụng, và người có năng lực nhất sẽ được tuyển chọn. Công ty sẽ đánh giá hiệu quả của quá trình tuyển dụng bằng cách theo dõi, giám sát toàn bộ quá trình tuyển dụng về các khía cạnh giới tính, tuổi, dân tộc, tình trạng không có khả năng lao động và tình trạng hôn nhân của các ứng cử viên xin việc.

5.3 Đào tạo và Phát triển

Công ty cam kết sẽ hỗ trợ toàn bộ cán bộ nhân viên để họ phát triển kỹ năng và khả năng làm việc theo yêu cầu của công việc hiện tại, và có thể đáp ứng được công việc trong tương lai. Để tạo cơ hội đào tạo và phát triển cho nhân viên thì điều quan trọng là phải đảm bảo được tính công bằng trong quá trình đánh giá nhân viên, và điều này tùy thuộc vào công tác theo dõi, giám sát nhân viên thường xuyên của Công ty.

5.4 Môi trường làm việc

Công ty cam kết sẽ xây dựng môi trường làm việc để toàn bộ cán bộ nhân viên công ty cảm nhận được giá trị của họ và có thể phát huy được khả năng của mình một cách tốt nhất.

5.5 Đánh giá thực hiện công việc

Mục tiêu chung của đánh giá thực hiện công việc là duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc của từng nhân viên, để nhận biết được khả năng và nâng cao hiệu quả và năng suất làm việc của nhân viên. Cụ thể hơn, mục đích của công tác đánh giá thực hiện công việc là: đánh giá việc kết quả thực hiện công việc trước đây, xây dựng kết quả thực hiện công việc hiện tại và các mục tiêu để duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc trong tương lai phù hợp với tiêu chuẩn thực hiện công việc. Để đạt được các mục đích này, công tác đánh giá thực hiện công việc phải mang tính tích cực và khuyến khích nhằm nhận biết được những kết quả tốt và ghi nhận sự đóng góp của từng cá nhân.

5.6 Khuyến khích nhân viên

Khuyến khích nhân viên – như thưởng theo kết quả hoàn thành công việc – nhằm nâng cao mức độ hoàn thành công việc của nhân viên. Thưởng cho cá nhân, tập thể hoặc cơ quan, hoặc kết hợp cả cá nhân và tập thể đạt được mục tiêu công việc đề ra (theo tiêu chuẩn thực hiện công việc). Khuyến khích nhân viên được thực hiện theo hình thức và quy trình/thủ tục của công ty đề ra.

5.7 Kỷ luật lao động

Công ty sẽ xây dựng “hệ thống kỷ luật lao động” một cách rõ ràng, cụ thể và định kỳ tiến hành phân tích thái độ, kỷ luật, hành vi của từng cán bộ nhân viên chủ chốt trong Công ty.

5.8 Công nghệ mới và sáng kiến đổi mới trong công việc

Khuyến khích toàn bộ cán bộ nhân viên và ban lãnh đạo công ty đưa ra công nghệ mới và sáng kiến đổi mới, các giải pháp hiệu quả nhằm tăng cường hoạt động và cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ của công ty.

5.9 Lương và thưởng

Dựa theo hệ số lương cơ bản của nhà nước, Công ty sẽ xem xét và điều chỉnh/xây dựng hệ thống trả lương và thưởng cho cán bộ nhân viên; có xem xét đến loại hình công việc và trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên.

5.10 Hệ thống Thông tin Quản lý Nhân sự (PMIS)

Công ty sẽ thiết lập Hệ thống Thông tin Quản lý Nhân sự (PMIS) để lưu trữ thông tin về cán bộ nhân viên trên máy tính: mô tả công việc, lý lịch công tác, đánh giá nhu cầu đào tạo, đánh giá thực hiện công việc, cũng như các mẫu báo cáo định kỳ về tình hình quản lý nguồn nhân lực của công ty.

6. Trách nhiệm thực hiện chính sách

Giám đốc Công ty chịu trách nhiệm ban hành và phổ biến chính sách này tới các phòng/ban và theo dõi việc thực hiện chính sách.

Trưởng phòng.....chịu trách nhiệm thực hiện chính sách này, đảm bảo mỗi cán bộ nhân viên trong phòng thông thuộc chính sách và áp dụng các nguyên tắc hướng dẫn của chính sách vào công việc hàng ngày của họ.

Trưởng phòng.....hàng năm rà soát chính sách này và kiến nghị việc chỉnh sửa chính sách với ban lãnh đạo công ty cho phù hợp nếu cần thiết.

Trưởng phòng.....phối hợp với các phòng chức năng khác, các cơ quan và cá nhân khác để đảm bảo thực hiện đúng chính sách.

Các phòng chức năng liên quan trong Công ty hợp tác và hỗ trợ Trưởng phòng.....trong quá trình thực hiện chính sách này.

Chính sách này được thực hiện theo Quy trình thực hiện chuẩn của Công ty.

7. Hiệu lực thi hành chính sách

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các chính sách trước đây trái với chính sách này đều bị bãi bỏ.

GIÁM ĐỐC

APPENDIX 2: DRAFT GENERIC POLICIES FOR WWM COMPANIES

A. GENERIC POLICY ON WASTEWATER MANAGEMENT

(Promulgated with Decision No...../QD/CTN dated,
ofCompany on the approval of the Internal Policy)

9. Legal Basis

Pursuant to:

- Environment Protection Law No 52/2005/QH11 dated 29/11/2005 of National Assembly of Socialist Republic of Vietnam;
- Enterprise Law No 60/2005/QH11 dated 29/11/2005 of National Assembly of Socialist Republic of Vietnam;
- Government Decree No. 88/2007/ND-CP dated 28/5/2007 on drainage and sewerage for urban areas and industrial zones in Vietnam;
- Functions, tasks and powers assigned to the Company by local Decision No dated, and
- The Director's Policy Statement, including the Company Mission, Vision and Values specified in the Company's Cooperate Development Plan (CDP) dated and the goals, strategies, and activities described therein.

10. Definitions

Wastewater: means water which changed its characteristics due to human usages or activities and being discharged into a sewerage systems or the environment.

Wastewater Management: means the whole process of activities related to planning, leading, organizing and controlling the investments, operations and maintenance, repairs and replacement of wastewater assets, ensuring wastewater collection and treatment in accordance with to prevailing laws and regulations.

Wastewater Charge: means covering the cost for operation and maintenance of wastewater and storm water drainage assets according to Decree 88/2007CP.

Standard Operational Procedures (SOP): means technical papers that describe in detail operational procedures that need to be applied by the wastewater operators for operation and Maintenance O&M purposes.

11. Objectives

The main objectives of the Wastewater Management Policy are:

- to establish best possible services on wastewater collection, treatment; ensuring that the service quality is maintained according to agreed standards; contributing to better sanitation conditions, environment protection, community convenience, and improving living standards;
 - to ensure constant development of the operators performance, strengthening the management capacities; thus, improving the effectiveness and efficiency of wastewater operations;
 - to restructure the wastewater management division appropriately in order to achieve the our corporate development goals by creating favorable organizational conditions that allow the best possible implementation of assigned functions and duties for wastewater management; and
-

- to improve the awareness of the local community on wastewater management and environmental sanitation through public information and education activities.

12. Scope and Conditions

This internal policy is applied for the wastewater management division, other departments, units and company staff that is involved directly or indirectly in wastewater management.

This internal policy is issued and implemented in accordance with the legal framework of the Government of Vietnam, local regulations, and internal development policies and strategies.

13. Guiding Principles

This policy provides the basic orientation for the elaboration of related operational policies of the Company, including:

- Financial management;
- Customer relation management and community participation;
- Asset management and asset documentation; and
- Human resource management.

Internal policies shall comprehensively cover all related wastewater management activities, ensuring the fulfillment of our mission, vision and operational objectives.

We are committed ensuring that all policies & procedures are effectively promoted and used equitably across the Company's departments and units.

14. Policy Contents

6.14 Restructuring

Wastewater management is a core duty of our company. Hence, the wastewater management division will be restructured in a way to combine the operations of the existing drainage facilities with the future sewerage system, following prevailing policies and regulations of the local government on wastewater management.

6.15 Management Contract

The wastewater management division of our Company will operate on the basis of a "management contract", promulgated between the PPC (as Asset Owner) our company (as Asset Operator).

6.16 Customer Service Contract

Our Company will provide services to our customers on the basis of "customer service contracts", promulgated between our Company and individual households. All received customer complaints and requests will be managed and timely solved by the Company's Customer Care Unit and related departments.

6.17 Corporate Development Plan (CDP)

In line with the outlines of our "Corporate Development Plan" our Company is committed to strive, objectively, for becoming a professional, trustworthy and accountable service provider that can satisfy community demands with regard to wastewater management. The CDP Action Plan will be up-date annually; hence, adequate budgets will be allocated to implement the respective activities.

6.18 Customer Service Charge

Coverage of our operational cost for the wastewater management division and associate overheads, are currently provided by the state budget. However, in the near future all

wastewater management related costs shall be recovered by a customer service charge. Our Company will, in close coordination with the PPC, gradually replace state subsidies with the introduction of a cost covering customer service charge. Consequently, our company will advise the PPC in establishing a roadmap on the establishment of a cost covering customer service charge for wastewater management.

6.19 Customer Participation

Our Company will plan and implement activities that are related to the understanding of customer needs, improving relationships between customers and the Company, caring for customer concerns, and solving customer complaints amicably.

6.20 Public Relations and Participation

Our Company will develop conducive relations with our stakeholders, such as PPC, CPC, wards, residential areas, and social organizations (women union, youth union, schools, hospitals, etc...) to reinforce cooperation and mutual support for wastewater management implementations. We will take all necessary measures for enhancing the awareness of organizations and the community alike, in promoting active participation in wastewater and sanitation related activities.

6.21 Asset Management

Proper asset documentation, combined with suitable asset planning and the establishment of appropriate operation and maintenance (O&M) activities will assure best possible usage and management of assigned assets. Hence, our Company will establish an Asset Documentation Unit to document all assets that are assigned to our Company for management.

6.22 Staff Recruitment

Our Company will review and adjust our present recruitment regulations and staff appraisal practice, assuring that personnel is selected with the right qualification, assigned appropriately, appraised, encouraged and rewarded timely, paid reasonably, trained and developed in accordance to changing needs in order to establish a level of knowledge and skills necessary for implementing wastewater related duties effectively and efficiency.

6.23 Service Standards

Our company will establish service standards for gradually improving the wastewater management service quality on the basis of Standard Operation Procedures (SOP), in compliance with all state regulations on wastewater management.

6.24 Performance Benchmarks

Our Company will establish performance benchmarks to monitor our internal efficiency, including technical, financial, personnel and customer related data. Performance standards are oriented on best national practice.

6.25 Internal Audit

Our Company will establish an internal audit unit, assuring that all technical and financial operations are implemented in accordance to prevailing state regulations and agreed SOPs.

6.26 Management Information System (MIS)

Our Company will establish a management information system, assuring that prioritized operational records and data are made available "on-line" to the management, enabling the Director and subordinated managers in their decision making and management process.

15. Implementing Responsibilities

The Company Director is responsible to disseminate this policy to all departments and units within our Company and to plan, lead, organize and control the compliance with this policy in the process of implementation.

For the implementation of this policy, the Company Director will, among others:

- Rearrange the structure of the Company and the wastewater division to meet the needs of professional wastewater management;
- Reviewing and redefining functions and duties of the wastewater division and other related departments and units;
- Adjust/formulate the Company's regulations and standard operation procedures (SOP), relevant to good utility practice; and
- Advice departments, units, teams and individuals on the elaboration of related documents, according to the assignment of the Director.

The Director will review this policy from time to time and will, as the need might be, revise this policy and will disseminate such revisions to all departments and units of the Company.

16. Effective Date

This policy will be effective from the date and day of signature by the Company's Director. Previous policies that are contrary to this policy will be automatically revoked.

DIRECTOR

B. GENERIC POLICY ON FINANCIAL MANAGEMENT

(Promulgated with Decision No...../QD/CTN dated,
ofCompany on the approval of the Internal Policy)

1. Legal Basis

Pursuant to:

- Vietnamese Accounting Law No date
- Decrees, circulars related to finance and accounting and other legislations in Vietnam;
- Functions, tasks and powers assigned to the Company by local Decision No dated
- The Director's Policy Statement, including the Company Mission, Vision and Values specified in the Company's Cooperate Development Plan (CDP) dated and the goals, strategies, and activities described therein; and
- The Agreement between the Governments of Viet Nam and Germany on waste water investment and management.

2. Definitions

Financial Management: means activities relating to accounting, customer account management, cash management, inventory management, asset management, financial reporting, and budgeting of the Company in line with State regulations and the Company financial objectives.

Wastewater Customer Service Charge: means an amount, expressed in VND/m³, that is invoiced to our customers to recover operational cost of wastewater management – including the value of depreciation of electrical and mechanical equipment, based on the approval of the Peoples Council and endorsed by the Peoples Committee.

Budget: means the Company's planned revenue and expenses for the incoming year, expressed in VND.

3. Objectives

The main objectives of Financial Management are to:

- Establish and maintain an effective system of recording and reporting financial transactions in accordance with the prevailing laws of Vietnam and best utility practice;
- Generate sufficient and stable revenue stream for wastewater management, initially covering all operating & maintenance cost, mechanical & electrical equipments depreciation, and the cost of full depreciation of all fixed assets in the foreseeable future; and
- Become a financially autonomous organization with the gradual phase out of PPC's subsidy through a steady adjustment of the Customer Service Charge for wastewater management.

4. Scope and Condition of Application

This internal policy is applied to the accounting department, the wastewater management division, and other departments, units and company staff that are involved directly or indirectly in wastewater management.

5. Policy Contents

5.1 Guiding Principles

Effective financial management involves the following guiding principles:

- Adequate safeguarding of assets through efficient internal control system;
- Appropriate and clear delegation of financial authority.

5.2 General Accounting System

The accounting system shall be in accordance with the prevailing laws in Vietnam and generally accepted accounting principles used by commercial enterprises.

5.3 Customer Account Management

- All customers shall be properly charged and bills shall be delivered on time.
- Unpaid customer accounts are periodically monitored and delinquent customers are sufficiently notified.
- Wastewater Customer Service Charge shall be calculated on the basis of recovery of operation and maintenance costs and depreciation cost of machine and electrical equipments initially and full depreciation of fixed assets in the foreseeable future. The calculation shall comply with the Special Implementation Agreement between the Socialist Republic of Vietnam and Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) and government decree no. 88/2007/ND-CP on Drainage and Sewerage for Urban Areas and Industrial Zones issued on 28th of May 2007.

5.4 Cash Management

- Approval of payments shall be in accordance with the delegation of financial authority.
- All expenses shall be paid by check or by account transfer except for minor expenses which shall be paid through petty cash.
- Reconciliation of bank statement balances with the accounting records shall be done monthly.

5.5 Inventory Management

- Approval of requisitions, purchases and issuance of materials and supplies shall be in accordance with the delegation of financial authority and established procedures.
- Purchase of materials and supplies shall be at the lowest price possible consistent with the required quantity, quality and service.
- Physical count of inventory shall be done at least once a year. Results of the count shall be reconciled with the accounting records and adjusted accordingly.

5.6 Asset Management

- All items of fixed assets shall be categorized into different types of asset to take account of different asset lives and the nature of the asset.
- Asset Register containing relevant details of each asset shall be established and maintained. The register shall be updated regularly.
- Depreciation of assets shall be calculated according to current government regulations.

5.7 Financial Reporting

- Financial reports for management are prepared monthly.
- External compliance reporting shall be in accordance with established regulations.

5.8 Budget Preparation

- Annual budgets shall be based on and consistent with the up-dated Action Plan of the Corporate Development Plan.

6. Implementing Responsibilities

The Company Director shall promulgate and disseminate this policy to all departments and units of the Company and should monitor the subsequent applications of the policy.

The Head of the Department is in charge of implementing this policy, assuring that each employee within the Department is familiar with the policy and applies the principles of the policy in their daily work.

The Head of the Department shall review this policy annually and submit recommendations to company management for appropriate revisions, if any.

The Head of the Department shall coordinate with other relevant functional departments, organizations and persons assuring the rightful application of the policy.

Related functional departments of the Company shall cooperate and support the Head of the Department in implementing this policy.

This policy shall be implemented in accordance with established Standard Operation Procedures (SOP).

7. Implementation Effect

This policy will be effective from the date and day of signature by the Company's Director. Previous policies that are contrary to this policy will be automatically revoked.

DIRECTOR

C. GENERIC POLICY ON CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT and PUBLIC RELATION & PARTICIPATION

(Promulgated with Decision No...../QD/CTN dated,
ofCompany on the approval of the Internal Policy)

1. Legal Basis

Pursuant to:

- Functions, tasks and powers assigned to the Company by local Decision No dated , and
- The Director's Policy Statement, including the Company Mission, Vision and Values specified in the Company's Corporate Development Plan (CDP) dated and the goals, strategies, and activities described therein;

2. Definitions

Customer: means individuals or households that use the water supply, waste water or sanitation goods and services provided by the Company.

Customer Relation Management: means all Company's activities that are related to the understanding customer needs, improving relationships between customers and the Company, caring for customer concerns, and solving customer complaints amicably.

Customer Satisfaction: means the degree to which customer expectations of a product or a service are met or exceeded.

Public: means all people, usually residing in the Company's service area who share common interests or concerns about the Company's services and products. They may or may not be customers.

Public Relations: means managing communication between the Company and its key public constituents so as to build, manage, sustain and enhance a positive image of the Company.

Public Participation: means involving the public in the Company's decision-making processes. Public participation can involve passive or active participation in information, education and communication campaigns, consultation, or decision making.

Information Education and Communication: means the information or facilitation provided by the Company to the public to enhance understanding, awareness and behavior of the public. This may be a one-way or two-way process, be done face-to-face or involve the distribution of a variety of printed materials or the mass media.

3. Objectives

The main objectives of Customer Relations Management and Public Participation are to:

- Improve communications and positive relationships with the company's customers and the general public alike by providing information about the Company's activities and services;
- Achieve the highest possible levels of customer satisfaction by managing and solving customer complaints effectively;
- Raise the awareness of the customers and the public about their rights and obligations with regard to waste water management.
- Use the customers and general public's opinions to adjust the Company's policy and strategy to provide efficient operations and better, demand oriented services;

- Build, manage, sustain and enhance the Company's image and community relationship through suitable services, best possible performance, and appropriate information.

4. Scope and Conditions of Application

This internal policy is applied to and by the Customer Care Unit, Wastewater Management Department and other departments, units and company staff that are in direct or indirect contact with in the Company's customers and/or the general public/community.

5. Policy Contents

5.1 Guiding Principles

Effective customer and community management involves the following guiding principles:

- Assuring equality of services;
- Building customer relations and customer orientation through pro-active customer care; and
- Involving the community in active participation, including campaigning in wastewater and sanitation related activities.

The Company's commitment to Customer Relations Management comprises:

5.2 Excellent Service

Provide an excellent service that is accessible and relevant to all our customers; and seek to accommodate the specific needs of particular groups of customers. Improve the living conditions of public through the delivery of suitable and demand oriented services and products and through effective public participation in the service provisions of the Company.

5.3 Promote Equality

Equip all our staff with the knowledge and expertise to deal confidently with the issues involved and to be professional in dealing with customers. The Company desires to have a well motivated workforce which takes pride in our work. The Company is committed to proactively promote equality and to prevent discrimination. In this The Company seeks to ensure that:

- All customers, service providers and employees are treated with respect and dignity;
- The service we provide is accessible and customer-responsive;
- The service seeks to benefit all customers by promoting equality and implementing positive action; and
- Discrimination, harassment of or by the staff employed will not be tolerated and may lead to disciplinary action and/or other sanctions.

5.4 Customer Enquiries

Deal promptly, politely and in a personalized manner with all customer enquiries. The Company will maintain comprehensive customer records to assist in the best possible way with customer enquiries. The Company will develop and apply a customer charter outlining the Company's products and service to satisfy customers.

5.5 Customer Complaints

Treat customer complaints in a fair, sensitive, timely, professional and efficient manner. Periodic evaluation of customer complaints will be undertaken in order to improve the quality of The Company's services. The Company will establish a Customer Care Unit (CCU) that has clearly defined functions and duties. The CCU will develop procedures on complaint

management, including: receiving, recording, reporting, solving, feed-back and documentation of customer complaints.

5.6 Customer Surveys

Conduct customer surveys, periodically and systematically, using appropriate methods so that the Company may better understand their needs, attitudes and opinions, with regard to the quality of the Company's services. The survey results will be used to develop customer expansion plans and customer management objectives to ensure progressive customer service improvement.

5.7 Customer Needs

Use customer survey results, to identify customer needs, and improve and adjust services to existing customers and expand services to new areas. The Company will have in place appropriate promotion tools to attract customers, and carry out an agreed communication program to promote the Company, our products and services. The Company will regularly communicate with customers so customers have updated information and the Company receives timely feedback from our customers. Hence, the implementation and monitoring of planned customer care activities is paramount.

5.8 Customer Charter

Focus the Company's service standards on effectiveness and efficiency for all customers. The Company will work to meet these standards within a context of growing demand and of limited resources. The Company is committed to providing services that are accessible and relevant to all our customers; and that seeks to accommodate needs specific to particular groups of customers. In pursuit of this aim the Company will develop a formal and binding "Customer Charter".

5.9 Skills Development

Provide the Company's employees with the opportunity to develop their skills for the benefit of our customers, including the following subjects:

- Behavior, attitude, appearance
- Communication and etiquette
- Telephone protocol
- Managing customer data
- Commitment to co-workers

The Company's commitment to Public Relations and Participation comprises:

5.10 Information, Education and Communication

Identify and establish information, education and communication channels with the public within the service areas of the Company and to Provide information and knowledge to the public on matters relating to waste water, sanitation, environment, waste water tariff, decision, regulations, rights and obligations of the company toward customers and vice versa through face-to-face meetings, leaflets, mass media, newsletters, loudspeaker, etc

5.11 Public Awareness

Coordinate and cooperate with concerned agencies, and mass organizations to organize and implement activities and campaigns to educate and enhance public awareness such as: meetings, clean up days, workshops, writing and drawing competitions, etc.

5.12 Community Feedback

Receive and review community feedback, suggestions and recommendations, during the decision making and planning process of the Company.

5.13 Community Surveys

Conduct community surveys, polls, and focus groups to evaluate knowledge attitudes and practices of the community and to understand the demands and expectations of the public on quality and cost of services and products provided by the Company. The information gathered will serve as the foundation for improving the quality of the Company's services and products, targeting awareness campaigns and identifying Pilot Measures.

5.14 Standard Operation Procedures

Develop and regularly review Standard Operation Procedures (SOPs) for public participation defining the roles and responsibilities of all stakeholders.

6. Implementing Responsibilities

The Company Director shall promulgate and disseminate this policy to all departments and units of the Company and should monitor the subsequent applications of the policy.

The Head of the Department is in charge of implementing this policy, assuring that each employee within the Department is familiar with the policy and applies the principles of the policy in their daily work.

The Head of the Department shall review this policy annually and submit recommendations to company management for appropriate revisions, if any.

The Head of the Department shall coordinate with other relevant functional departments, organizations and persons assuring the rightful application of the policy.

Related functional departments of the Company shall cooperate and support the Head of the Department in implementing this policy.

This policy shall be implemented in accordance with established Standard Operation Procedures (SOP).

7. Implementation Effect

This policy will be effective from the date and day of signature by the Company's Director. Previous policies that are contrary to this policy will be automatically revoked.

DIRECTOR

D1. GENERIC POLICY ON ASSET MANAGEMENT

(Promulgated with Decision No...../QD/CTN dated,
ofCompany on the approval of the Internal Policy)

6. Legal basis

Pursuant to:

- Decree No.202/2006/QĐ-TTg dated 31/8/2006 of Prime Minister on Promulgation of Asset Management Regulation of State Owned Enterprises;
- Functions, tasks and powers assigned to the Company by local Decision No dated
- The Director's Policy Statement, including the Company Mission, Vision and Values specified in the Company's Cooperate Development Plan (CDP) dated and the goals, strategies, and activities described therein; and
- The Agreement between the Governments of Viet Nam and Germany on waste water investment and management.

7. Definitions

Assets: means all material facilities of economic value which are either handed over to the Company for management and operation or invested by Company itself, including infrastructure, equipment, tools, machinery, property, and other fixed or mobile assets.

Asset management: means comprehensive activities, including: asset planning, procurement, documentation, operation, maintenance, repair, and replacement of assets that are under the company's management obligations.

Asset documentation: means the documentation of (a) the type, location and condition of the Company's fixed asset, (b) operation and maintenance schedules, and (c) the records of executed operation and maintenance works, including its related cost and required resources.

Operation and maintenance (O&M): means all activities that assure the full functionality of the assets, including, inspection, operating, cleaning, preventive maintenance, repair and replacement.

Standard operation procedures (SOP): means the description of operational procedures that are obligatorily and repeatedly implemented by the Company for the purpose of operation and maintenance of assets.

8. Objectives

The main objectives of asset management are to optimizing the life cycle value of invested assets, and utilizing assets for providing best possible service quality.

9. Scope and Conditions of Application

This internal policy is applied to the wastewater management department, planning department, O&M brigades and other departments, units and company staff that are in engaged in the field of management of waste water assets.

10. Policy Contents

5.1 Guiding Principles

Asset management is a key corporate activity and critical to the Company's economic success, comprising the following key principles:

- All assets should be managed in accordance to agreed plans, procedures and requirements;
- Assets should be used for the designated purpose only, providing best possible services; and
- Assets must be documented, operated and maintained in accordance to agreed SOPs to achieve the desired service standards by applying quality assurance measures.

Supporting systems

Set-up appropriate supporting information systems by establishing an Asset Documentation Centre (ADC) and a Management Information System (MIS);

Planning

Prepare comprehensive asset planning (master planning, investment planning, detailed planning) for the expansion and or replacement of existing assets, considering existing socio-economic and technical conditions as well as future needs, affordability and risk mitigations, in close coordination with local authorities;

Procurement

Implement asset procurement in accordance with prevailing standards and procedures as well as agreed plans and investment budgets;

Documentation

Documentation of all fixed and mobile assets for the purpose of inventory and the preparation of suitable O&M plans and procedures;

Budgeting

Prepare annual and monthly budgets in accordance demands, requirements and agreed formats in close cooperation with the Company's Financial Department;

O&M Activities

Plan and implement operation and maintenance activities for existing assets in accordance to agreed time schedules, SOPs and budgets, in close cooperation with the Company's Planning/Technical Department;

Quality Assurance

Implement quality assurance in accordance to agreed procedures, assuring that all involved staff is informed and apply established SOPs, service standards and activity plans;

Records

Prepare annual and monthly work/operational/performance records in accordance to agreed formats, key data of the reports will be used for our internal MIS system;

Cooperation

Cooperation with investors/asset owners during the construction process of new assets to familiarize with the function and operation of the asset.

6. Implementing Responsibilities

The Company Director shall promulgate and disseminate this policy to all departments and units of the Company and should monitor the subsequent applications of the policy.

The Head of the Department is in charge of implementing this policy, assuring that each employee within the Department is familiar with the policy and applies the principles of the policy in their daily work.

The Head of the Department shall review this policy annually and submit recommendations to company management for appropriate revisions, if any.

The Head of the Department shall coordinate with other relevant functional departments, organizations and persons assuring the rightful application of the policy.

Related functional departments of the Company shall cooperate and support the Head of the Department in implementing this policy.

This policy shall be implemented in accordance with established Standard Operation Procedures (SOP).

7. Implementation Effect

This policy will be effective from the date and day of signature by the Company's Director. Previous policies that are contrary to this policy will be automatically revoked.

DIRECTOR

D2. GENERIC POLICY ON ASSET DOCUMENTATION MANAGEMENT

(Promulgated with Decision No...../QD/CTN dated,
ofCompany on the approval of the Internal Policy)

1. Legal basis

Pursuant to:

- Functions, tasks and powers assigned to the Company by local Decision No dated , and
- The Director's Policy Statement, including the Company Mission, Vision and Values specified in the Company's Cooperate Development Plan (CDP) dated and the goals, strategies, and activities described therein.

2. Definitions

Asset Documentation: means records which describe the feature and technical specifications, location, and conditions of a fixed or mobile asset. These records should be precise with regard to detailed technical information of the asset.

Geographic Information System (GIS): means an information system that is used to input, store, retrieve, manipulate, analyze and output geographical reference data or geospatial data, in order to support decision making for planning and management of land use, natural resources, environment, urban facilities, water and wastewater infrastructure and other administrative records, such as customer records, customer billing, etc.

Asset Data Management: means all disciplines related to managing asset data, including recording, storing and analyzing data related to location, type, and conditions, etc. of a fixed or mobile asset. Asset Data Management helps the Company to plan and carry out O&M activities, cost estimation and other related activities in an effective and efficient way. Asset Data Management can be implemented by a GIS-based application or by semi-manual methods.

3. Objectives

Asset Documentation is an essential asset management support system that includes the documentation of (a) the type, location and condition of the Company's fixed and mobile asset, (b) the required asset operation and maintenance schedules, and (c) the records of executed operation and maintenance works, include its related cost and required resources.

4. Scope and Conditions of Application

This internal policy is applied to the wastewater management department, planning department, the Asset Documentation Unit (ADU) and other departments, units and company staff that are in engaged in the field of management of waste water assets.

5. Policy Contents

5.1 Guiding Principles

Asset documentation is a sub-component of asset management and, therefore, a key corporate activity and critical to the Company's economic success, comprising the following key principles:

- All assets either owned by the Company or assigned to the Company for management purposes by others, need to be documented numerically and or graphically (as the requirement might be) in accordance to agreed formats and standards;
- The asset documentation needs to be up-date periodically, reflecting the actual situation and condition of assets.
- Data of asset documentation must be used by the Company's related departments and units for the purpose of asset management and, more specifically, for O&M purposes.

5.2 Organizational Structure and Functions

The Technical Department manages and supervises the Asset Documentation Unit (ADU) in close cooperation with Vice Director in charge of technical operations. The ADU includes one Head, a Data Acquisition Section and a Data Management Section.

- The ADU Head: in charge of ADU management and quality assurance.
- The Data Acquisition Section: responsible for gathering asset data in the field by using survey equipment such as measuring tape, theodolite or GPS (Global Positioning System).
- The Data Management Section: responsible for entry of asset data, which are gathered by the Data Acquisition Section, make all relevant data available for the management and other relevant departments and units.

5.3 Interfaces

Documented asset data will be used by other relevant departments and units of the Company for various purposes. Therefore, the ADU will, in accordance to agreed SOPs, cooperate internally with other Company units and departments.

External coordination with other service companies and governmental bureaus regarding asset data acquisition, is the responsibility of the Head of the ADU, in close coordination with the Head of the Planning Department.

6. Implementing Responsibilities

The Company Director shall promulgate and disseminate this policy to all departments and units of the Company and should monitor the subsequent applications of the policy.

The Head of the Department is in charge of implementing this policy, assuring that each employee within the Department is familiar with the policy and applies the principles of the policy in their daily work.

The Head of the Department shall review this policy annually and submit recommendations to company management for appropriate revisions, if any.

The Head of the Department shall coordinate with other relevant functional departments, organizations and persons assuring the rightful application of the policy.

Related functional departments of the Company shall cooperate and support the Head of the Department in implementing this policy.

This policy shall be implemented in accordance with established Standard Operation Procedures (SOP).

7. Implementation Effect

This policy will be effective from the date and day of signature by the Company's Director. Previous policies that are contrary to this policy will be automatically revoked.

DIRECTOR

E. GENERIC POLICY ON HUMAN RESOURCES MANAGEMENT (HRM)

(Promulgated with Decision No...../QD/CTN dated,
ofCompany on the approval of the Internal Policy)

1. Legal basis

Pursuant to:

- Labor Code of Social Republic of Vietnam;
- Prevailing Government regulations on labor and wages;
- Functions, tasks and powers assigned to the Company by local Decision No dated,
- Charter and Working Regulation of company
- The Director's Policy Statement, including the Company Mission, Vision and Values specified in the Company's Cooperate Development Plan (CDP) dated and the goals, strategies, and activities described therein.

2. Definitions

Workforce: means all people formally employed, either permanently or temporarily, by the Company.

Human resource management (HRM): means the Company's activities to recruit, train, develop, utilize, appraise, maintain, retain and retire their workforce in accordance with job requirements in term of quality and quantity.

Job performance appraisal: means the formal and systematical assessment of actual performance of individual and/or a group of individuals against planned and agreed performance standards.

Job performance standards: means the establishment of objective and measurable standards of work implementations, reflecting performance outputs (quantitative and qualitative) of individuals and/or teams.

Staff incentive: means based on the results of job performance appraisal, the Company is setting aside affixed percentage of the annual operational budget for staff incentives, which will be paid to the Company's workforce in accordance to agreed procedure and formula.

3. Policy Objectives

The main objectives of Human Resources Management (HRM) are to recruit, train, develop, utilize, appraise, retain and retire the Company's workforce in accordance agreed procedures, policies and strategies. In that respect we endeavor to assign the right person, to the right job, at the right time, considering internal and external conditions.

4. Scope and Conditions of Application

This internal policy is applied to the HRM department and other departments, units and company staff that are in engaged in the field of HRM.

5. Policy Contents

5.1 Guiding Principles

HRM is a predominant corporate objective and most critical to the Company's economic success; hence, the internal application of equality and fair treatment for staff recruitment and staff development is paramount.

5.2 Recruitment and Selection

The Company is committed ensuring that no job applicant receives less favorable treatment in the selection process than any other, and will ensure that only the most capable individual is recruited. We will assess the effectiveness of our selection processes by monitoring all recruitment by gender, age, ethnic origin, disability and marital status.

5.3 Training & Development

The Company is committed to ensuring that all employees are supported in developing the skills and abilities they require to carry out their current, and any likely future role in the organization. Equality of access for all staff to both training and development opportunities is key and will be subject to regular monitoring.

5.4 Work Environment

The Company is committed ensuring that there is an environment where everyone feels valued and is able to perform to his/her best potential.

5.5 Job Performance Appraisal

The general aim of the job performance appraisal is to help maintain and improve individual job performance, and to realize potential and increase the effectiveness and efficiency of the workforces output. More specifically, the purposes of the appraisal are to: assess past performance, establish current performance and set objectives to maintain and improve future performance in line with agreed job performance standards. In order to achieve these aims it is important that appraisal takes place in a positive and supportive spirit which recognizes good practice and acknowledges contributions individuals have made in the course of their work.

5.6 Staff Incentive

Incentives -such as performance-related bonuses- encourage higher levels of staff performance. The rewards relate to the achievement of certain goals (job performance standards), either personal/individual, team or organizational, or a combination of all. Incentives shall be elaborated in accordance to agreed forms and procedures

5.7 Working Discipline

The Company will set up a "working discipline regime", clearly, defining and periodically analyzing personal attitude, discipline and behavior of each key employee.

5.8 New Technologies and Innovation

All employees and managers are motivated to show/point out new technologies and innovation, effective solutions in improving our operations and service delivery quality.

5.9 Salary and Wages

Based on the State Salary Scale, our Company will review and adjust/set-up a suitable salary and wages payment system; considering the job type and qualification levels.

5.10 Personnel Management Information System (PMIS)

We will set-up a PMIS for establishing a computer supported staff inventory, considering: job description, CV, training need assessment, job performance appraisal, as well as regular report forms on human resource management status of the company.

6. Implementing Responsibilities

The Company Director shall promulgate and disseminate this policy to all departments and units of the Company and should monitor the subsequent applications of the policy.

The Head of the Department is in charge of implementing this policy, assuring that each employee within the Department is familiar with the policy and applies the principles of the policy in their daily work.

The Head of the Department shall review this policy annually and submit recommendations to company management for appropriate revisions, if any.

The Head of the Department shall coordinate with other relevant functional departments, organizations and persons assuring the rightful application of the policy.

Related functional departments of the Company shall cooperate and support the Head of the Department in implementing this policy.

This policy shall be implemented in accordance with established Standard Operation Procedures (SOP).

7. Implementation Effect

This policy will be effective from the date and day of signature by the Company's Director. Previous policies that are contrary to this policy will be automatically revoked.

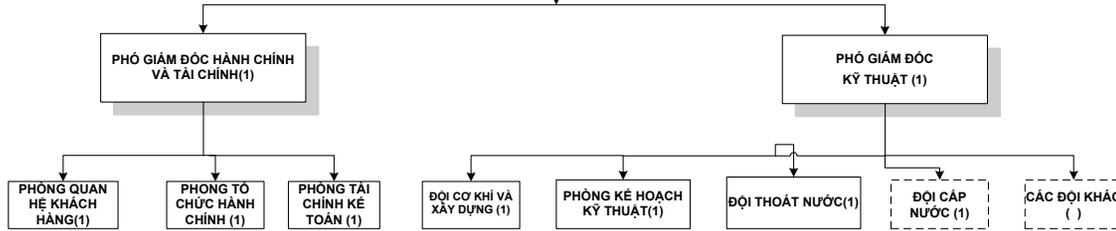
DIRECTOR

PHỤ LỤC 4: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÔNG TY CẤP THOÁT NƯỚC (THAM KHẢO)

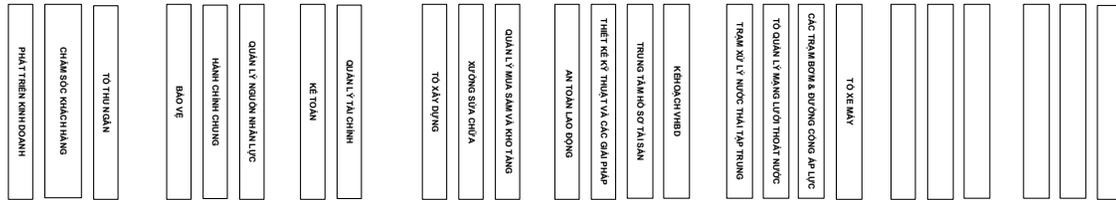
BAN GIÁM ĐỐC VÀ TRỢ LÝ:
(Người)



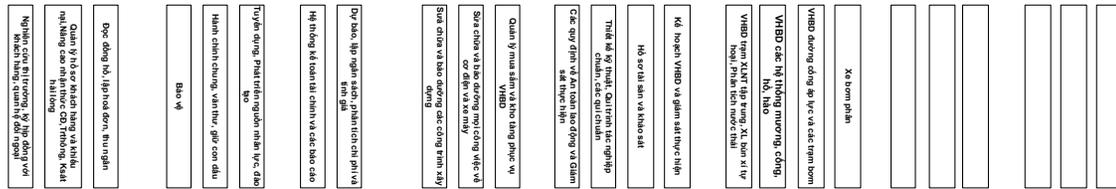
CAD ĐỘI VÀ PHÒNG:
(Người)



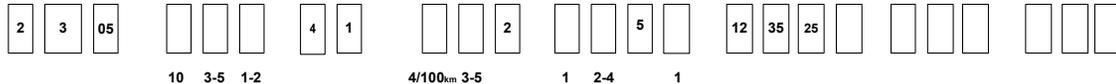
CÁC BỘ PHẬN:
(Người)



CÁC CHỨC NĂNG:

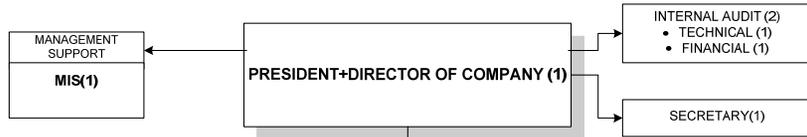


DỰ KIẾN SỐ LƯỢNG NHÂN VIÊN TỪNG BỘ PHẬN:

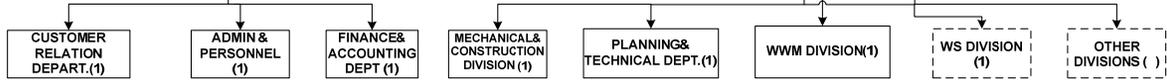


APPENDIX 4: PROPOSED ORGANIZATIONAL CHART OF WS & DS COMPANY (REFERENCE ONLY)

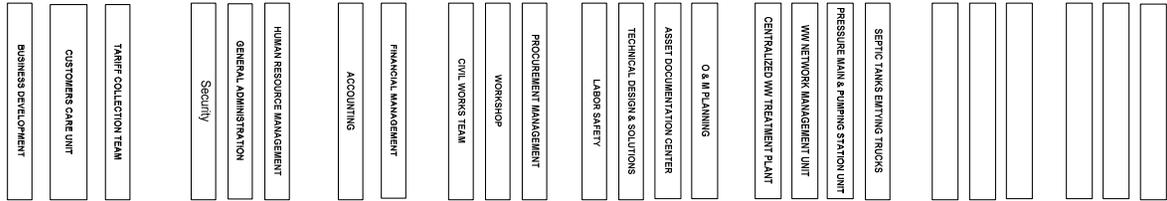
DIRECTION BOARD & SUPPORT:
(Staff)



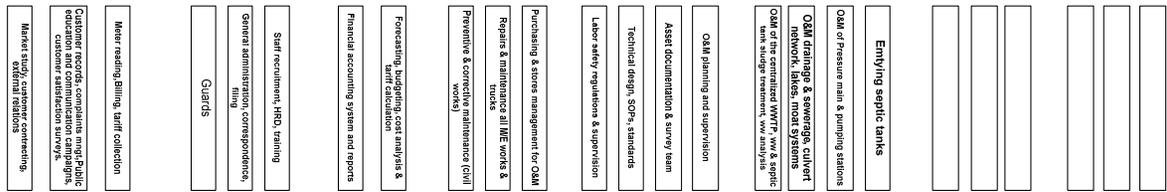
DIVISIONS & DEPTS:
(Staff)



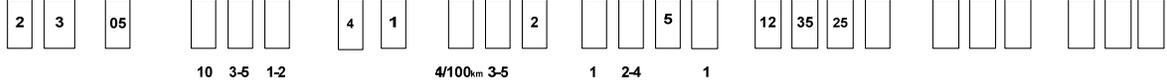
UNITS:
(Staff)



FUNCTIONS:



APPROXIMATE STAFF NUMBER PER UNIT:



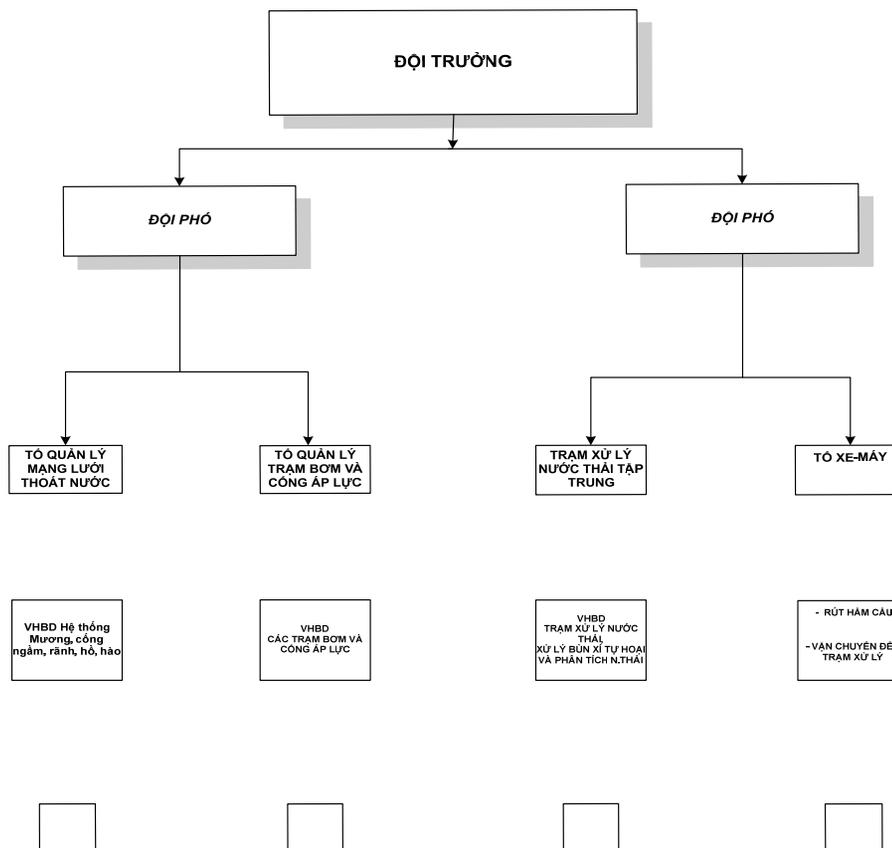
PHỤ LỤC 5: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC ĐƠN VỊ THOÁT NƯỚC

BAN CHỈ HUY ĐỘI :
(3 Người)

CÁC TỔ:
(3 Người)

CÁC CHỨC NĂNG:

DỰ KIẾN SỐ NGƯỜI



GHI CHÚ: Số lượng nhân viên thay đổi theo điều kiện từng địa phương

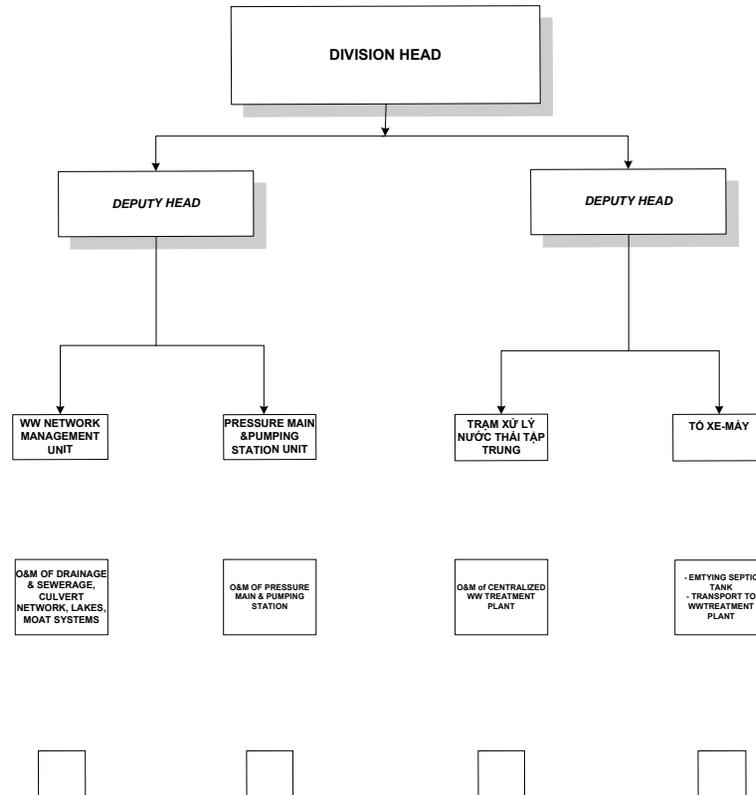
APPENDIX 5: WW DIVISION ORGANIZATIONAL CHART

HEAD & DEPUTY HEAD
(3 Staff)

TEAMS:
(Staff)

FUNCTIONS:

APPROXIMATE STAFF NUMBER



NOTE: Staff number will vary according to local conditions