

Proiectul-pilot

**"Asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului
Duruitoarea Veche, comuna Costești, raionul Rîșcani"**

**- Studiu diagnostic
cu privire la satisfacția beneficiarilor în
ceea ce privește aprovizionarea cu apă
și canalizare (AAC) –**

Executorul studiului diagnostic:

ORGANIZAȚIA OBȘTEASCĂ PENTRU COPII ȘI TINERET “MOȘTENITORII”

str. Konev 7, mun. Bălți, 3100-MD, Republica Moldova, tel/fax (231) 78389 E-mail
mostenitorii@gmail.com, <http://www.mostenitorii.org.md>

Experții implicați în realizarea analizei diagnostic:

IGOR COJOCARU

doctor, conferențiar universitar

elaborare instrumente de cercetare, prelucrare
date, realizare raport de cercetare

VASILE GARBUZ

Lector universitar, doctorand

Coordonarea si realizarea investigatiei in
teren

RODICA DAREA

Profesor, LT Costesti

Realizarea investigatiei in
teren

CONȚINUTUL RAPORTULUI

NOTĂ	3
SUMAR EXECUTIV	3
1. MEMORIU EXPLICATIV	11
1.1 SCURTA DESCRIERE A PROIECTULUI	11
1.2 DESPRE COMUNITĂȚILE COSTEȘTI ȘI DURUITOAREA VECHE	12
1.3 OBIECTIVE	12
2 METODOLOGIE	13
3 REZULTATELE SONDAJULUI SOCIOLOGIC	14
3.1 CARACTERISTICI ALE PERSOANELOR	14
3.2 DATE PRIVIND GOSPODĂRIILE CASNICE	14
3.3 REZULTATE REPARTIZATE PE OBIECTIVE	15
3.4 CONCLUZII	45
4 REZULTATELE INTERVIULUI TELEFONIC	48
4.1 LISTA LOCALITĂȚILOR DIN CARE AU FOST SELECTAȚI PARTICIPANȚI LA INTERVIUL TELEFONIC	48
4.2 CARACTERISTICI ALE PERSOANELOR	48
4.3 REZULTATE	49
4.4 CONCLUZII	53
5 ACTIVITĂȚILE DE FOCUS-GRUP	54
5.1 METODOLOGIA ȘI INSTRUMENTELE UTILIZATE ÎN CERCETARE	54
5.2 ANALIZA DISCUȚIILOR PENTRU FIECARE GRUP - RAPOARTE INDIVIDUALE	54
5.2.1 RAPORT-SINTEZĂ A GRUPURILOR DIN INSTITUȚIILE PUBLICE DIN COMUNĂ	54
5.2.2 RAPORT-SINTEZĂ A GRUPULUI DIN AGENȚI ECONOMICI	59
5.2.3 RAPORT-SINTEZĂ A GRUPULUI DIN REPREZENTANȚI APL	62
5.3. SINTEZA OPINIILOR EXPRIMATE DE PARTICIPANȚI DESPRINSE DIN FOCUS	65
GRUPURI	
6. INTERVIURI	69
6.1 METODOLOGIE	69
6.2 INTERVIURI CU REPREZENTANȚII ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE	69
6.3 INTERVIURI REALIZATE CU REPREZENTAȚI AI SERVICIILOR DESCONCENTRATE ÎN TERITORIU	75
6.4 INTERVIURI REALIZATE CU REPREZENTANȚI AI ADMINISTRAȚIEI PUBLICE RAIONALE	79
7. CONCLUZII	82

NOTĂ

Servicii sociale alocate eficient presupun cunoașterea cât mai validă a tipurilor și gravității problemelor sociale care solicită intervenție din partea comunității. În momentul actual informațiile referitoare la nivelul de satisfacție al locuitorilor din comuna Costești și satul Duruitoarea Veche, față de serviciul de asigurare cu apă potabilă și canalizare sau unor probleme sociale nelocalizate la nivelul gospodăriilor, persoanelor, sunt culese ad-hoc sau oportunistic din diverse surse, fără a folosi metodologii care să asigure validitatea și fidelitatea măsurărilor. Astfel, cel mai multe informații nu sunt de încredere, nici reprezentative, iar agregarea datelor acceptabile este dificilă, dacă nu imposibilă. Nu se cunoaște precis nici tipologia nici intensitatea nici localizarea problemelor sociale din comunitate. În consecință, ne propunem realizarea unui studiu de opinie privind depistarea poziției univoce a localnicilor din or. Costești și celor din Duruitoarea Veche, cu privire la Asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului Duruitoarea Veche.

SUMAR EXECUTIV

ATITUDINEA VIS-À-VIS DE VIAȚA COMUNITARĂ ȘI DEZVOLTAREA COMUNITARĂ

A1. 23% din numărul total de respondenți au răspuns, că le place foarte mult să locuiască în satul său și 52% au declarat că le place mult localitatea. Pe de altă parte, 16% au declarat, că puțin le place localitatea, 4% foarte puțin le place, 3% nu le place deloc, iar 2% au manifestat indiferența totală față de localitatea sa.

A2. Datele arată că 16% dintre cei chestionați au caracterizat satul, ca unul obișnuit, 9% au apreciat localitatea, ca un sat cu oameni uniți la nevoie, 16%, au descris satul ca un simplu loc de trai, 29% au desemnat satul ca localitate natală, iar 30% au determinat localitatea în care simt bine.

A3. Principalele avantaje ale localității au fost determinate de către respondenți astfel: 28% au selectat ca avantaj principal amplasarea localității pe traseul național, 24% apropierea de oraș, 12% cetățeni activi și interesați, 11% funcționarea eficientă a instituțiilor sociale, 9% existența serviciilor comunale, 6% activitatea eficientă a administrației publice locale, 10% altele.

A4. O treime din cei chestionați (33%) au determinat în calitate de problemă primordială lipsa locurilor de muncă, 21% drumurile locale, 19% apă și canalizare, 17% sărăcia, 6% servicii publice, 4% servicii sociale.

A5. O cincime din cei chestionați - 21% sunt încrezuți că lucrurile din comunitate ar putea fi schimbate spre bine, alte 29% au menționat că mai mult cred decât nu. Deși trebuie să recunoaștem că pesimismul localnicilor în acest sens este la fel de mare, 46% care nu cred că lucrurile se vor schimba spre bine. Ceva mai mult optimism arată respondenții de gen feminin care au optat pentru – mai mult cred decât nu și sunt încredute 53% .

STABILIREA GRADULUI DE SATISFACȚIE AL CONSUMATORILOR DE SERVICIUL DE APĂ POTABILĂ ȘI CANALIZARE

B1.1. Circa o treime din cei acce au fost interviați (32%) au apreciat accesul la apă potabilă ca proastă, 15% foarte proastă, 27% nici bună, nici rea și numai 22% bună, 4% foarte bună.

B1.2. Nivelul de acces la servicii de canalizare respondenții au apreciat astfel: circa două treimi din respondenți au apreciat nivelul de acces la servicii de canalizare la nivel foarte prost și prost (44% foarte proastă, 26% proastă) și respectiv circa o treime sau 29% au numit serviciul ca

bun și nici bun, nici rău). Accesul foarte bun la serviciul de canalizare nu a menționat nici un respondent - 0%, iar 1% nu știu cum să răspundă la această întrebare.

B1.3. După părerea respondenților nivelul de acces la servicii de sănătate este bună pentru 47% din chestionați, pentru 32% - nici bună, nici rea, foarte bună pentru 13% și proastă și foarte proastă - 8%.

O opinie diferită la acest capitol este înregistrat în rândurile respondenților de gen feminin, astfel, accesul la servicii de sănătate este foarte bun doar pentru 10%, bun – 44%, nici bun nici rău 38%.

B2. 54% au determinat în calitate de sursă principală de alimentare cu apă fântinile obștești, aceasta se datorează în mare parte condițiilor în care se asigură accesul la acest serviciu / bun. Doar 35% din respondenți utilizează sistemul centralizat de alimentare cu apă adică: 27% - sistem centralizat de alimentare cu apă contorizat și 8% - sistem centralizat de alimentare cu apă necontorizat. 4% din respondenți au fântini proprii asamblate cu sistem de aprovizionare cu apă, 1% folosește apa de la suprafață din râuri sau alte bazine naturale, dar sunt și respondenți care au notat că utilizează apă îmbuteliată – 4% și sistem automat asigurat printr-o autocisternă.

B3. 104 persoane sau circa 35% sunt aprovizionați câteva ore pe săptămână pe săptămână și 79 persoane chestionate sau 28% pe timp de iarnă. Circa 4% din cei chestionați au menționat că regularitatea aprovizionării cu apă prin conductă către casă atît pe timp de vară cît și de iarnă constituie câteva ore pe lună și doar un respondent a răspuns că casa este aprovizionată apă 24 din 24 ore atît pe timp de vară cît și de iarnă.

B4. 58% de respondenți au caracterizat presiunea în conductă ca satisfăcătoare iar 42% nesatisfăcătoare.

B5. La fel consumatorii racordați la sistemul centralizat de asigurare cu apă au fost rugați să răspundă dacă ultimile 2 săptămîni li s-a întîmplat ca apa potabilă de la sursa de la care îi aprovizionează să devină nedisponibilă pentru cel puțin o zi? Majoritatea respondenților – 71% au răspuns da, celorlalți 29% - nu li s-a întîmplat ca apa potabilă de la sursa să devină nedisponibilă.

B6. Marea majoritate a respondenților, 66 la număr sau circa 60%, au notat că au avut apă prin conductă 1-2 zile, 20 la sută din respondenți au avut apă prin conductă de la 3 la 6 zile, un asemenea număr a menționat că au avut apă prin conductă de la 11 la 15 zile sau efectiv fiecare a doua zi din săptămînă.

B7. Analizînd durata și periodicitatea aprovizionării cu apă prin conductă pe zi, 42 de respondenți sau 35% din respondenți au semnat de la 5 la 6 ore pe zi, o treime din cei chestionați – au fost aprovizionați de la 3 la 4 ore pe zi, circa 20 la sută sau bucurat de aprovizionare 1 - 2 ore pe zi și doar circa 10% - au avut apă în conductă de la 7 la 9 ore pe zi.

B8.1. Circa 40% din respondenți sunt de acord cu faptul că apa livrată de întreprinde corespunde senzațiilor gustative cu apa potabilă, 27 la sută sunt de părere opusă cu corespunderea după gust a apei și o treime din cei ce beneficiază de acest serviciu apreciază că apa din robinet corespunde așa și așa.

B8.2. În aceeași ordine de idei - 30% din respondenți sunt de acord că apa potabilă corespunde după miros, ceva mai mult adică 38% consideră că apa potabilă corespunde așa și așa senzațiilor olfactive, iar 22% dezaprobă apa potabilă după miros.

B8.3. – 8.4 Un alt indicator al calității apei este claritatea (transparența) și culoarea apei. La aceste două proprietăți răspunsurile respondenților efectiv se repetă de aceea le expunem în

bloc. Astfel circa o treime sunt de acord cu faptul că apa potabilă corespunde culorii și transparenței. Ceva mai mult de o treime (35-36)% consideră că apa potabilă corespunde așa și așa după transparență și culoare și în fine 22% este în dezacord cu faptul că apa livrată corespunde nivelului de transparență cu apa potabilă, iar 19% dezaprobă apa potabilă livrată după culoare.

B8.5. Un dezacord afirmativ vine din partea respondenților în legătură cu faptul că apa potabilă este livrată continuu pentru aceste opțiuni au optat 92%, celelalte 8% care se regăsesc în răspunsuri reflectă alte poziții în consumul de apă potabilă.

B8.6. 18% din cei care au oferit răspunsuri sînt de acord cu faptul că presiunea apei în rețea este corespunzătoare, 44% - consideră că presiunea în țevile rețelei este așa și așa, iar 38 dezaprobă corespunderea normelor de presiunea în rețea a apei potabile.

B8.7. Trebuie să menționăm că respondenții în mare măsură 55% sunt indiferenți față de prestator și imaginea acestuia pe piața de servicii. Sînt în dezacord și dezacord total cu faptul că imaginea întreprinderii este favorabilă pe piață – 37% și doar 8% dau o notă favorabilă imaginii întreprinderii pe piață.

B8.8. La 33% din respondenți sînt accesibile ghișeele pentru achitarea serviciilor, circa la jumătate din consumatori sau 47% au notat că accesibilitatea la ghișeele de achitare a serviciilor este așa și așa, iar 20% - nu găsesc convenabil amplasarea ghișeelor de achitare a serviciilor.

B8.9. 46% din respondenți găsesc angajații ÎM „Apă-canal” amabili și politicoși. La 43% - angajații nu trezesc un sentiment vădit, pentru ei politețea și amabilitatea este – așa și așa. Totodată 11% dezaprobă așa calități ca amabilitatea și politețea angajaților întreprinderii.

B8.10. Programul de lucru cu clienții este atractiv pentru 77% de respondenți care sunt de acord că programul de lucru cu clienții al întreprinderii este flexibil și convenabil. Totuși 9% nu văd flexibilitatea și potrivirea programului de lucru, iar 14% susțin că programul de lucru este așa și așa.

B9. Informarea consumatorilor de către furnizor a sistării apei în rețea mult probabil nu este practică. Aceasta se vede din răspunsurile respondenților care au notat că întotdeauna sunt informați 5%, la 19% ocazional li se aduce la cunoștință acest fapt și nu sunt informați despre întreruperea livrării apei de către angajații întreprinderii 76%.

B10. Cît privește corectitudinea facturilor și indicațiilor contoarelor nu au obiecții 49% de respondenți. Uneori sunt găsite greșeli în indicațiile contorului și corectitudinea facturilor la 14% de respondenți. Aceste poziții lasă de dorit pentru 18%, iar 19% fie nu știu cum să răspundă la această întrebare fie nu au dorit să o facă.

B11.1. Pentru circa o treime din respondenți sau 34% procedura de conectare la apă potabilă a fost identificată ca foarte simplă sau simplă. O altă treime (33%) procedura li se pare nici simplu nici complicată și doar pentru 19% procedura de conectare la apă potabilă a fost complicată sau foarte complicată. Tot aici trebuie să menționăm că 14% nu au avut posibilitatea să facă cunoștință cu procedura de conectare la apă potabilă, ei nu știu răspuns la această întrebare.

B11.2. Doar 15% din respondenți au găsit procedura de conectare la canalizare foarte simplă sau simplă. Complicată și foarte complicată au găsit procedura 50%, nici simplă nici complicată ca procedură a fost doar pentru o pătrime din respondenți (25%). 10% din respondenți au fost identificați că nu știu care este procedura de conectare la servicii de canalizare reieșind din propria experiență.

B12. 9% din respondenți sunt mulțumiți de serviciile prestate de Î.M. „Apă-canal”. Foarte nemulțumiți și nemulțumiți sunt circa jumătate din respondenți sau 47%. Mulțumire medie găsesc 44% din respondenți.

Dacă analizăm această întrebare conform răspunsurilor oferite de respondenții de gen feminin atunci cei mulțumiți constituie 12%, o mulțumire medie manifestă 47%, nemulțumiți sunt 41, foarte nemulțumiți nu sau depistat.

B13. Cheltuielile lunare pentru a avea acces la apă potabilă și la canalizare este foarte mare pentru 10%, mare – 23%, medie – 19%, mică – 5%, foarte mică -1%. Nu plătesc de loc și nu știu răspuns la această întrebare 42%.

B14. Cei mai mulți respondenți consumatori - 21% consumă lunar până la 3m³, 18% - consumă până la 2m³, 17% - până la 4m³ etc. Nu mai mult de 1% consumă 14-14m³, de apă lunar. În mediu per consumatori consumă circa 4,5m³ apă lunar. Pe de altă parte necesită a fi menționat și faptul că circa o treime din consumatori 35% nu cunosc câtă apă consumă lunar.

B15. Afirmativ - nu sînt suficiente surse de apă potabilă, au răspuns 57%, iar pentru 38% surse de apă potabilă sunt suficiente.

B16. Efectiv în unanimitate 98% doresc ca serviciul de Apă + Canalizare centralizat să fie dezvoltat în comună.

B17. Pe viitor în comunitate 69% din respondenți ar folosi serviciul de aprovizionare cu apă în scopuri menajere, cum ar fi alimentare, spălat... 30% ar folosi serviciul pentru necesități agricole, sau 20% pentru adăpatul vitelor, iar 11% din respondenți la irigarea lotului de pe lângă casă.

B18. O eventuală conectare la sistemul centralizat de aprovizionare cu Apă potabilă + Canalizare și contorizarea serviciilor ar costa în opinia viitorilor consumatori între 500 și 1000 lei, pentru aceasta au opinat 53%. 43% văd costul acestei conectări între 1000 și 2000 lei și doar 4% consideră că conectarea la sistemul centralizat ar costa mai mult de 3000 lei.

B19. La întrebarea dacă sunt gata să suporte aceste cheltuieli, respondenții au opinat în felul următor. 52% - sunt pregătiți pentru aceste cheltuieli, 32% - nu și 17% nu știu. Din această diagramă vedem că cei peste jumătate de respondenți (52-53)% sunt gata să ofere pentru conectarea la acest serviciu pînă la 1000 lei.

B20. În proporție de 60 la sută din respondenți opinează că au nevoie de conectare în casă la sistemul de asigurare cu apă, ceilalți consideră că ar conecta gospodăria la sistemul de asigurare cu apă doar robinetul în curte.

B21. La întrebarea dacă sunt dispuși să suporte o parte de cheltuieli pentru conectarea familiilor vulnerabile din localitate, 9% sunt dispuși, ar 29% sunt dispuși să contribuie parțial. Vrem să menționăm că la 9% din respondenți au numit localitățile lor un sat (comună) cu oameni uniți la nevoie. Pe de cealaltă parte 60% din respondenți nu sunt dispuși să suporte anumite cheltuieli pentru conectarea familiilor vulnerabile din localitate.

B22. Ca urmare celor spuse anterior în proporție de circa 60 la 40 cei chestionați sunt dispuși să plătească pentru instalații de asigurare cu apă, inclusiv apă caldă, duș, WC în camere încălzite față de cei care opinează pentru instalații de asigurare cu apă, ar fără apă caldă, WC, în camere încălzite.

B23. În majoritate absolută 92% din cei chestionați consideră că cea mai bună modalitate este plata pentru volumul de apă consumat și doar 8 la sută văd plata de abonament plus plata pentru volumul de apă consumat ca o modalitate optimală.

B24. În topul plăților efectuate este serviciul de asigurare cu energie electrică pentru care respondenții achită în mediu 216 lei. Un alt serviciu după cheltuieli este Internet și telefonie mobilă pentru care se achită în mediu 148 și respectiv 126 lei. Nivelul mediu de cheltuieli ai respondenților constituie alimentarea cu gaze naturale și serviciul telefonie fixă pentru care se achită în medie 110 lei. La nivelul cel mai jos al cheltuielilor se plasează evacuarea apelor uzate și transportarea deșeurilor menajere solide și lichide.

B25. În contextul unor întrebări de bloc au fost propuse respondenților să aprobe sau dezaprobe o serie de expresii.

1. Suferim de aprovizionare neregulată de apă potabilă: sînt de acord și complet de acord 60%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 22%.
2. Dacă nu plătești pentru apă vei avea servicii rele: sînt de acord și complet de acord 40%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 24%.
3. Aprovizionarea cu apă e cel mai rău serviciu pe care îl avem: sînt de acord și complet de acord 51%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 27%.
4. Agenția de aprovizionare cu apă este condusă bine: sînt de acord și complet de acord 48%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 31%.
5. Presiunea în țevile de apă nu este suficientă: sînt de acord și complet de acord 41%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 35%.
6. Dat fiind că apa costă puțin, nu avem nevoie să economisim: sînt de acord și complet de acord 22%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 74%.
7. Dacă fiecare nu ar cheltui apă, va fi bine pentru toți: sînt de acord și complet de acord 38%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 46%.
8. Fiecare ar trebui să plătească pentru apă cu excepția săracilor: sînt de acord și complet de acord 24%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 59%.
9. Familia mea are probleme de sănătate legate de apă: sînt de acord și complet de acord 44%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 27%.
10. Copii învață despre valoarea apei în școli: sînt de acord și complet de acord 49%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 10%.
11. Sistemul de aprovizionare cu apă lucrează mai bine decît sistemul de canalizare: sînt de acord și complet de acord 45%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 22%.
12. Familiile ar trebui să repare țevile sparte de apă pentru a economisi ap: sînt de acord și complet de acord 21%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 69%.
13. Sunt numeroase conflicte între vecini pentru apă: sînt de acord și complet de acord 20%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 46%.
14. Gospodărirea resurselor de apă nu este adecvată: sînt de acord și complet de acord 46%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 34%.
15. Conflictele de apă se agravează cînd sunt implicați oameni de diferite origini etnice: sînt de acord și complet de acord 13%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 66%.
16. Numai bărbații au dispute din cauza apei, femeile pot rezolva problemele legate de apă pașnic; sînt de acord și complet de acord 20%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 46%.
17. Oamenii împart apa de băut deoarece cantitatea ei este insuficientă: sînt de acord și complet de acord 24%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 67%.
18. Numai prin mită și legături oamenii se pot asigura cu apă în cantități necesare: sînt de acord și complet de acord 5%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 68%.

19. Oamenii nu au încredere în instituții și nu se întâlnesc pentru a rezolva probleme legate de apă și canalizare: sînt de acord și complet de acord 43%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 30%.
20. Oamenii influenți primesc mai multă apă decît le-ar reveni lor: sînt de acord și complet de acord 6%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 71%.
21. Autoritățile locale lucrează foarte greu pentru a ajuta oamenii: sînt de acord și complet de acord 74%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 8%.

STABILIREA GRADULUI DE PARTICIPARE A ACTORILOR COMUNITARI

C1. Din punct de vedere a autoevaluării nivelului de implicare a cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității, 1% se implică în foarte mare măsură, 6% în mare măsură, nici mare nici mică măsură – 36%, în măsură mică – 33%, 17 – în foarte mică măsură, iar 7% nu știu să răspundă la această întrebare.

C2. Este important și faptul că localnicii 63%, din diferite motive nu cunosc de faptul dacă localitatea lor dispune de o strategie de dezvoltare socio-economică pe termen mediu sau lung. Doar 18 la sută au afirmat existența unui astfel de document. Trebuie să mai menționăm și că 19% au afirmat că localitatea lor nu dispune de o strategie.

C3. Implicarea cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative, în domeniul serviciilor publice locale este destul de modest – 33% participă mediu, 42% - scăzut, doar 11% se pot caracteriza de o participare înaltă în treburile publice.

C4. Chiar dacă participarea localnicilor în rezolvarea problemelor comunității este slabă, totuși ei consideră că se implică și anume prin plata contribuțiilor financiare – 47%, prin muncă de voluntariat 27%, dar și prin participarea la luarea deciziilor la adunările generale ale satului – 23%.

În același context din răspunsurile selectate de la respondenții de gen feminin iese că 29% participă în luarea deciziilor la adunările generale ale satului. Totodată fac muncă voluntară și plătesc contribuții financiare în medie cu 3% mai puțin decît răspunsurile înregistrate peransamblu.

C5. Problema tratamentului egal în accesul femeilor la serviciile publice locale comparativ cu bărbații nu este una pronunțată. 70% din respondenți consideră că nu există vre-o diferență în acces. Totuși 12% sunt de părerea că această diferență există. 18 % respondenți nu știu dacă există sau nu vre-o diferență. Ne semnificativ dar totuși diferit au opinat respondenții de gen feminin, astfel, pentru 15% din femei există diferență, pentru 66% - nu, iar 19% nu știu.

C6. Principala responsabilitate pentru asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor respondenții au atribuit-o primarului 39% și consiliului local 28%. Responsabilitate proprie cei chestionați și-au asumat doar în proporție de 4 la sută, 6% au fost de părerea că responsabilitatea o poartă și ONG. Celelalte instituții nominalizate au acumulat cîte 2% fiecare. Un număr foarte mare de respondenți au dat un răspuns evaziv, 17% nu știu cui îi revine principala responsabilitate în acest domeniu.

IDENTIFICAREA NIVELULUI DE COLABORARE INTERCOMUNITAR ȘI INTERSECTORIAL

D1. la întrebarea „Cum ați aprecia astăzi viața de la sat în comparație cu cea de la oraș?”, 23% din respondenți sunt de părere că viața la sat este mai rea decît cea de la oraș, 14% au

menționat că viața la sat este mult mai rea, iar 45% – că este ca și cea de la oraș. Doar 14% din cei chestionați au menționat că viața de la sat este mai bună decât cea de la oraș. Este important a sublinia că circa 45% au răspuns că viața de la sat este tot așa ca la oraș.

Femeile au opinii ceva mai diferite. Analiza răspunsurilor din chestionarele indeplinite de către femei ne arată că 16% sunt de părerea că astăzi viața de la sat în comparație cu cea de la oraș este mai bună, pentru 38% - este tot așa și mai rea 24%, mult mai rea 15%.

D3. Se cunoaște că în comunitate au fost implementate proiecte finanțate din exterior pentru a rezolva o problemă a satului de 75% de respondenți. Totuși o pătrime din respondenți au opinie diferită, aceștia au semnat că fie nu cunosc fie nu știu despre implicări.

D4. În localitățile expuse studiului există o practică de implementare de proiecte cu o reușită de 49%, evaluare efectuată de către localnici care au menționat că proiectele au rezolvat problemele comunitare propuse de la bun început. Alte 22% de respondenți sunt de părerea că proiectele au fost implementate, dar nu au exercitat careva influență asupra problemelor comunității. Conform opiniei a 9% din respondenți implementarea proiectelor nu a reușit să rezolve probleme propuse de bun început.

D5. Există o opinie pronunțată privind implicarea în mică măsură a agenților economici, pentru aceasta au optat 40% din respondenți. Cei care consideră că Agenții economici au implicare în rezolvarea problemelor comunității sunt 32%. Dar rămîne a fi destul de mare 13% - numărul celor care consideră că astăzi Agenții economici din localitate nu se implică de loc în procesul de rezolvare a problemelor comunitare, iar 15% nu cunosc astfel de cazuri.

IDENTIFICAREA CAPACITĂȚILOR STRUCTURILOR ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE

E1. Circa 50% din respondenți notează activitatea Primăriei localității ca așa și așa, iar 38 la sută din cei chestionați nu sunt satisfăcuți și foarte nesatisfăcuți de activitatea acesteia, doar 14% primesc satisfacției din activitatea puterii locale.

E2. În același context respondenților li s-a propus să noteze de la 1 la 5 principalele caracteristici ale activității Administrației Publice Locale. Astfel, planificarea eficientă a activității se află între nota 2 și 3, pentru care au optat circa o jumătate din respondenți. Gestionarea corectă a bugetului la fel se află pe aceeași poziție doar că are o ușoară înclinare spre nota 2. Nota 5 a primit activitatea legată de atragerea investițiilor și realizarea proiectelor noi. Pentru aceasta au optat maximum din respondenți – 27%. Amintim că această poziție este întărită și de Caseta D3, în care 75% din respondenți au menționat că cunosc despre proiectele finanțate și implementate din exterior în localitatea lor. Cît privește păstrarea și dezvoltarea patrimoniului public, ca notă oscilează de la nota 1 acordată de 24% din respondenți și 3 sau 4 pentru care optează circa 20%. Cunoașterea problemelor și necesităților grupurilor sociale este la fel cu notă fluctuantă totuși cei mai mulți care au opinat se înclină spre notele 2 – 3. Conform acestui sondaj putem observa că în localitate există anumite probleme la asemenea activități ca mobilizarea comunității în rezolvarea problemelor și consultarea cu cetățenii prin adunări generale, grupuri de inițiativă, care au obținut note minime din partea respondenților - 1.

E3. În opinia respondenților Administrația localității acordă prioritate mai mare serviciilor pentru vîrstnici -24%, servicii pentru copii – 17%, serviciului de asigurare cu apă potabilă și canalizare – 14%, cîte 9% din respondenți au notat serviciile pentru persoane singure și celor sărace, fără locuință. 23% din respondenți nu știu căror servicii sociale se acordă prioritate la nivel local.

E4. 20% din respondenți sunt la curent cu tot ce se întâmplă asigurarea cu servicii de apă și canalizare, iar 55% a auzit câte ceva despre acest subiect. Ar fi trebuit să menționăm totuși că 24%, adică circa o pătrime din respondenți nu cunoaște nimic despre ce întreprinde Primăria localității în soluționarea problemei privind asigurarea cu servicii de apă și canalizare, dar ar dori să știe.

E5. Spre final trebuie să menționăm că localnicii din comunitate 78%, se arată optimiști în faptul că primăria poate soluționa problema asigurării cu servicii de apă și canalizare a localității, doar 9% se arată pesimiști, iar 13% nu știu să răspundă la această întrebare.

1. MEMORIU EXPLICATIV

1.1 SCURTA DESCRIERE A PROIECTULUI

Studiul dat a fost realizat in cadrul proiectului "Asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului Duruitoarea Veche, comuna Costești, raionul Rîșcani"

Informație succintă despre proiect:

Obiective:

- ***Construcția sistemului de apă și canalizare în satul Duruitoarea Veche***
- ***Îmbunătățirea calității serviciului AAC în comuna Costești***
- ***Informarea cetățenilor despre importanța gestionării eficiente a resurselor de apă***

Rezultate:

- Acces la servicii de apă și canalizare pentru locuitorii satului Duruitoarea Veche
- Cca 120 gospodării conectate la sistemul de apă
- Cel puțin 30% de gospodării conectate la sistemul de canalizare
- Servicii de AAC îmbunătățite pentru toți beneficiarii din comună

Impact

- Îmbunătățirea condițiilor de trai
- Îmbunătățirea condițiilor de dezvoltare a antreprenoriatului
- Reducerea poluării mediului ambiant

Existența de resurse turistice cu valoare internațională ar favoriza dezvoltarea industriei turismului, lansând o ramură economică nouă pentru RM și creând noi locuri de muncă. Actualmente, în timp de vară zilnic aici vin la odihnă circa 8-9 mii persoane. Indiscutabil, prosperarea zonei în mod direct depinde de nivelul de dezvoltare a infrastructurii fizice.

Beneficiari:

- 470 locuitori ai satului Duruitoarea Veche
- ÎM Apa Canal Costești
- Primăria Costești
- Consiliul raional Rîșcani

Argumentare:

Satul Duruitoarea Veche face parte din comuna Costești, raionul Rîșcani. Aici locuiesc circa 470 persoane. Până la moment comunitatea nu dispune de un sistem de aprovizionare cu apă potabilă și canalizare.

Populația se alimentează cu apă din cele 41 de fântâni, din care în 37 apa nu corespunde cerințelor sanitare. În timp de vară majoritatea fântînilor seacă și populația este nevoită să se aprovizioneze cu apă din satele vecine.

Apariția și agravarea problemei apei potabile a fost cauzată de:

- a) gestionarea inefficientă și controlul necorespunzător asupra utilizării îngrășămintelor și pesticidelor din deceniile trecute. Unica soluție - renovarea rețelei de aprovizionare cu apă potabilă;
- b) nivelul insuficient de educație ecologică a populației.

Activități planificate:

Infrastructură

- Construcția sistemului AAC

Dezvoltarea capacităților

- Diagnosticul economic al ÎM “Apă Canal Costești”
- Studiul situației de referință
- Planul de restructurare a ÎM Apă Canal Costești
- Instruirea principalilor actori din sectorul AAC
- Campania de informare și conștientizare a consumatorilor din comuna Costești
- Actualizarea strategiei de dezvoltare a raionului Rîșcani, componenta apă și canalizare
- Broșura “Practici de succes în implementarea proiectelor AAC”

Managementul proiectului

- Facilitarea activității Consiliului Coordonator al proiectului
- Monitorizarea implementării proiectului

Proiectul este susținut financiar de către Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei în cadrul Proiectului “Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova”. Bugetul proiectului pentru lucrări de construcții este de 2.1 mln lei.

1.2 DESPRE COMUNITĂȚILE COSTEȘTI ȘI DURUITOAREA VECHE

Costești este un oraș din raionul Rîșcani, Republica Moldova. Orașul este așezată în partea de Nord-Vest a Moldovei pe malul râului Prut, Ciuhur și lacului de acumulare Costești Stînca. Localitatea se întinde pe o suprafață de 85ha. Are o populație de aproximativ 2256 locuitori.

Duruitoarea este un sat din cadrul comunei Costești, raionul Rîșcani, are o suprafață de aproximativ 0.91 kilometri pătrați, cu un perimetru de 3,87km. Conform datelor recensământului din anul 2004, populația satului constituie 379 locuitori, 48.02% fiind bărbați iar 51.98% femei. Conform informației prezentate de primăria Costești populația satului constituie cca 470 persoane.

1.3 OBIECTIVE

Obiectivul de bază a studiului este stabilirea situației de referință în comuna Costești raionul Rîșcani în cadrul proiectului “Asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului Duruitoarea Veche”.

Obiective specifice:

1. Stabilirea gradului de satisfacție al consumatorilor de serviciul dat
2. Stabilirea Gradului de participare a actorilor comunitari
3. Identificarea nivelului de Colaborare la nivel intercomunitar și intersectorial
4. Identificarea Capacităților structurilor APL

2. METODOLOGIE

Cercetarea a cuprins următoarele faze:

1. Pregătirea cercetării

a. Reieșind din obiectivele specifice sau identificat grupurile țintă după cum urmează:

- 1) Locuitorii satului Duruitoarea Veche – (100 persoane)
- 2) Locuitorii orașului Costești – (200 persoane)
- 3) Instituțiile publice din comună (4 focus-grupuri) – focus - **grup școala, ambulatoriu, casa de cultură, școala auxiliară**
- 4) Agenții economici din comună (1 focus-grup) – focus grup
- 5) Reprezentanții APL (consilieri, funcționari) din comună (1 focus-grup, 3 interviuri) – focus-grup, interviu.
- 6) Reprezentanții altor APL din raion, de nivelul 1 și 2 – (5 interviuri directe, 10 interviuri telefonice) - interviuri

b. elaborarea instrumentelor de cercetare a fost realizată de colectivul de cercetare.

- 2) Chestionar pentru locuitorii comunei (grupurile țintă 1,2)
- 3) Lista de întrebări pentru focus-grup (grupurile 3,4)
- 4) Lista de întrebări pentru focus-grup (grupul 5)
- 5) Lista de întrebări pentru interviu (grupurile 5, 6, 7)
- 6) Studiarea documentelor. Sau studiat adresările cetățenilor la primărie și adresările cetățenilor la Î.M. „Apa-Canal”.

c. Instrumentele au fost pretestate în mai multe rânduri

d. S-au realizat instrucțiunile necesare și documentele aferente instrumentului de cercetare

e. Pentru aplicarea numărului de chestionare preconizat au fost selectați un număr de 12 operatori de interviu, studenți ai specializărilor asistență socială, psihologie, profesori si liceeni.

f. Fiecare operator a fost instruit cu privire la următoarele aspecte ale culegerii datelor de pe teren:

- 1) contactarea subiecților;
- 2) planificarea aplicării instrumentului de cercetare;
- 3) aplicarea instrumentului de cercetare;
- 4) completarea documentelor aferente instrumentelor de cercetare

g. În plus, fiecare dintre operatori a primit un set de instrucțiuni detaliate referitoare la modalitatea de aplicare a instrumentelor de cercetare.

2. Culegerea datelor

- a. perioada de aplicare a chestionarului a fost 10 martie-1 aprilie 2003

3. Introducerea chestionarelor în baza de date

- a. a fost realizată în perioada 1-12 iunie 2011
- b. această operație s-a desfășurat începând cu primirea primei ture de chestionare de pe teren.

4. Verificarea bazei de date

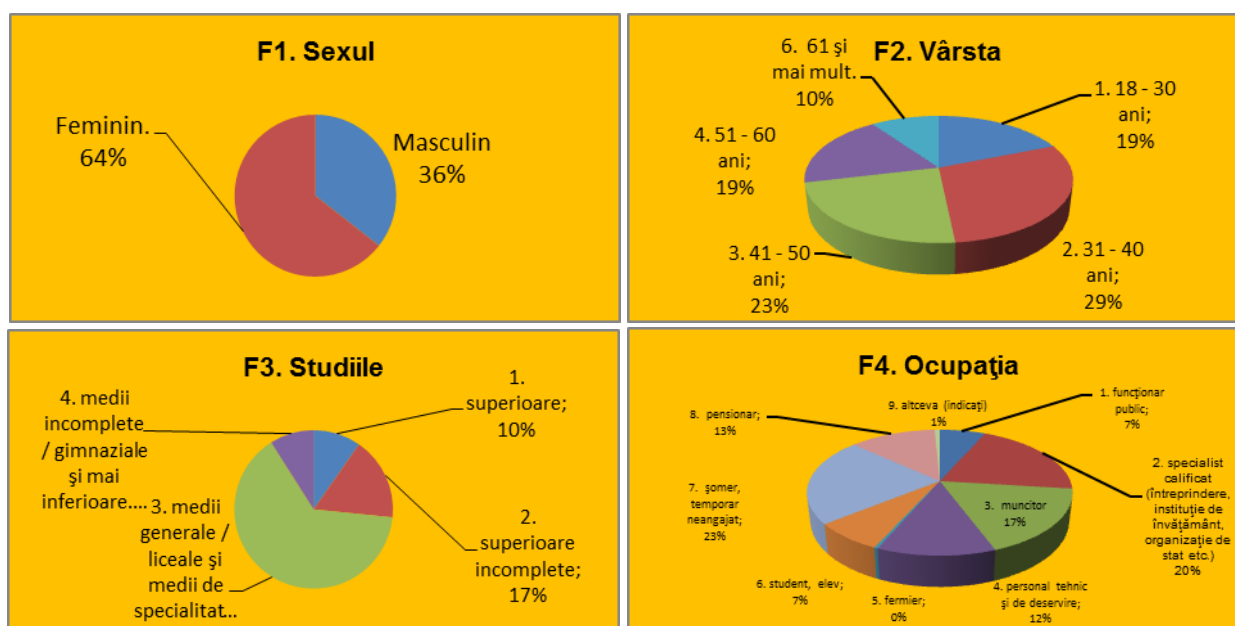
- a. s-a urmărit identificarea greșelilor de introducere și a eventualelor inadvertențe în chestionarele aplicate.
- b. a fost realizată de personal de specialitate, în perioada 12-13 iunie 2011

5. Elaborarea raportului de cercetare.

- a. a fost realizată de personal de specialitate, în perioada 13-24 iunie 2011.

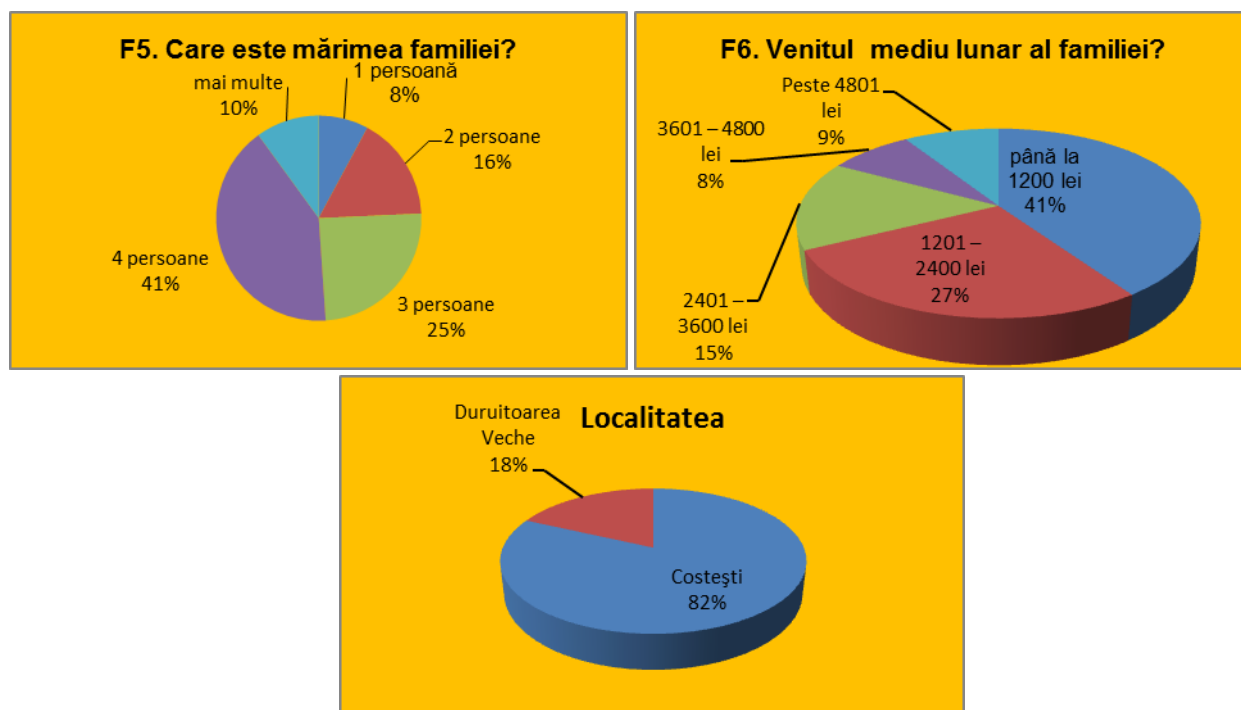
3. REZULTATELE SONDAJULUI SOCIOLOGIC

3.1 CARACTERISTICI ALE PERSOANELOR



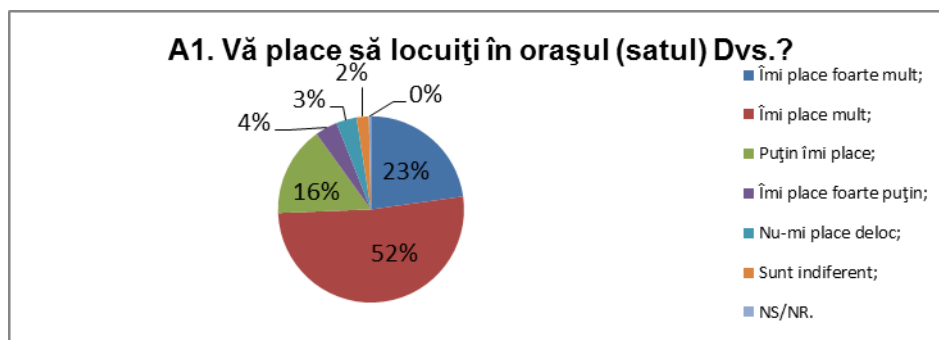
Profilul respondenților este suficient de reprezentativ avînd în vedere așa factori ca cel demografic, ocupațional sau migrațional. Astfel putem spune că cei chestionați sunt majoritatea femeii circa 2/3 cuprinși proporțional între vîrste studii și ocupații.

3.2 DATE PRIVIND GOSPODĂRIILE



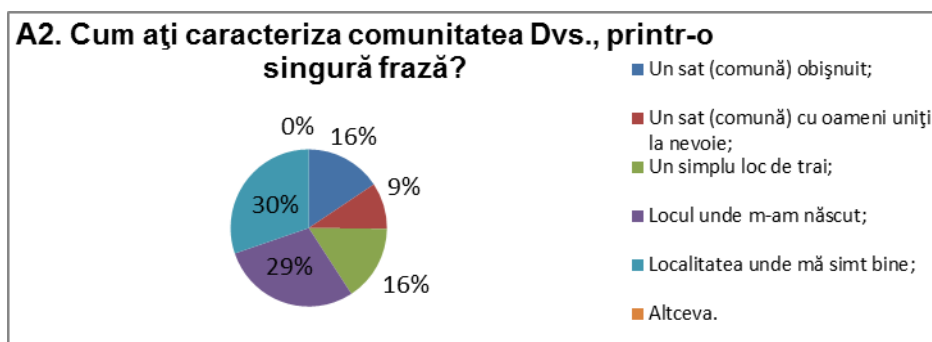
Majoritatea respondenților vin din familii alcătuite din 3 sau 4 persoane, indicînd un venit aflat sub mediul economiei naționale.

3.3 REZULTATE REPARTIZATE PE OBIECTIVE

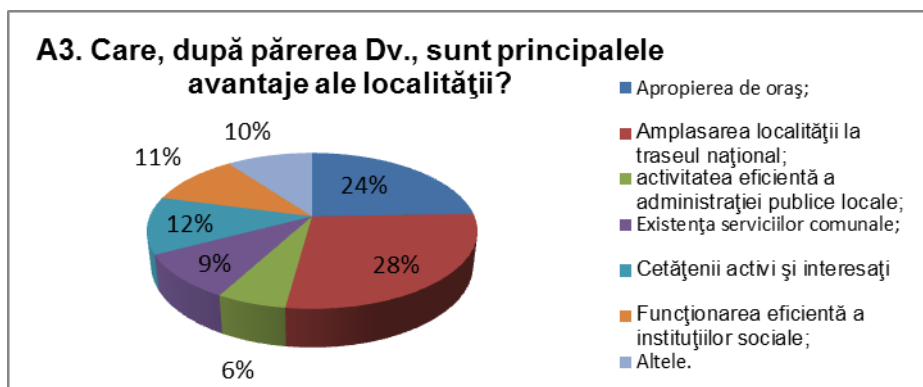


În scopul determinării nivelului satisfacției de trai al localnicilor din comuna Costești, respondenții au fost rugați să se expună față de acest subiect. Astfel 23% din numărul total de respondenți au răspuns, că le place foarte mult să locuiască în satul său și 52% au declarat că le place mult localitatea, reieșind din aceste date putem menționa că majoritatea locuitorilor, 75%, le place localitatea.

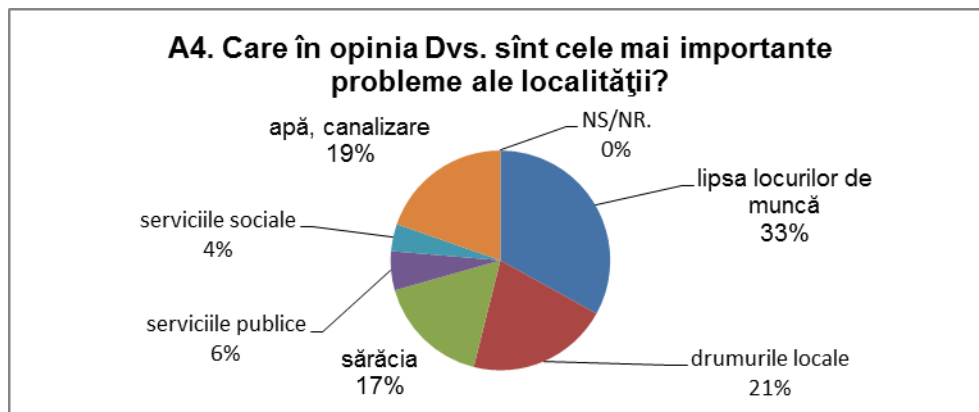
Pe de altă parte, 16% au declarat, că puțin le place localitatea, 4% foarte puțin le place, 3% nu le place deloc, iar 2% au manifestat indiferența totală față de localitatea sa. Majoritatea locuitorilor au manifestat atașament vădit față de locul natal.



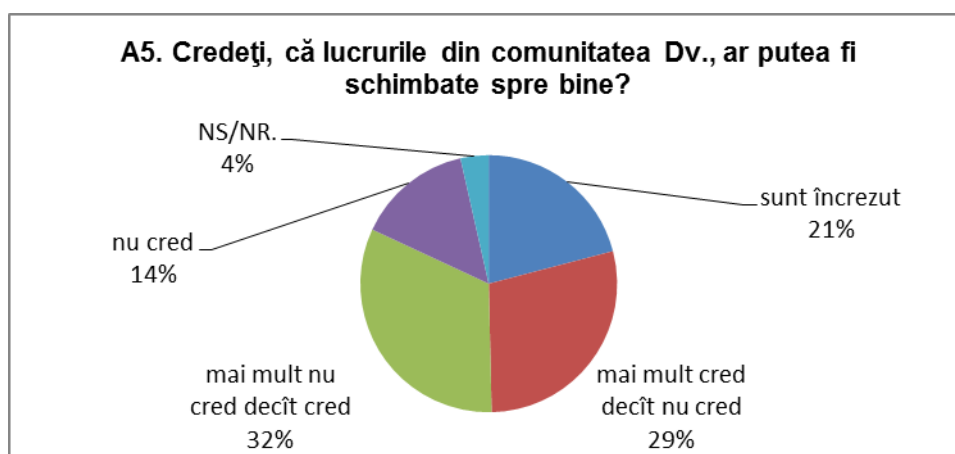
Analiza caracteristicilor selectate de respondenții din comună, observăm, că 16% dintre cei chestionați au caracterizat satul, ca unul obișnuit, 9% au apreciat localitatea, ca un sat cu oameni uniți la nevoie, 16%, au descris satul ca un simplu loc de trai, 29% au desemnat satul ca localitate natală, iar 30% au determinat localitatea în care simt bine, date ce denotă vizibil nivelul de atașare a membrilor comunității față de localitate....



Principalele avantaje ale localității au fost determinate de către respondenți astfel: 28% au selectat ca avantaj principal amplasarea localității pe traseul național, 24% apropierea de oraș, 12% cetățeni activi și interesați, 11% funcționarea eficientă a instituțiilor sociale, 9% existența serviciilor comunale, 6% activitatea eficientă a administrației publice locale, 10% altele.



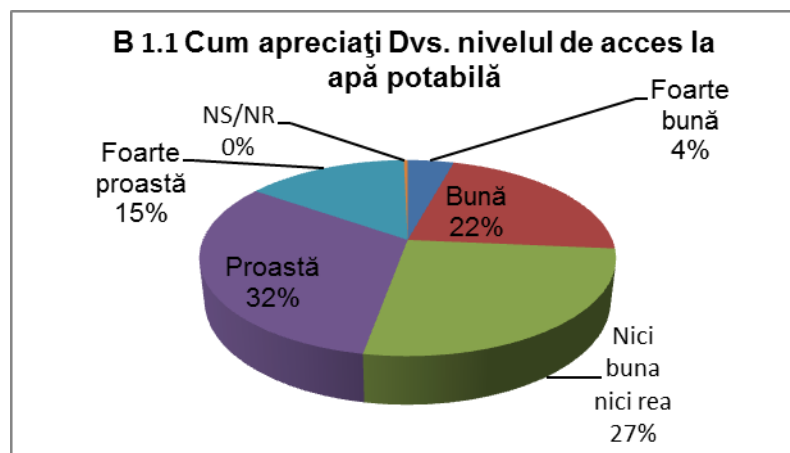
Analizînd opiniile respondenților cu privire la cele mai importante probleme ale localității, o treime din cei chestionați (33%) au determinat în calitate de problemă primordială lipsa locurilor de muncă, 21% drumurile locale, 19% apă și canalizare, 17% sărăcia, 6% servicii publice, 4% servicii sociale.



Conform opiniei respondenților putem conchide că dispun de mult optimism în legătură cu schimbarea spre bine a stării lucrurilor în comunitate. Astfel o cincime din cei chestionați sau 21% sunt încrezuți că lucrurile din comunitate ar putea fi schimbate spre bine, dacă adăugm și alte 29% care au menționat că mai mult cred decît nu, atunci per ansamblu obținem o jumătate adică 50% din respondenți. Deși trebuie să recunoaștem că pesimismul localnicilor în acest sens este la fel de mare, 46% care nu cred că lucrurile se vor schimba spre bine.

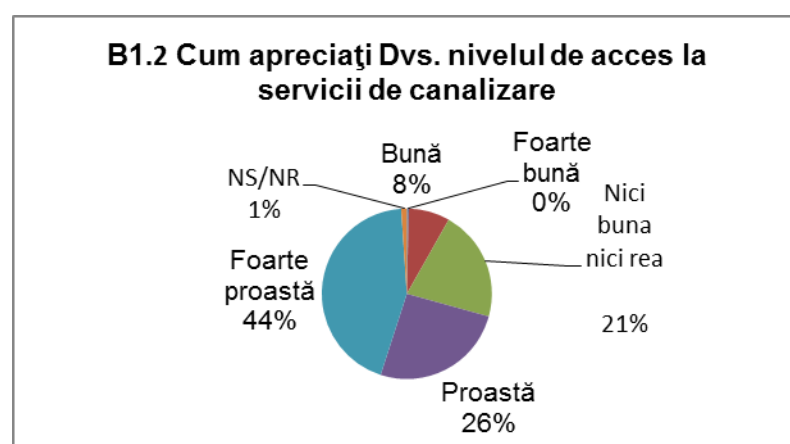
Ceva mai mult optimism arată respondenții de gen feminin care au optat pentru – mai mult cred decît nu și sunt încrezute 53% .

STABILIREA GRADULUI DE SATISFACȚIE AL CONSUMATORILOR DE SERVICIUL DE APĂ POTABILĂ ȘI CANALIZARE



Accesul la apă potabilă este una din problemele cheie ale acestui studiu și a fost apreciat de către respondenți astfel: circa o treime din cei care au fost interviați (32%) au apreciat accesul la apă potabilă ca proastă, 15% foarte proastă, 27% nici bună, nici rea și numai 22% bună, 4% foarte bună. Generalizînd răspunsurile primite, putem evidenția că cota celor care dau notă proastă accesului la apă este cu mult mai mare decît celor care consideră că accesul este bun 1,7 : 1. Pe de altă parte ceva mai mult de o pătrime din respondenți apreciază satisfăcător (nici bună nici rea) accesul la acest bun / serviciu.

Aceste opțiuni se află în strînsă legătură de sursele de apă disponibile în localitate. Captarea a fost prevăzută să fie efectuată cu ajutorul a nouă puțuri arteziene singulare, care se află în raza orașului Costești. În prezent pot fi puse în exploatare șase puțuri, dintre care se exploatează numai trei,¹ care este de aproximativ 1,6 ori mai mic decît necesitățile orașului.²

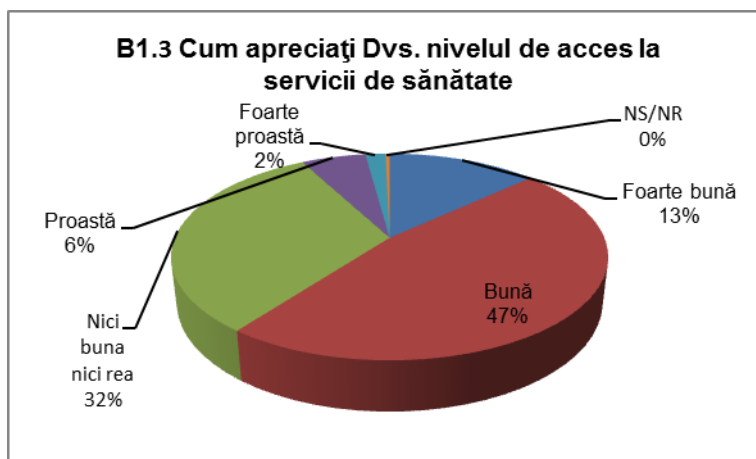


Spre deosebire de accesul la apă potabilă, serviciul de canalizare este apreciat de respondenți la un nivel cu mult mai jos de cît anteriorul analizat. Nivelul de acces la servicii de canalizare respondenții au apreciat astfel: circa două treimi din respondenți au apreciat nivelul de acces la servicii de canalizare la nivel foarte prost și prost (44% foarte proastă, 26% proastă) și respectiv circa o treime sau 29% au numit serviciul ca bun și nici bun, nici rău). Din răspunsurile

¹ Studiul diagnostic și evaluarea necesităților de training a furnizorilor locali de servicii în Republica Moldova pe baza Întreprinderii Municipale Direcția de Producție „Apă-Canal” Costești . Consorțiul moldo-german SC Ingineria Apelor – Steinbacher Consult.GIZ. 2011. p. 48

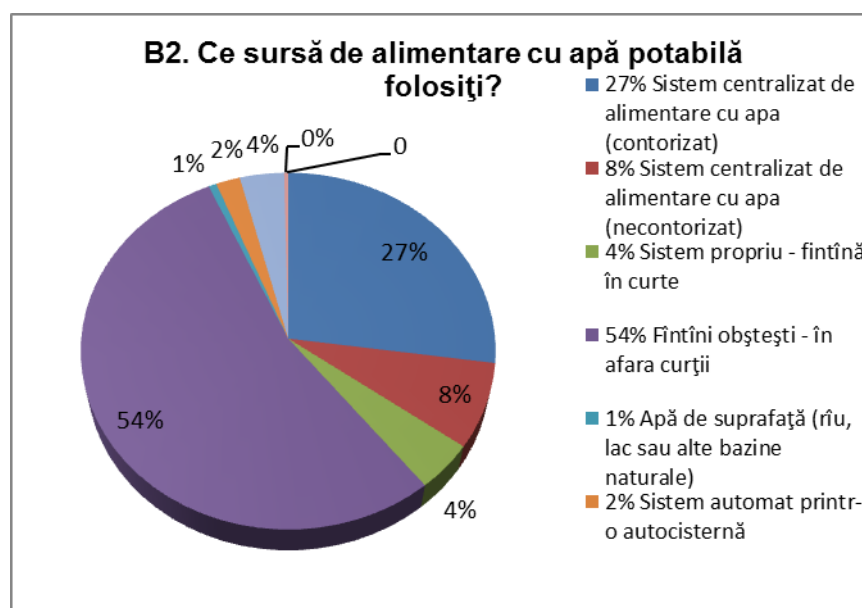
² Idem. p. 51

obținute putem să vedem că accesul foarte bun la serviciul de canalizare nu a menționat nici un respondent - 0%, iar 1% nu știu cum să răspundă la această întrebare.



Un alt indicator care evidențiază nivelul calității vieții din localitate adică nivelul de acces la servicii de sănătate a fost apreciat de cei chestionați în mod diferit. După părerea respondenților nivelul de acces la servicii de sănătate este bună pentru 47% din chestionați, pentru 32% - nici bună, nici rea, foarte bună pentru 13% și proastă și foarte proastă - 8%.

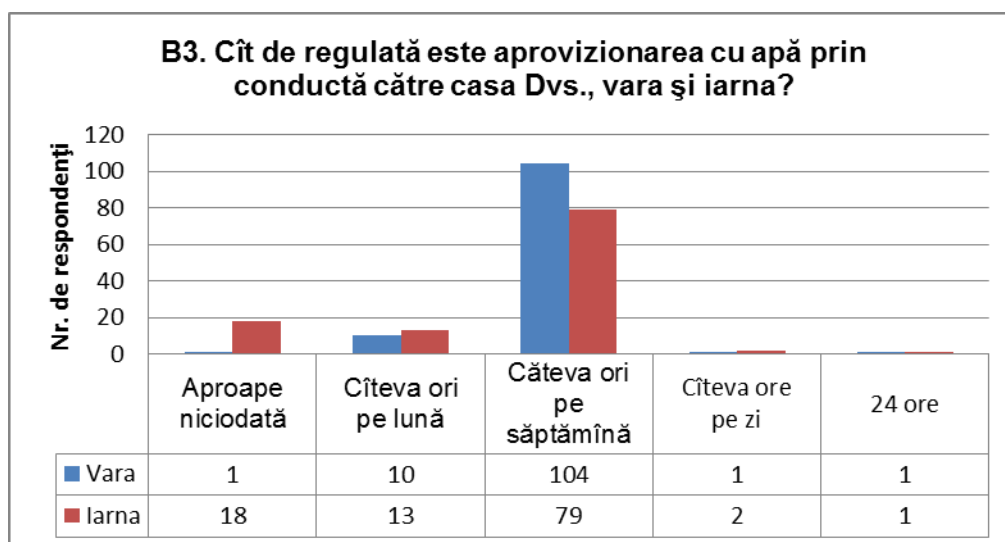
O opinie diferită la acest capitol este înregistrat în rîndurile respondenților de gen feminin, astfel, accesul la servicii de sănătate este foarte bun doar pentru 10%, bun – 44%, nici bun nici rău 38%.



La capitolul ce surse de apă potabilă sunt utilizate de către localnici, răspunsurile celor chestionați sau împărțit în felul următor: 54% au determinat în calitate de sursă principală de alimentare cu apă fântinile obștești, aceasta se datorează în mare parte condițiilor în care se asigură accesul la acest serviciu / bun. Doar 35% din respondenți utilizează sistemul centralizat de alimentare cu apă adică: 27% - sistem centralizat de alimentare cu apă contorizat și 8% - sistem centralizat de alimentare cu apă necontorizat. Trebuie să menționăm că această cotă parte este cu mult mai mică de cît cea a respondenților din or. Costești în care funcționează un sistem

centralizat. În fine - 4% din respondenți au fântîni proprii asamblate cu sistem de aprovizionare cu apă, 1% folosește apa de la suprafață din rîuri sau alte bazine naturale, dar sunt și respondenți care au notat că utilizează apă îmbuteliată – 4% și sistem automat asigurat printr-o autocisternă.

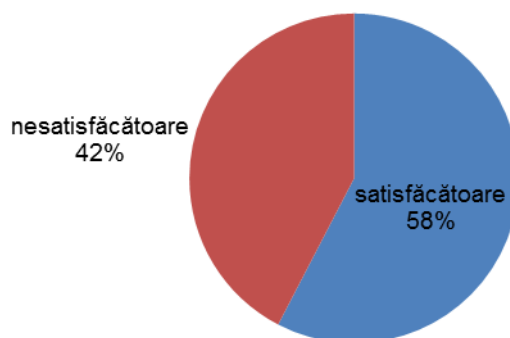
În continuare urmează o serie de întrebări adresate doar respondenților care dispun de conectare la sistemul centralizat de asigurare cu apă. Totodată acestea sînt dictate de rezultatul analizei petițiilor care au arătat mai multe nemulțumiri a consumatorilor privind serviciile prestate de operator, prin care și „Livrarea apei după un orar care nu satisface necesitățile populației”. Astfel sau formulat întrebările ce urmează.



Analiza răspunsurilor cu privire la regularitatea aprovizionării cu apă prin conductă ne arată că, 104 persoane sau circa 35% sunt aprovizionați cîteva ore pe săptămînă pe săptămînă și 79 persoane chestionate sau 28% pe timp de iarnă. Numărul acestora se regăsește totalmente printre cei 35% de respondenți care dispun de sistem centralizat de alimentare cu apă. Circa 4% din cei chestionați au menționat că regularitatea aprovizionării cu apă prin conducta către casă atît pe timp de vară cît și de iarnă constituie cîteva ore pe lună și doar un respondent a răspuns că casa este aprovizionată apă 24 din 24 ore atît pe timp de vară cît și de iarnă. Trebuie să subliniem că mult probabil acest respondent este unul din cei 4% care dispun de sistem propriu racordat la fîntîna din curte.

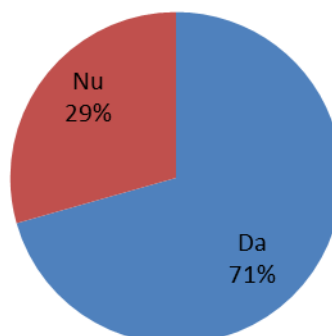
Răspunsurile înregistrate se edeveresc de orarul prestării serviciilor în localitate care este: Marți, Joi, Sîmbătă de la 10 00 – 21 00.

B4. Cum ați caracteriza presiunea apei din conductă?

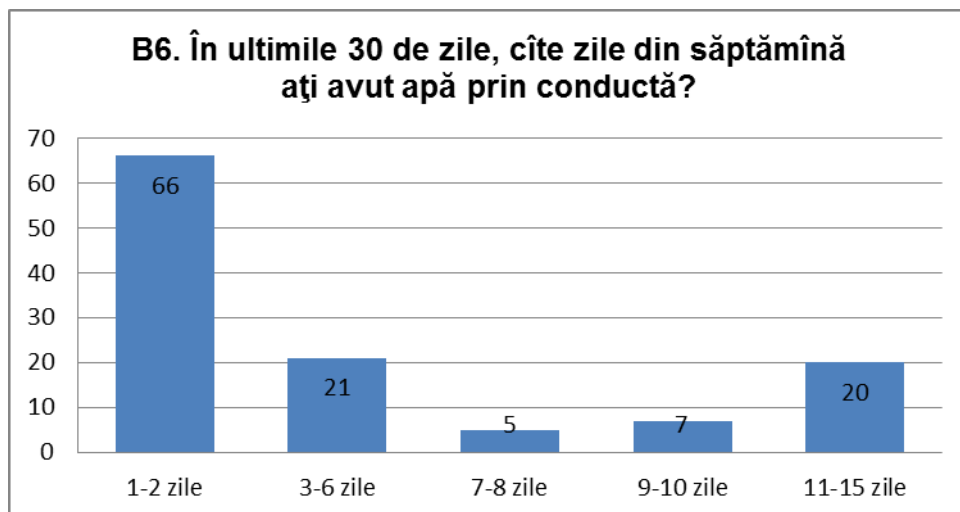


Unul din indicii de performanță a serviciului de aprovizionare cu apă este presiunea apei din conductă. La acest subiect respondenții s-au împărțit în două tabere care de fapt se află efectiv la limita jumătăților, totuși 58% de respondenți au caracterizat presiunea în conductă ca satisfăcătoare iar 42% nesatisfăcătoare.

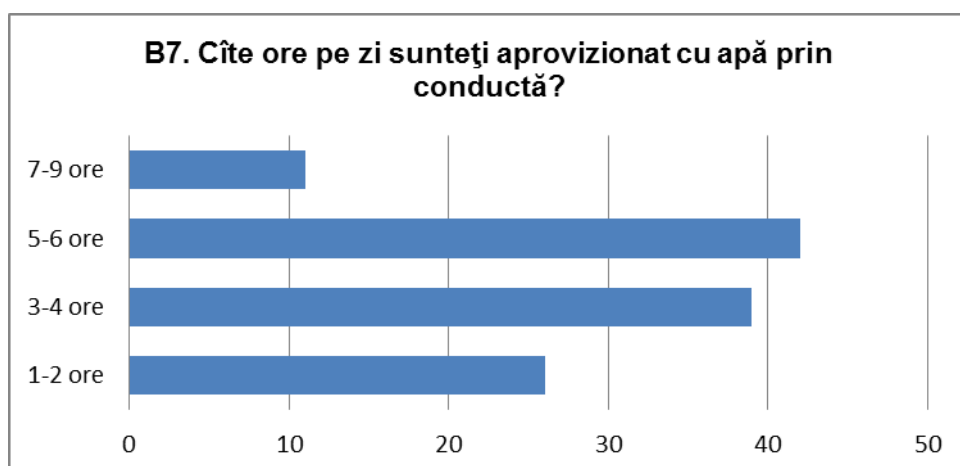
B5. În ultimele 2 săptămâni s-a întâmplat ca apa potabilă de la sursa de la care Vă aprovizionați să devină nedisponibilă pentru cel puțin o zi?



La fel consumatorii racordați la sistemul centralizat de asigurare cu apă au fost rugați să răspundă dacă ultimele 2 săptămâni li s-a întâmplat ca apa potabilă de la sursa de la care îi aprovizionează să devină nedisponibilă pentru cel puțin o zi? Majoritatea respondenților – 71% au răspuns da, ceilalți 29% - nu li s-a întâmplat ca apa potabilă de la sursa să devină nedisponibilă.



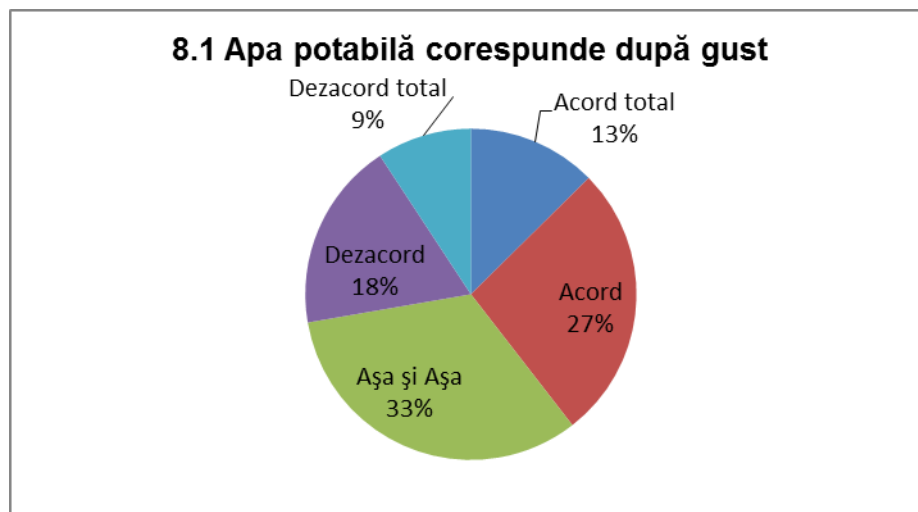
În același context respondenților li s-a propus să noteze câte zile din săptămână au avut apă prin conductă în ultima lună. Marea majoritate a respondenților, 66 la număr sau circa 60%, au notat că au avut apă prin conductă 1-2 zile, 20 la sută din respondenți au avut apă prin conductă de la 3 la 6 zile, un asemenea număr a menționat că au avut apă prin conductă de la 11 la 15 zile sau efectiv fiecare a doua zi din săptămână.



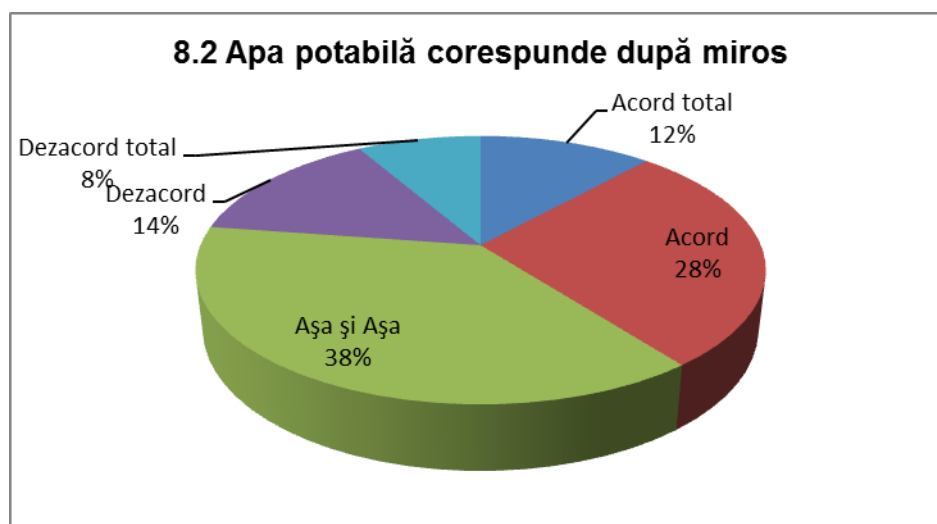
Analizând durata și periodicitatea aprovizionării cu apă prin conductă pe zi, 42 de respondenți sau 35% din respondenți au semnat de la 5 la 6 ore pe zi, o treime din cei chestionați – au fost aprovizionați de la 3 la 4 ore pe zi, circa 20 la sută sau bucurat de aprovizionare 1 - 2 ore pe zi și doar circa 10% - au avut apă în conductă de la 7 la 9 ore pe zi.

Avînd în vedere că posibilitatea de racordare a tuturor localităților din comuna Costești este în strictă dependență de Întreprinderea Municipală „Apă-canal” ne-am propus să chestionăm localnicii și cu privire la anumite calități ale produsului livrat de acest agent economic.

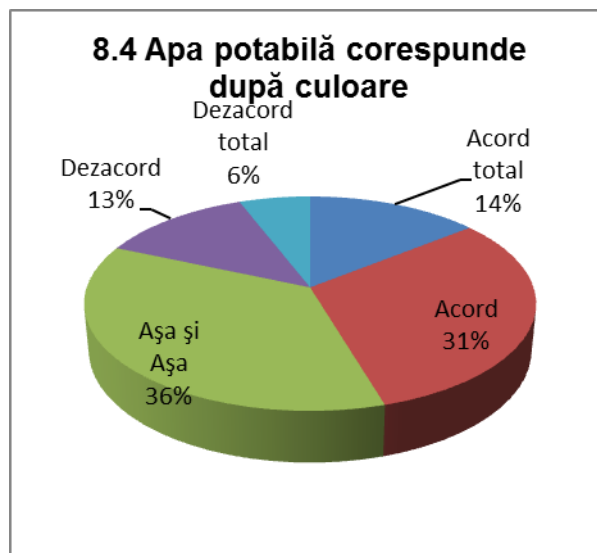
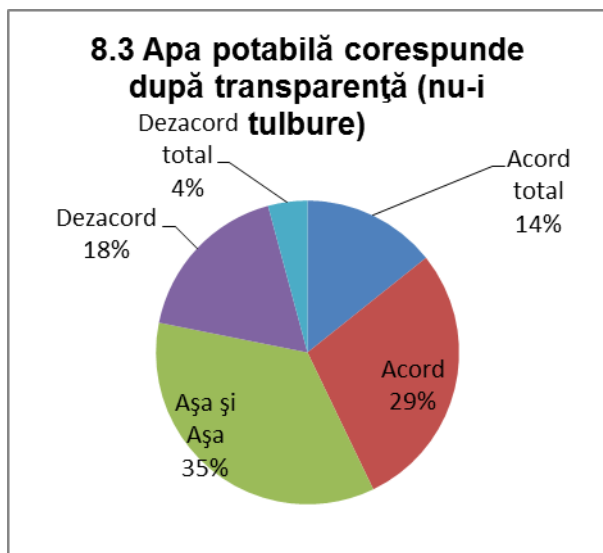
În continuare urmează mai multe întrebări în bloc care evidențiază opinia respondenților față de serviciile ÎM „Apă-Canal”. Acestea la rîndul său sunt spicuite din reclamațiile colectate și analizate anterior printre care frecvent se înregistrează și nemulțumirea față de calitatea apei din sistem (turbiditate, rugină).



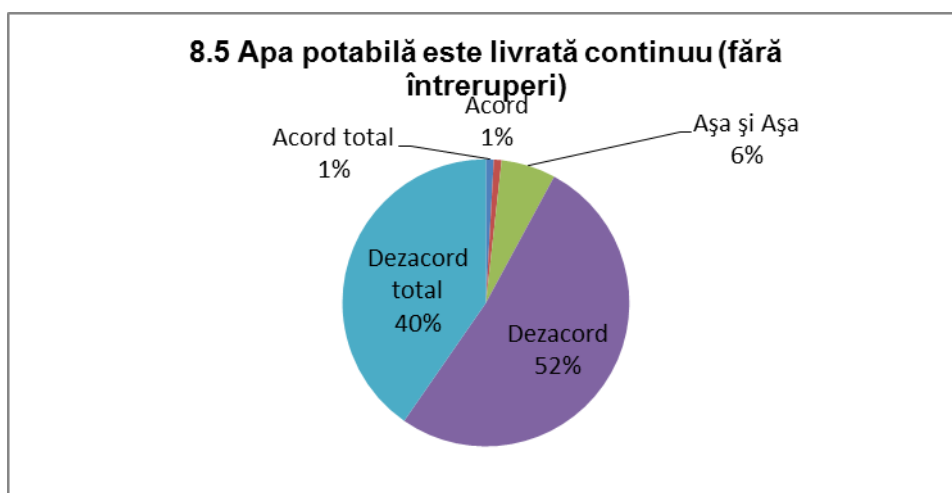
Circa 40% din respondenți sunt de acord cu faptul că apa livrată de întreprinde corespunde senzațiilor gustative cu apa potabilă, 27 la sută sunt de părere opusă cu corespunderea după gust a apei și o treime din cei ce beneficiază de acest serviciu apreciază că apa din robinet corespunde așa și așa.



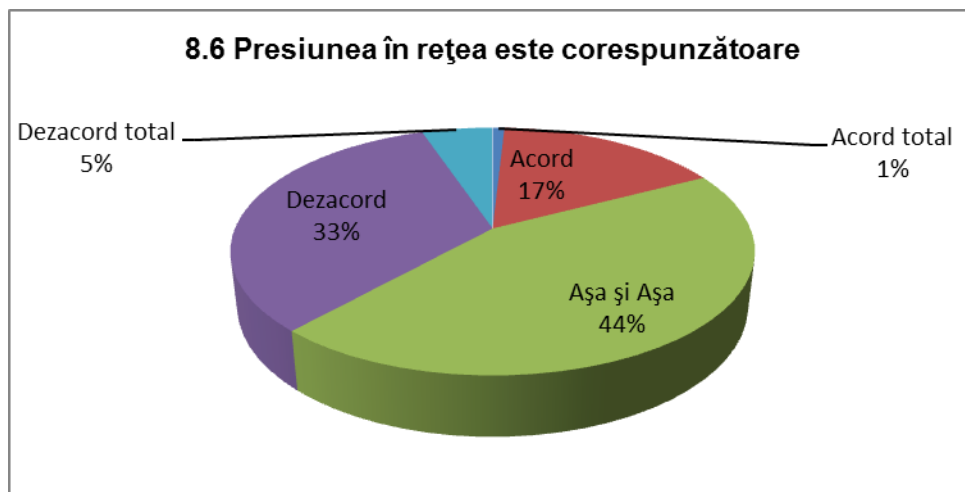
În aceeași ordine de idei cei chestionați au fost rugați să aprobe sau dezaprobe apa potabilă livrată de întreprindere din punct de vedere olfactiv. 30% din respondenți sunt de acord că apa potabilă corespunde după miros, ceva mai mult adică 38% consideră că apa potabilă corespunde așa și așa senzațiilor olfactive, iar 22% dezaprobă apa potabilă după miros.



Un alt indicator al calității apei este claritatea (transparența) și culoarea apei. La aceste două proprietăți răspunsurile respondenților efectiv se repetă de aceea le expunem în bloc. Astfel circa o treime sunt de acord cu faptul că apa potabilă corespunde culorii și transparenței. Ceva mai mult de o treime (35-36)% consideră că apa potabilă corespunde așa și așa după transparență și culoare și în fine 22% este în dezacord cu faptul că apa livrată corespunde nivelului de transparență cu apa potabilă, iar 19% dezaproabă apa potabilă livrată după culoare.

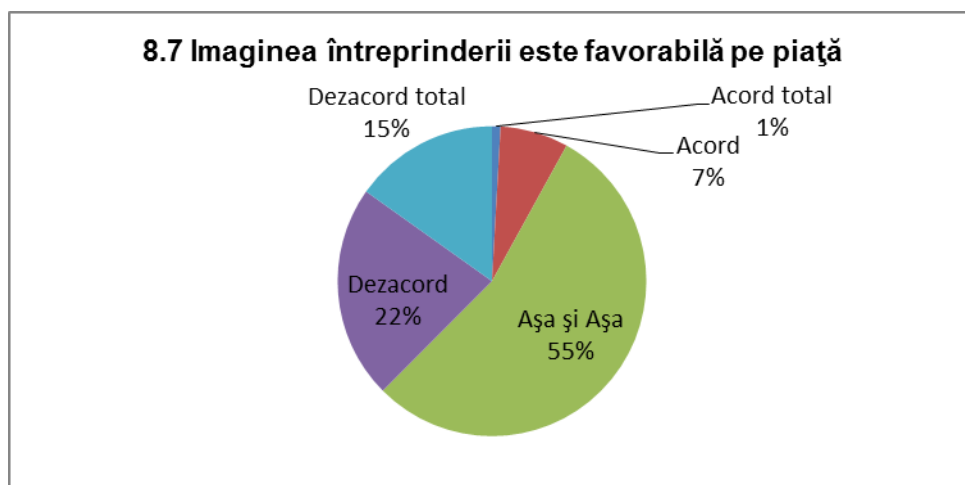


Un dezacord afirmativ vine din partea respondenților în legătură cu faptul că apa potabilă este livrată continuu pentru aceste opțiuni au optat 92%, celelalte 8% care se regăsesc în răspunsuri reflectă alte poziții în consumul de apă potabilă.



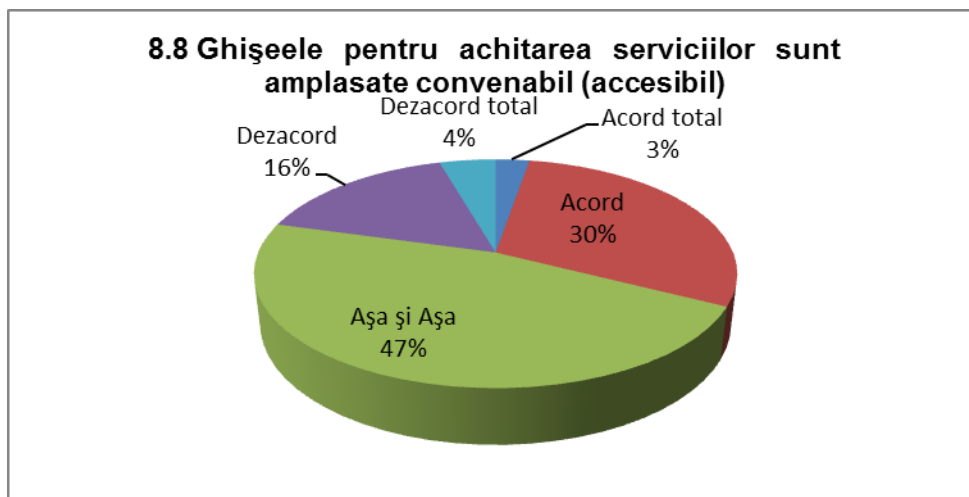
Într-o altă formă de răspuns, respondenților li s-a propus să aprobe sau dezaprobe presiunea apei în rețea. Astfel 18% din cei care au oferit răspunsuri au sunt de acord cu faptul că presiunea apei în rețea este corespunzătoare, 44% - consideră că presiunea în țevile rețelei este așa și așa, iar 38 dezaprobă corespunderea normelor de presiunea în rețea a apei potabile.

Răspunsurile obținute la această întrebare după procente indicate se apropie de cele indicate în graficul B4.

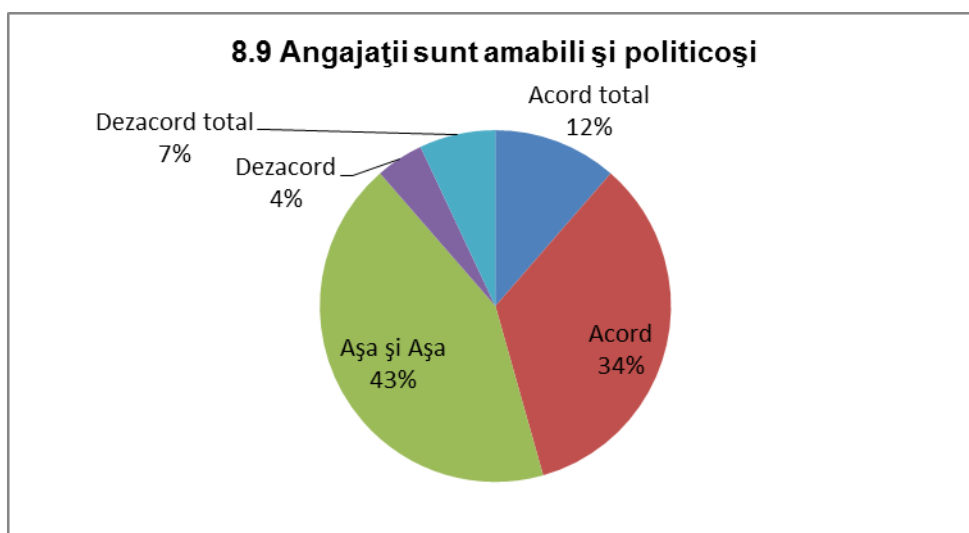


Dacă să ne referim la imaginea prestatorului de serviciu de asigurare cu apă potabilă în localitate, trebuie să menționăm că respondenții în mare măsură 55% sunt indiferenți față de prestator și imaginea acestuia pe piața de servicii. Sunt în dezacord și dezacord total cu faptul că imaginea întreprinderii este favorabilă pe piață – 37% și doar 8% dau o notă favorabilă imaginii întreprinderii pe piață.

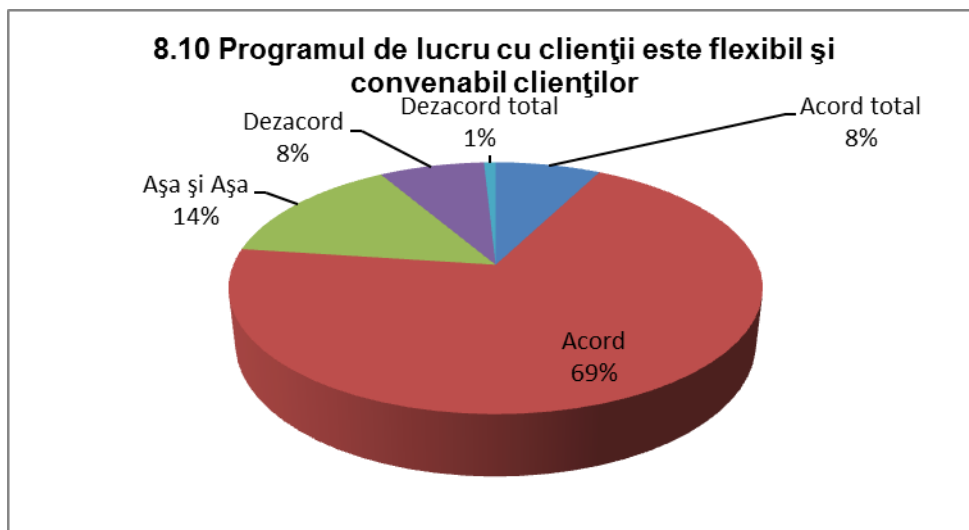
Acești indicatori destui de modești se datorează în primul rând unei sume de indicatori inferiori depistați anterior cum ar fi timpul de livrare, presiunea apei în sistem, calităților nazale, vizuale și olfactive ale apei livrate etc.



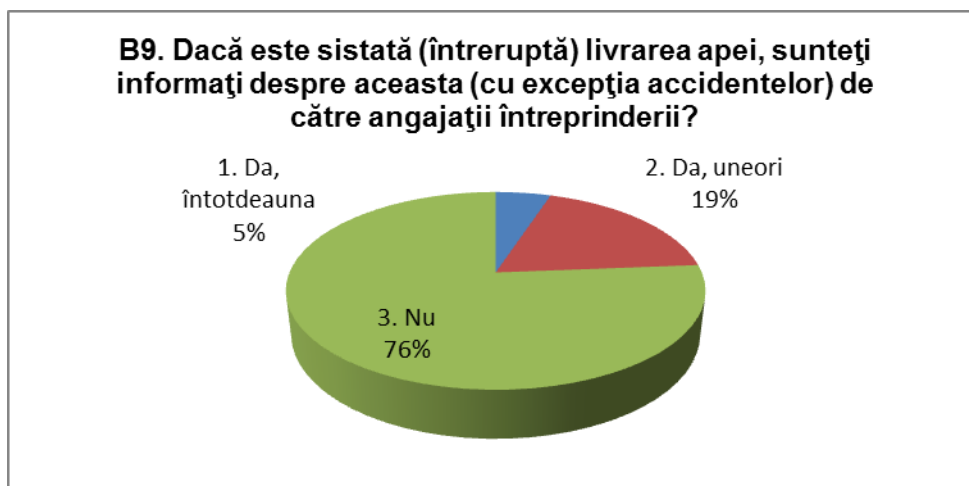
Un alt subiect de discuție dependent de prestatorul de servicii este accesibilitatea la punctele de achitare a serviciilor prestate. La 33% din respondenți le sunt accesibile ghișeele pentru achitarea serviciilor, circa la jumătate din consumatori sau 47% au notat că accesibilitatea la ghișeele de achitare a serviciilor este așa și așa, iar 20% - nu găsesc convenabil amplasarea ghișeelor de achitare a serviciilor.



Relațiile dintre prestator și consumator nu se stabilesc doar pe linie de livrare a apei potabile dar și în procesul de interacțiune a angajaților întreprinderii cu beneficiarii serviciului. Astfel respondenților li s-a propus să se pronunțe cu privire la calitățile personale ale angajaților întreprinderii în contextul interacțiunii acestora cu consumatorii. 46% din respondenți găsesc angajații ÎM „Apă-canal” amabili și politicoși. La 43% - angajații nu trezesc un sentiment vădit, pentru ei politețea și amabilitatea este – așa și așa. Totodată 11% dezaprobă așa calități ca amabilitatea și politețea angajaților întreprinderii.

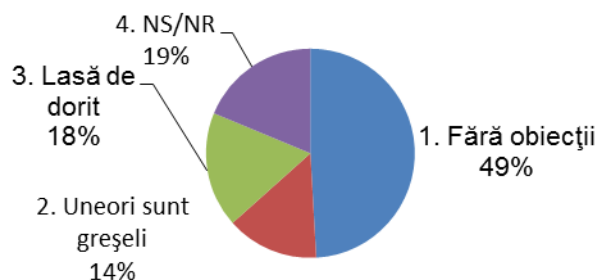


Dacă la anumite compartimente cum ar fi amplasarea ghișeelor de achitare a serviciilor sau calitățile personale ale angajaților IM „Apa-canal” înregistrează o anumită cadență atunci la capitolul programul de lucru cu clienții este atractiv pentru 77% de respondenți care sunt de acord că programul de lucru cu clienții al întreprinderii este flexibil și convenabil. Totuși 9% nu văd flexibilitatea și potrivirea programului de lucru, iar 14% susțin că programul de lucru este așa și așa.



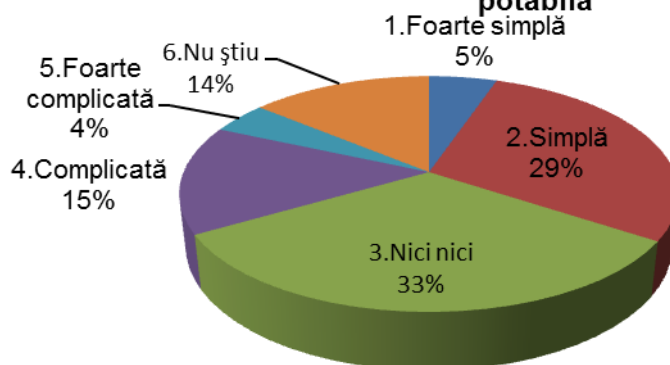
Informarea consumatorilor de către furnizor a sistării apei în rețea mult probabil nu este practică. Aceasta se vede din răspunsurile respondenților care au notat că întotdeauna sunt informați 5%, la 19% ocazional li se aduce la cunoștință acest fapt și nu sunt informați despre întreruperea livrării apei de către angajații întreprinderii 76%.

B10. Cum apreciați corectitudinea facturilor și indicațiilor contoarelor amplasate la Dvs., ca consumator?

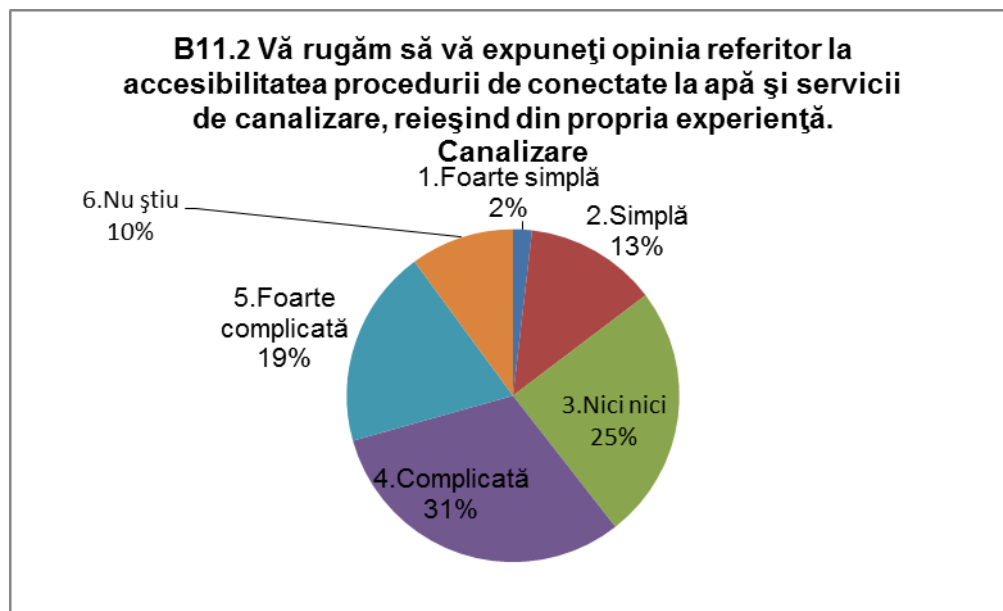


Cît privește corectitudinea facturilor și indicațiilor contoarelor nu au obiecții 49% de respondenți. Uneori sunt găsite greșeli în indicațiile contorului și corectitudinea facturilor la 14% de respondenți. Aceste poziții lasă de dorit pentru 18%, iar 19% fie nu știu cum să răspundă la această întrebare fie nu au dorit să o facă.

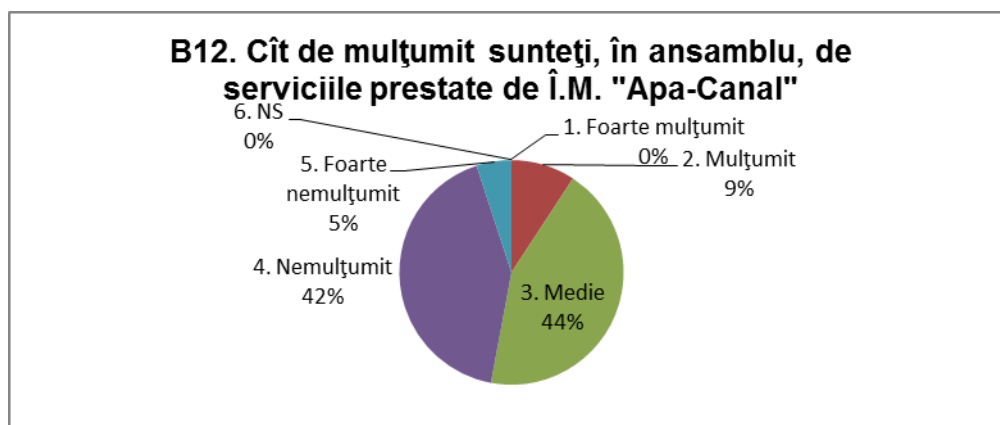
B11.1 Vă rugăm să vă expuneți opinia referitor la accesibilitatea procedurii de conectare la apă și servicii de canalizare, reieșind din propria experiență. Apă potabilă



Avînd în vedere posibilitățile de extindere a furnizorului de servicii de apă și canalizarea, ne-am dorit să aflăm de la respondenți cum găsesc aceștia accesibilitatea procedurii de conectare la servicii apă și de canalizare, reieșind din propria experiență. Astfel pentru o treime din respondenți sau 34% procedura de conectare la apă potabilă a fost identificată ca foarte simplă sau simplă. O altă treime (33%) procedura li se pare nici simplu nici complicată și doar pentru 19% procedura de conectare la apă potabilă a fost complicată sau foarte complicată. Tot aici trebuie să menționăm că 14% nu au avut posibilitatea să facă cunoștință cu procedura de conectare la apă potabilă, ei nu știu răspuns la această întrebare.

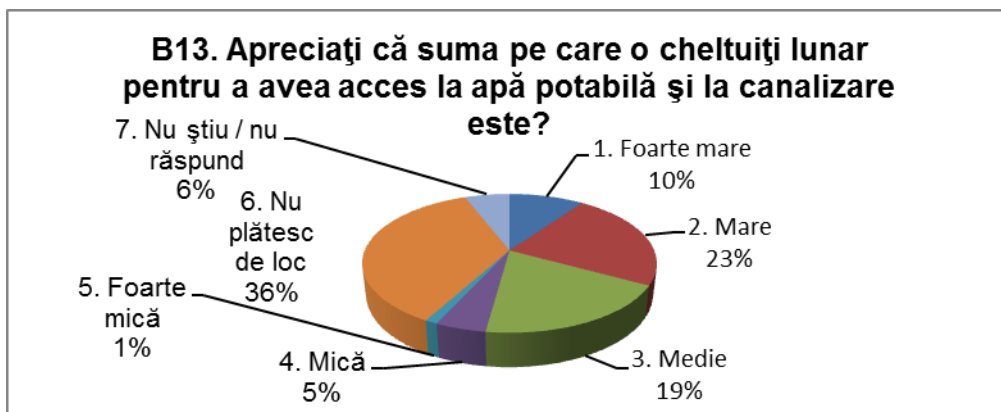


Ceva diferite se găsesc răspunsuri cu privire la conectarea de servicii de canalizare. Doar 15% din respondenți au găsit procedura de conectare la canalizare foarte simplă sau simplă (de 2 ori mai puțin). Complicată și foarte complicată au găsit procedura 50% (ceva mai mult de două ori), chiar nici simplă nici complicată această procedură a fost doar pentru o pătrime din respondenți (25%). La fel, ca la întrebarea anterioară 10% din respondenți au fost identificați că nu știu care este procedura de conectare la servicii de canalizare reieșind din propria experiență.

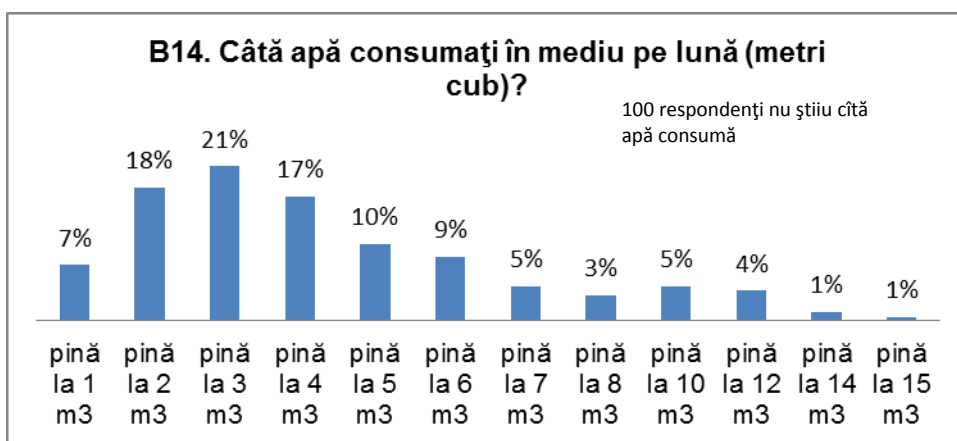


Nivelul de mulțumire în ansamblu față de serviciile prestate de Întreprinderea Municipală „Apă-canal” Costeși, reflectă în mare parte răspunsurile colectate la întrebarea legată de imaginea organizației. Astfel 9% din respondenți sunt mulțumiți de serviciile prestate de Î.M. „Apă-canal”. Foarte nemulțumiți și nemulțumiți sunt circa jumătate din respondenți sau 47%. Mulțumire medie găsesc 44% din respondenți.

Dacă analizăm această întrebare conform răspunsurilor oferite de respondenții de gen feminin atunci cei mulțumiți constituie 12%, o mulțumire medie manifestă 47%, nemulțumiți sunt 41, foarte nemulțumiți nu sau depistat.

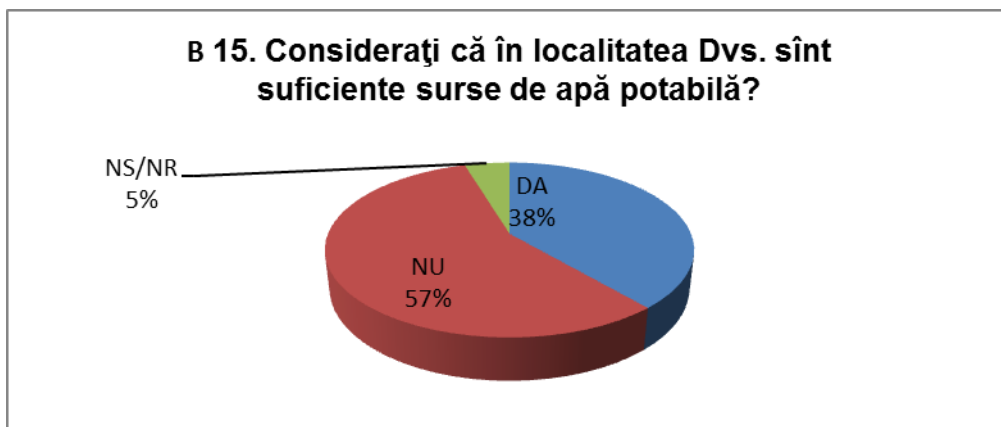


În contextul depistării opiniei respondenților comunei Costești în privința extinderii serviciilor de asigurare cu apă potabilă și canalizare am dorit să aflăm nivelul de consum al persoanelor chestionate și părerea acestora față plată. În acest context cheltuielile lunare pentru a avea acces la apă potabilă și la canalizare este foarte mare pentru 10%, mare – 23%, medie – 19%, mică – 5%, foarte mică -1%. Nu plătesc de loc și nu știu răspuns la această întrebare 42%. Aceasta are loc în condițiile în care ajustarea tarifului la serviciul de apă și canalizarea nu se face anual. Iar ultima majorare a avut loc în iunie 2008 și martie 2010.

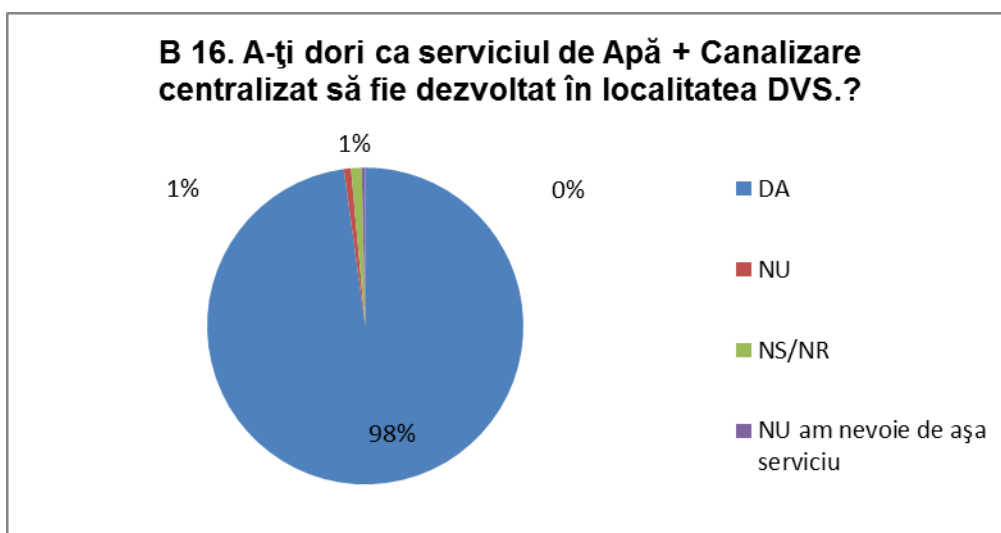


Dacă să ne referim asupra nivelului de consum a apei în metri cubi pe lună atunci putem vedea că cei mai mulți consumatori 21% consumă lunar pînă la 3m³, 18% - consumă pînă la 2m³, 17% - pînă la 4m³ etc. Nu mai mult de 1% consumă 14-14m³, de apă lunar. În mediu per consumatori consumă circa 4,5m³ apă lunar. Pe de altă parte necesită a fi menționat și faptul că circa o treime din consumatori 35% nu cunosc cîtă apă consumă lunar, dar putem deduce că aceștia sunt respondenții din Duruitoarea Veche unde este imposibilă depistarea volumului consumului apei. Avînd în vedere că sondajul s-a petrecut în perioadă de vară, putem observa că opțiunile respondenților se află în limetele consumului înregistrat de prestator 3 – 3,2 m³.³

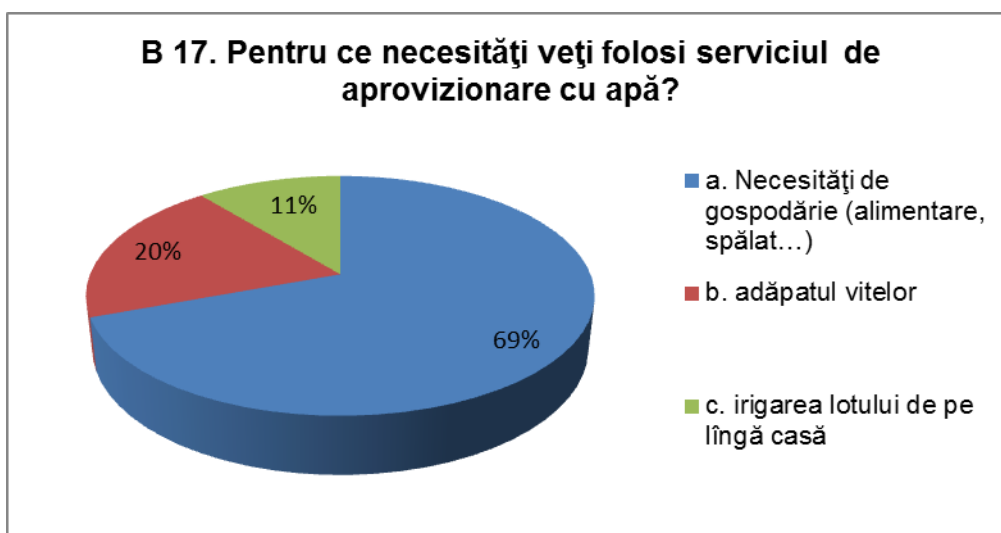
³ Idem. p. 105



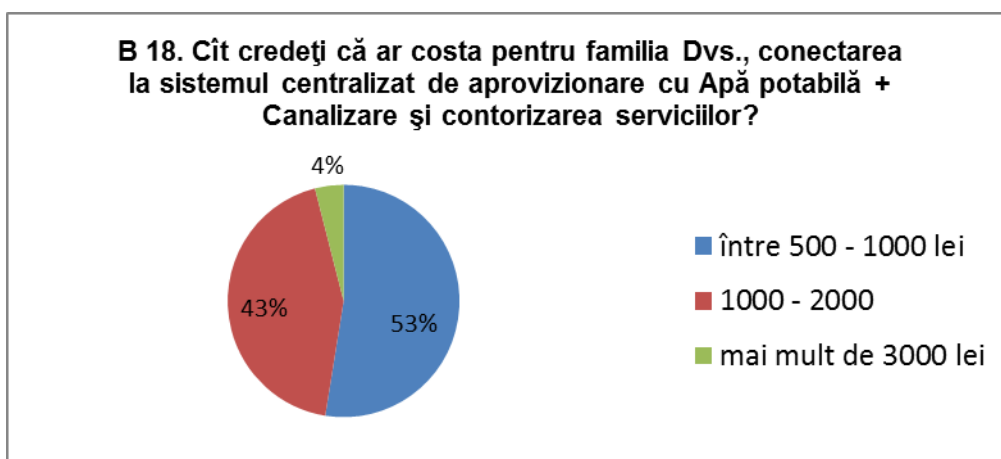
Avînd în vedere poziția geografică și accesul la bazinele acvatice din preajmă a localităților, una din întrebările de principiu al acestui studiu este, considerați că în localitatea Dvs. sînt suficiente surse de apă potabilă? La care răspunsurile sau împărțit în felul următor. Afirmativ - nu sunt suficiente surse de apă potabilă, au răspuns 57%, iar pentru 38% surse de apă potabilă sunt suficiente.



Chiar dacă 38% din respondenți au notat că localitățile dispun de surse suficiente de apă potabilă efectiv în unanimitate 98% doresc ca serviciul de Apă + Canalizare centralizat să fie dezvoltat în comună.

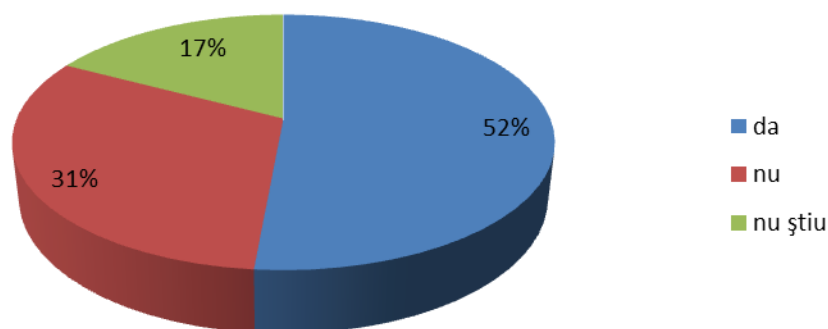


În contextul unei dezvoltări pe viitor a serviciului în comunitate 69% din respondenți ar folosi serviciul de aprovizionare cu apă în scopuri menajere, cum ar fi alimentare, spălat... 30% ar folosi serviciul pentru necesități agricole, sau 20% pentru adăpatul vitelor, iar 11% din respondenți la irigarea lotului de pe lângă casă.



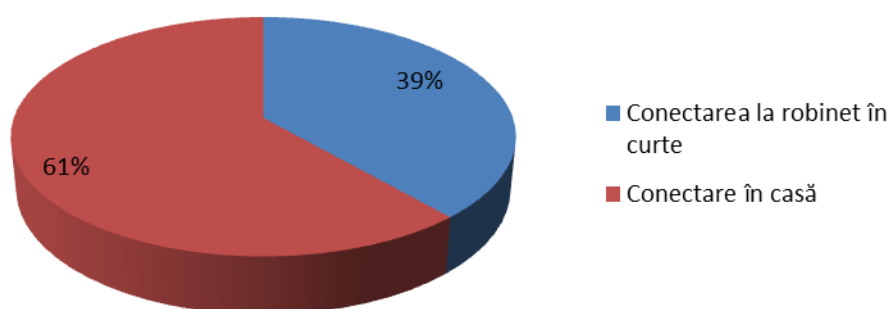
O eventuală conectare la sistemul centralizat de aprovizionare cu Apă potabilă + Canalizare și contorizarea serviciilor ar costa în opinia viitorilor consumatori între 500 și 1000 lei, pentru aceasta au opinat 53%. 43% văd costul acestei conectări între 1000 și 2000 lei și doar 4% consideră că conectarea la sistemul centralizat ar costa mai mult de 3000 lei.

B 19. Sunteți pregătiți pentru suportarea acestor cheltuieli?



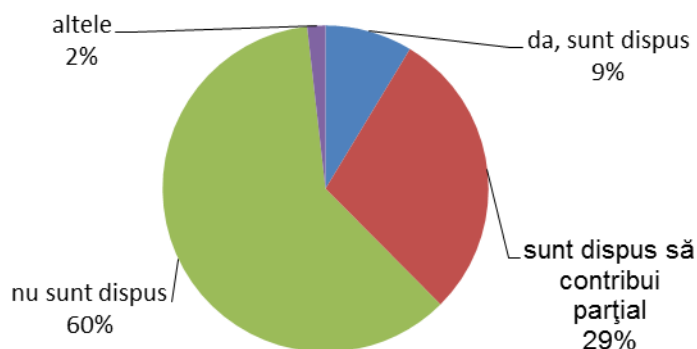
La întrebarea dacă sunt gata să suporte aceste cheltuieli, respondenții au opinat în felul următor. 52% - sunt pregătiți pentru aceste cheltuieli, 32% - nu și 17% nu știu. Din această diagramă vedem că cei peste jumătate de respondenți (52-53)% sunt gata să ofere pentru conectarea la acest serviciu pînă la 1000 lei.

B 20. De ce fel de conexiune la sistemul de asigurare cu apă aveți nevoie?



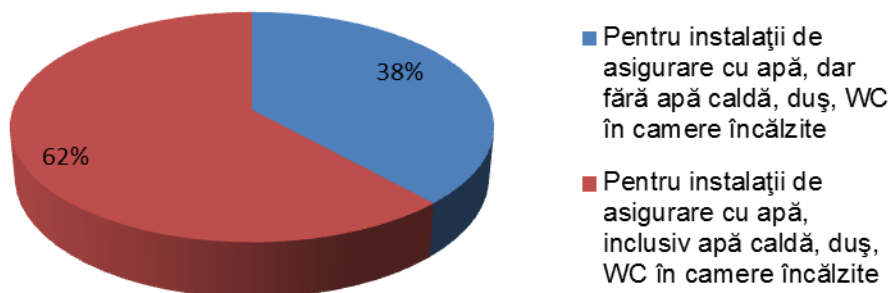
În același context de conectare putem vedea că în proporție de 60 la sută din respondenți opinează că au nevoie de conectare în casă la sistemul de asigurare cu apă, ceilalți consideră că ar conecta gospodăria la sistemul de asigurare cu apă doar robinetul în curte.

B 21. Sunteți dispuși să suportați o parte de cheltuieli pentru conectarea familiilor vulnerabile din localitatea Dvs.?



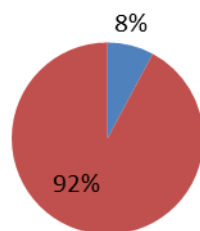
În contextul cheltuielilor suportate de respondenți pentru conectarea la sistemul centralizat ne-am dorit la fel să aflăm dacă în localitățile respective se poate miza pe întraajutorarea localnicilor. Astfel, la întrebarea dacă sunt dispuși să suporte o parte de cheltuieli pentru conectarea familiilor vulnerabile din localitate, 9% sunt dispuși, ar 29% sunt dispuși să contribuie parțial. Vrem să menționăm că la 9% din respondenți au numit localitățile lor un sat (comună) cu oameni uniți la nevoie. Pe de cealaltă parte 60% din respondenți nu sunt dispuși să suporte anumite cheltuieli pentru conectarea familiilor vulnerabile din localitate.

B 22. Pentru ce sunteți dispuși să plătiți?



Ca urmare celor spuse anterior în proporție de circa 60 la 40 cei chestionați sunt dispuși să plătească pentru instalații de asigurare cu apă, inclusiv apă caldă, duș, WC în camere încălzite față de cei care opinează pentru instalații de asigurare cu apă, ar fără apă caldă, WC, în camere încălzite.

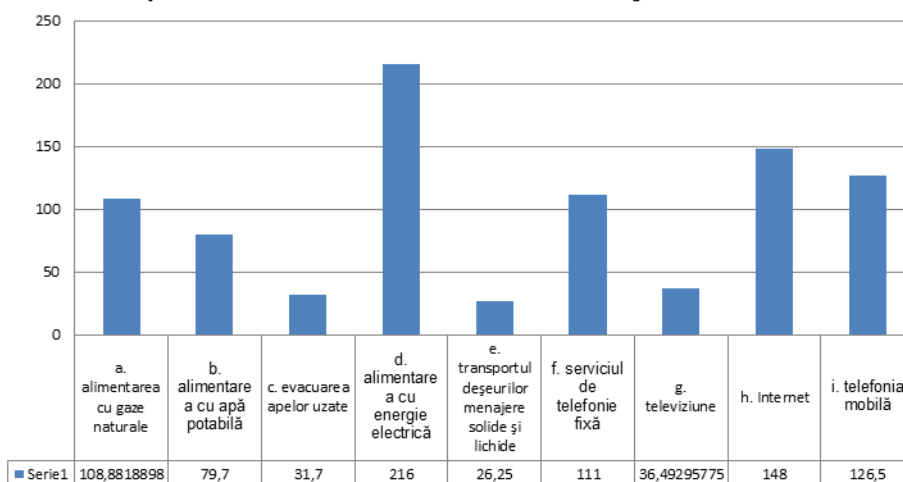
B 23. Care credeți că este cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apă și canalizare?



- a. Plata de abonament (o taxă fixă) plus plata pentru volumul de apă consumat
- b. Plata pentru volumul de apă consumat

În scopul facilitării și căutării unei modalități optime de stabilire a plății pentru apă și canalizare am adresat respondenților întrebarea cu privire la care este cea mai bună modalitate de plată pentru servicii. În majoritate absolută 92% din cei chestionați consideră că cea mai bună modalitate este plata pentru volumul de apă consumat și doar 8 la sută văd plata de abonament plus plata pentru volumul de apă consumat ca o modalitate optimală.

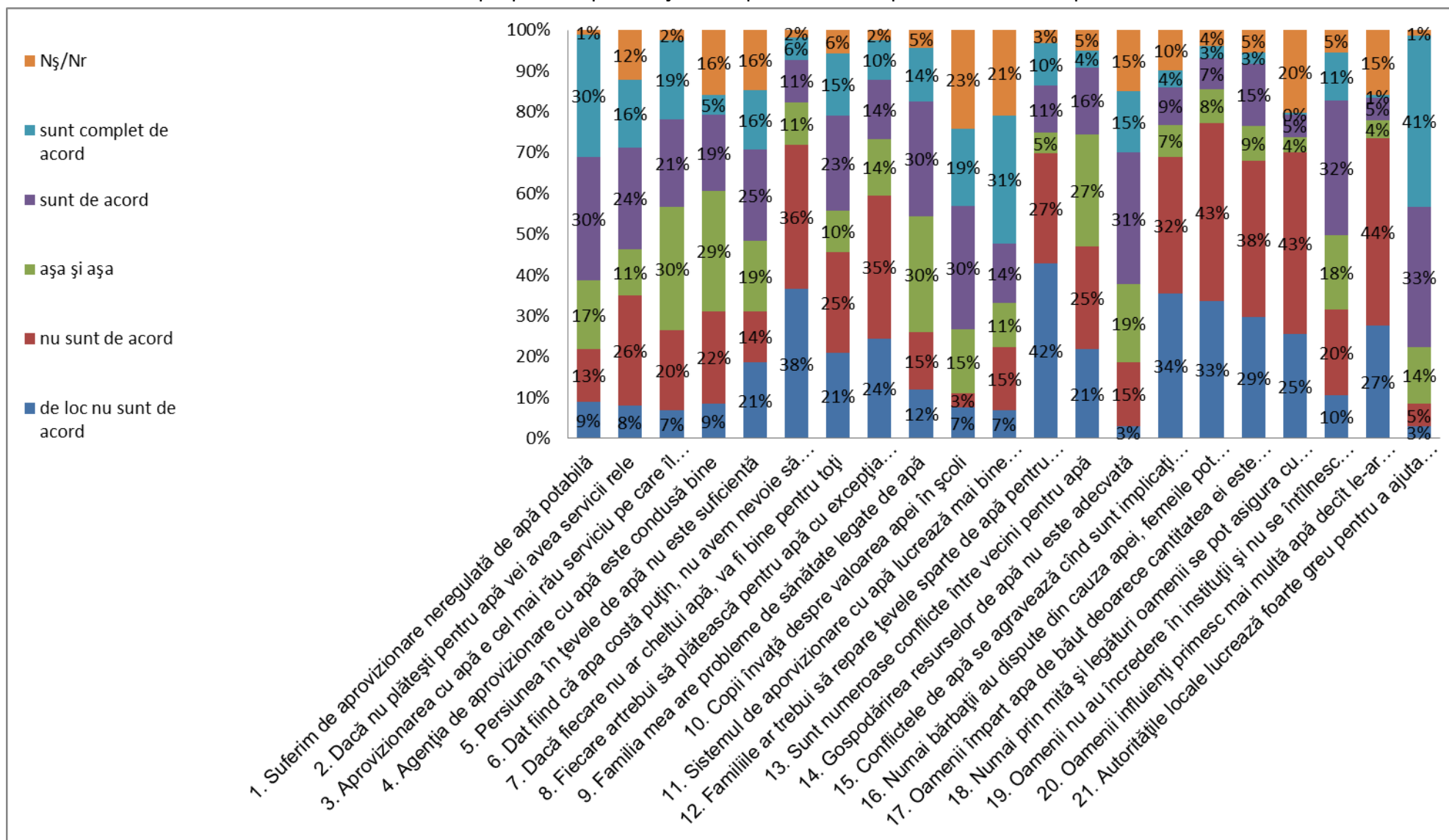
B 24. Cât cheltuiе aproximativ gospodăria Dvs. în mediu pe lună pentru următoarele servicii comunale și de utilitate?



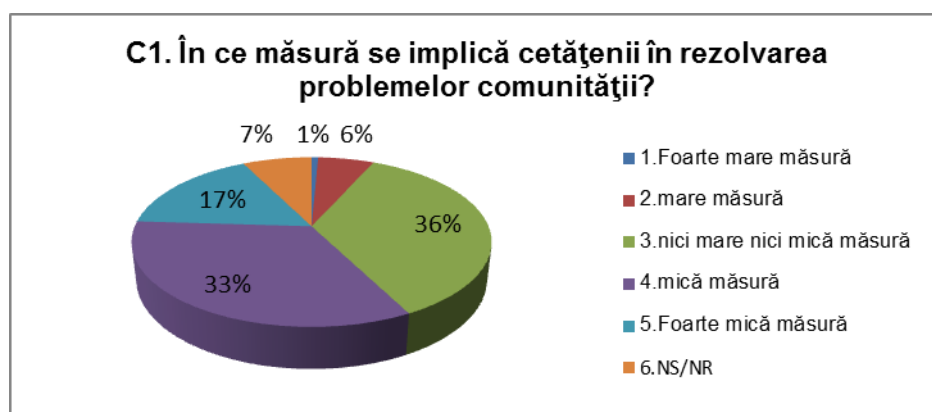
În contextul cheltuielilor respondenților pentru anumite servicii de care beneficiază putem observa că în topul plăților efectuate este serviciul de asigurare cu energie electrică pentru care respondenții achită în mediu 216 lei. Un alt serviciu după cheltuieli este Internet și telefonie mobilă pentru care se achită în mediu 148 și respectiv 126 lei. Nivelul mediu de cheltuieli ai respondenților constituie alimentarea cu gaze naturale și serviciul telefonie fixă pentru care se achită în medie 110 lei. La nivelul cel mai jos al cheltuielilor se plasează evacuarea apelor uzate și transportarea deșeurilor menajere solide și lichide. Plata serviciilor de alimentare cu apă potabilă și evacuarea celor uzate de respondenți în mediu 110 lei, tinde să coincidă cu media lunară facturarea de către Apa-Canal Costești care cuprinde per abonat în apartament de la 15lei la 148 lei, iar pentru case individuale de la 11 la 112lei/lună.⁴

⁴ Ibidem p. 108

În contextul unor întrebări de bloc au fost propuse respondenților să aprobe sau dezaprobe o serie de expresii.

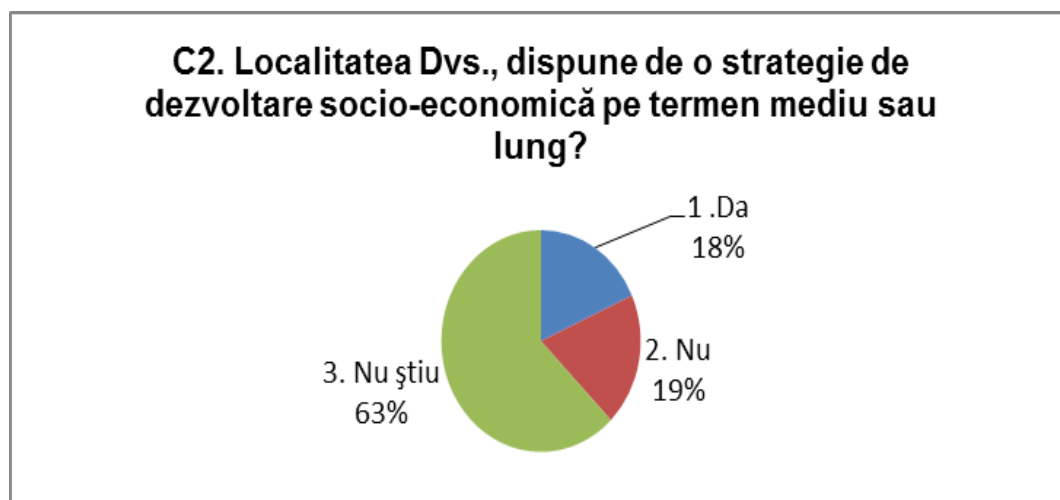


1. Suferim de aprovizionare neregulată de apă potabilă: sînt de acord și complet de acord 60%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 22%.
2. Dacă nu plătești pentru apă vei avea servicii rele: sînt de acord și complet de acord 40%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 24%.
3. Aprovizionarea cu apă e cel mai rău serviciu pe care îl avem: sînt de acord și complet de acord 51%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 27%.
4. Agenția de aprovizionare cu apă este condusă bine: sînt de acord și complet de acord 48%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 31%.
5. Presiunea în țevile de apă nu este suficientă: sînt de acord și complet de acord 41%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 35%.
6. Dat fiind că apa costă puțin, nu avem nevoie să economisim: sînt de acord și complet de acord 22%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 74%.
7. Dacă fiecare nu ar cheltui apă, va fi bine pentru toți: sînt de acord și complet de acord 38%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 46%.
8. Fiecare ar trebui să plătească pentru apă cu excepția săracilor: sînt de acord și complet de acord 24%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 59%.
9. Familia mea are probleme de sănătate legate de apă: sînt de acord și complet de acord 44%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 27%.
10. Copii învață despre valoarea apei în școli: sînt de acord și complet de acord 49%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 10%.
11. Sistemul de aprovizionare cu apă lucrează mai bine decît sistemul de canalizare: sînt de acord și complet de acord 45%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 22%.
12. Familiile ar trebui să repare țevile sparte de apă pentru a economisi ap: sînt de acord și complet de acord 21%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 69%.
13. Sunt numeroase conflicte între vecini pentru apă: sînt de acord și complet de acord 20%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 46%.
14. Gospodărirea resurselor de apă nu este adecvată: sînt de acord și complet de acord 46%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 34%.
15. Conflictele de apă se agravează cînd sunt implicați oameni de diferite origini etnice: sînt de acord și complet de acord 13%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 66%.
16. Numai bărbații au dispute din cauza apei, femeile pot rezolva problemele legate de apă pașnic; sînt de acord și complet de acord 20%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 46%.
17. Oamenii împart apa de băut deoarece cantitatea ei este insuficientă: sînt de acord și complet de acord 24%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 67%.
18. Numai prin mită și legături oamenii se pot asigura cu apă în cantități necesare: sînt de acord și complet de acord 5%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 68%.
19. Oamenii nu au încredere în instituții și nu se întîlnesc pentru a rezolva probleme legate de apă și canalizare: sînt de acord și complet de acord 43%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 30%.
20. Oamenii influenți primesc mai multă apă decît le-ar reveni lor: sînt de acord și complet de acord 6%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 71%.
21. Autoritățile locale lucrează foarte greu pentru a ajuta oamenii: sînt de acord și complet de acord 74%, nu sînt de acord și de loc nu sînt de acord 8%.

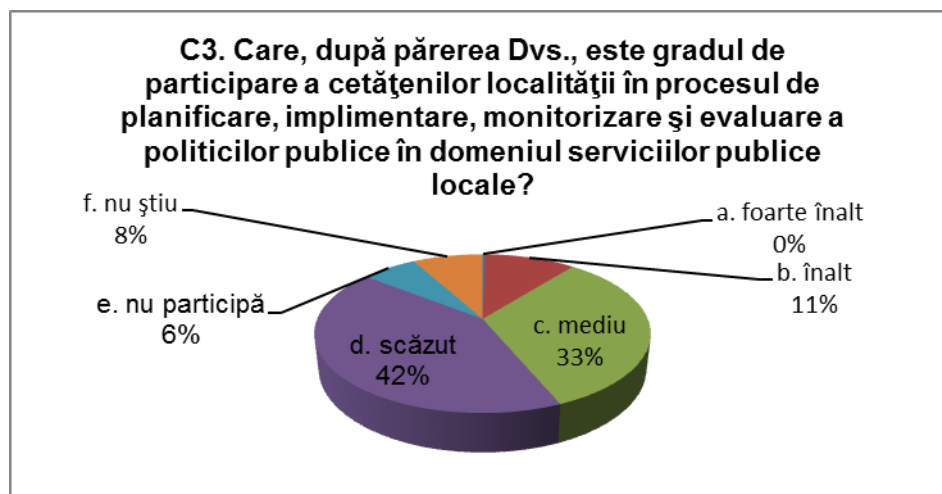


Din punct de vedere a autoevaluării nivelului de implicare a cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității, un procent se implică în foarte mare măsură, 6% în mare măsură, nici mare nici mică măsură – 36%, în măsură mică – 33%, 17 – în foarte mică măsură, iar 7% nu știu să răspundă la această întrebare.

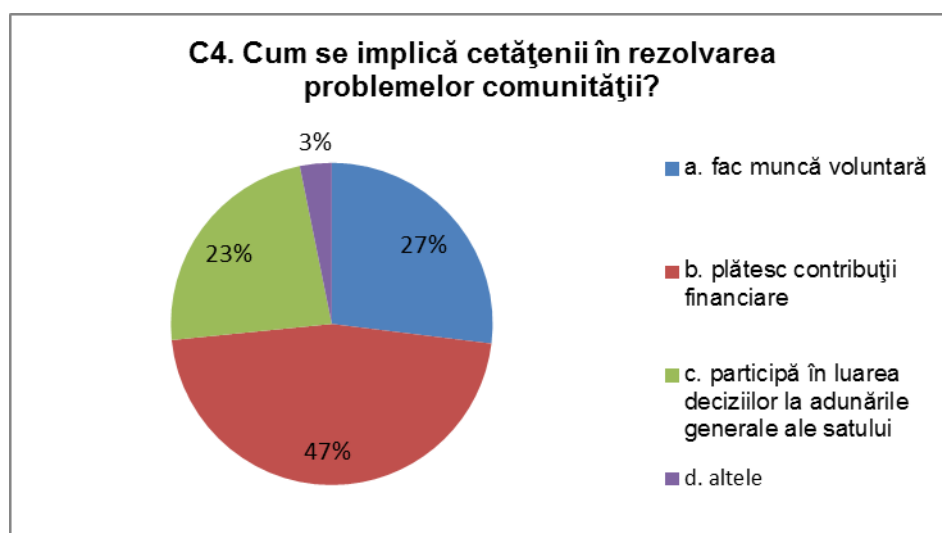
Chiar dacă anterior am stabilit că 12% din respondenți consideră că prin avantajele comunității sunt cetățeni activi și interesați, putem observa că activismul acestora nu este pe deplin orientat spre rezolvare problemelor comunității.



Este important și faptul că localnicii 63%, din diferite motive nu cunosc de faptul dacă localitatea lor dispune de o strategie de dezvoltare socio-economică pe termen mediu sau lung. Doar 18 la sută au afirmat existența unui astfel de document. Trebuie să mai menționăm și că 19% au afirmat că localitatea lor nu dispune de o strategie.



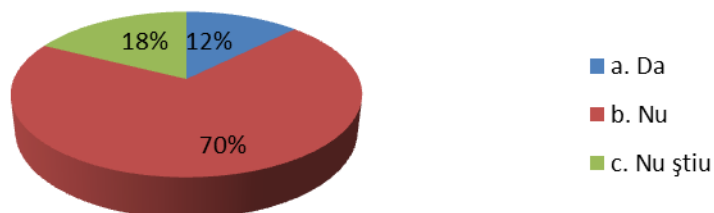
În contextul implicării cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative, vrem să menționăm că interesul față de participarea în procesul de planificare, implementare, monitorizare și evaluare a politicilor publice în domeniul serviciilor publice locale este destul de modest – 33% participă mediu, 42% - scăzut, doar 11% se pot caracteriza de o participare înaltă în treburile publice.



Chiar dacă participarea localnicilor în rezolvarea problemelor comunității este slabă, totuși ei consideră că se implică și anume prin plata contribuțiilor financiare – 47%, prin muncă de voluntariat 27%, dar și prin participarea la luarea deciziilor la adunările generale ale satului – 23%.

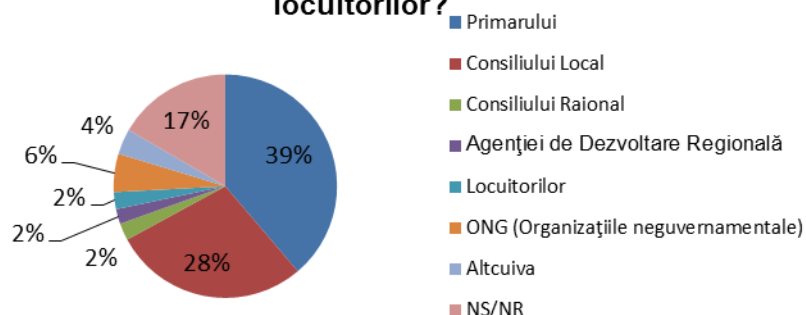
În același context din răspunsurile selectate de la respondenții de gen feminin iese că 29% participă în luarea deciziilor la adunările generale ale satului. Totodată fac muncă voluntară și plătesc contribuții financiare în medie cu 3% mai puțin decât răspunsurile înregistrare peransamblu.

C5. Cum credeți, există vre-o diferență în cea ce privește accesul femeilor la serviciile publice locale comparativ cu bărbații?

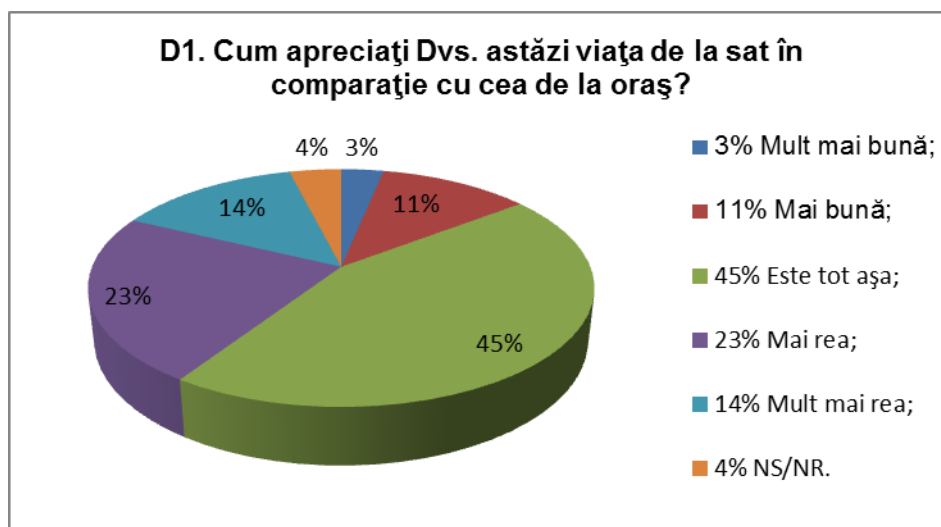


Problema tratamentului egal în accesul femeilor la serviciile publice locale comparativ cu bărbații nu este una pronunțată. 70% din respondenți consideră că nu există vre-o diferență în acces. Totuși 12% sunt de părerea că această diferență există. 18 % respondenți nu știu dacă există sau nu vre-o diferență. Ne semnificativ dar totuși diferit au opinat respondenții de gen feminin, astfel, pentru 15% din femei există diferență, pentru 66% - nu, iar 19% nu știu.

C6. Cui revine principala responsabilitate pentru asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor?

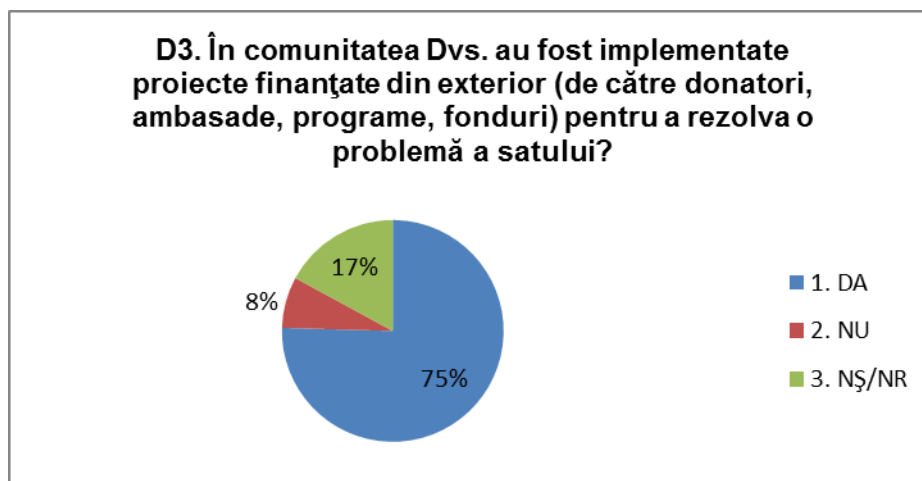


Principala responsabilitate pentru asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor respondenții au atribuit-o primarului 39% și consiliului local 28%. Responsabilitate propriei cei chestionați și-au asumat doar în proporție de 4 la sută, 6% au fost de părerea că responsabilitatea o poartă și ONG. Celelalte instituții nominalizate au acumulat câte 2% fiecare. Un număr foarte mare de respondenți au dat un răspuns evaziv, 17% nu știu cui îi revine principala responsabilitate în acest domeniu.

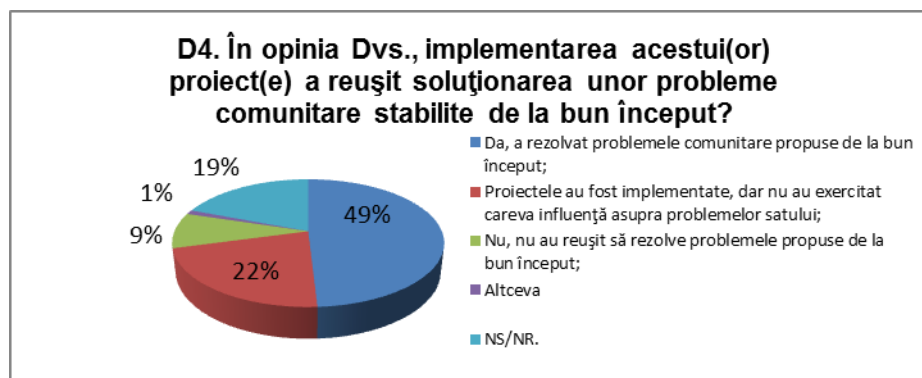


Studiul nostru denotă un grad relativ înalt al discrepanței rural-urbane. Astfel, la întrebarea „Cum ați aprecia astăzi viața de la sat în comparație cu cea de la oraș?”, 23% din respondenți sunt de părere că viața la sat este mai rea decât cea de la oraș, 14% au menționat că viața la sat este mult mai rea, iar 45% – că este ca și cea de la oraș. Doar 11% din cei chestionați au menționat că viața de la sat este mai bună decât cea de la oraș. Este important a sublinia că circa 45% au răspuns că viața de la sat este tot așa ca la oraș.

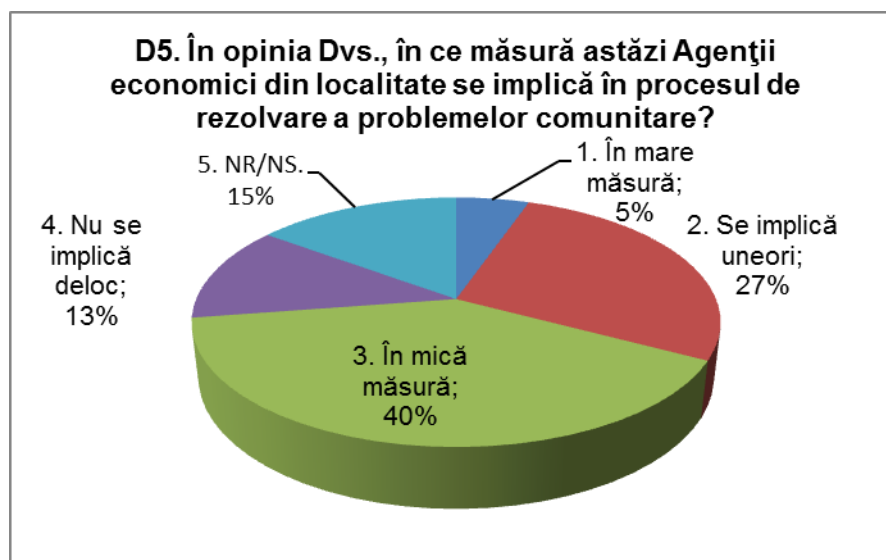
Femeile au opinii ceva mai diferite. Analiza răspunsurilor din chestionarele indeplinite de către femei ne arată că 16% sunt de părerea că astăzi viața de la sat în comparație cu cea de la oraș este mai bună, pentru 38% - este tot așa și mai rea 24%, mult mai rea 15%.



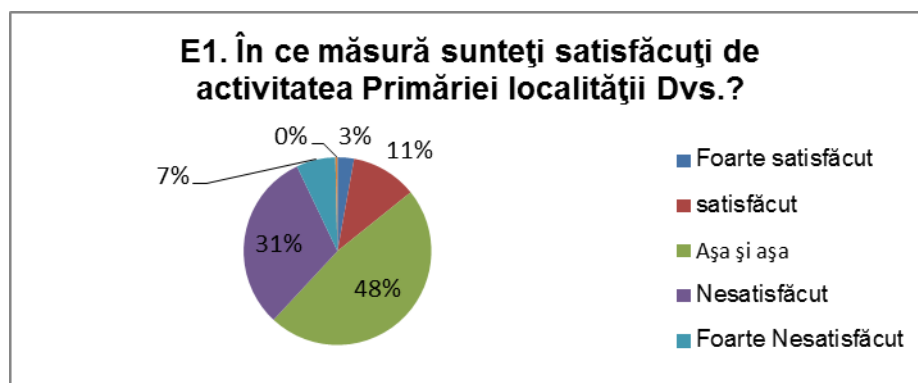
Chiar dacă despre strategia de dezvoltarea socio-economică a localității se cunoaște mai puțin în comună, cu certitudine se cunoaște că în comunitate au fost implementate proiecte finanțate din exterior pentru a rezolva o problemă a satului. Acest lucru este evident din cele 75% de opinii care au susținut că cunosc de aceste proiecte ale donatorilor străini. Totuși o pătrime din respondenți au opinie diferită, aceștia au semnat că fie nu cunosc fie nu știu despre implicări.



În localitățile expuse studiului există o practică de implementare de proiecte cu o reușită de 49%, evaluare efectuată de către localnici care au menționat că proiectele au rezolvat problemele comunitare propuse de la bun început. Alte 22% de respondenți sunt de părerea că proiectele au fost implementate, dar nu au exercitat careva influență asupra problemelor comunității. Conform opiniei a 9% din respondenți implementarea proiectelor nu a reușit să rezolve probleme propuse de bun început.

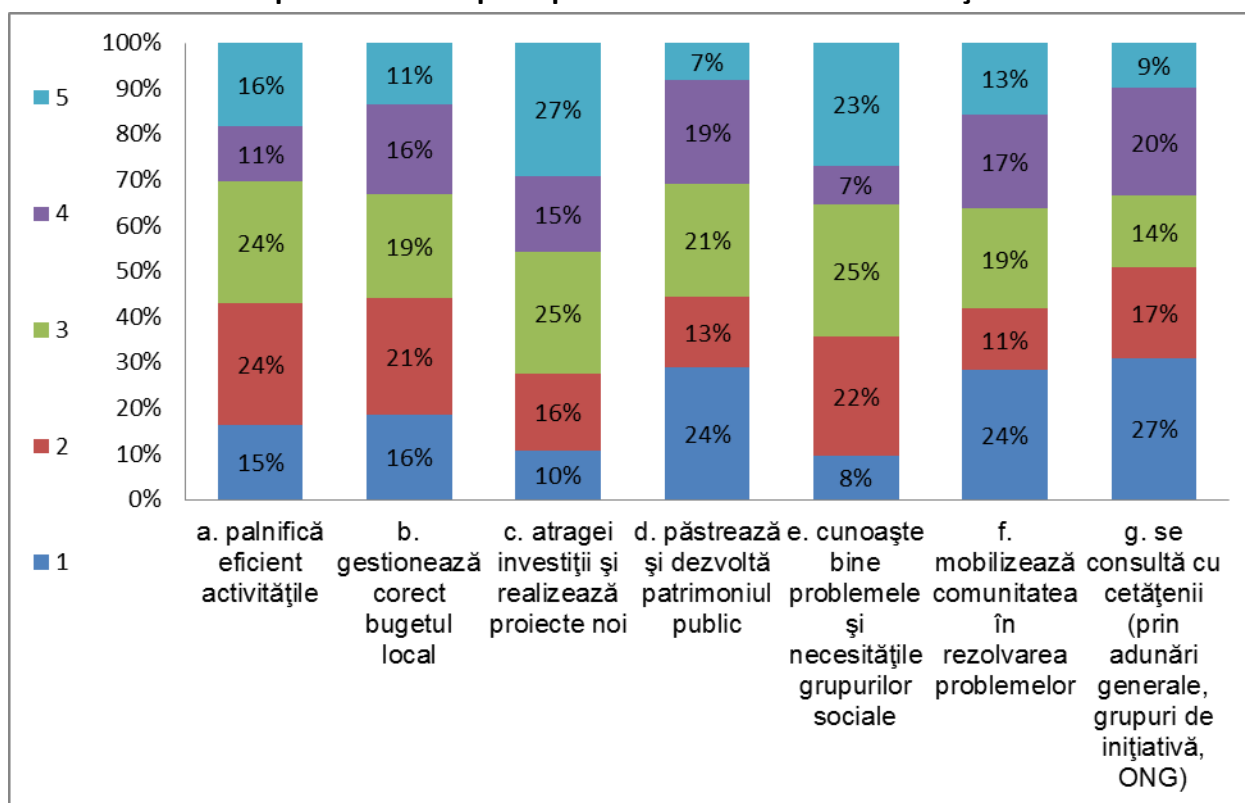


Analiza celorlalți actori cum ar fi Agenții economici, în procesul de rezolvare a problemelor comunitare, este privit în mod diferit de respondenți. Totuși există o opinie pronunțată privind implicarea în mică măsură a acestor actori, pentru aceasta au optat 40% din respondenți. Cei care consideră că Agenții economici au implicare în rezolvarea problemelor comunității sunt 32%. Dar rămâne a fi destul de mare 13% - numărul celor care consideră că astăzi Agenții economici din localitate nu se implică de loc în procesul de rezolvare a problemelor comunitare, iar 15% nu cunosc astfel de cazuri.



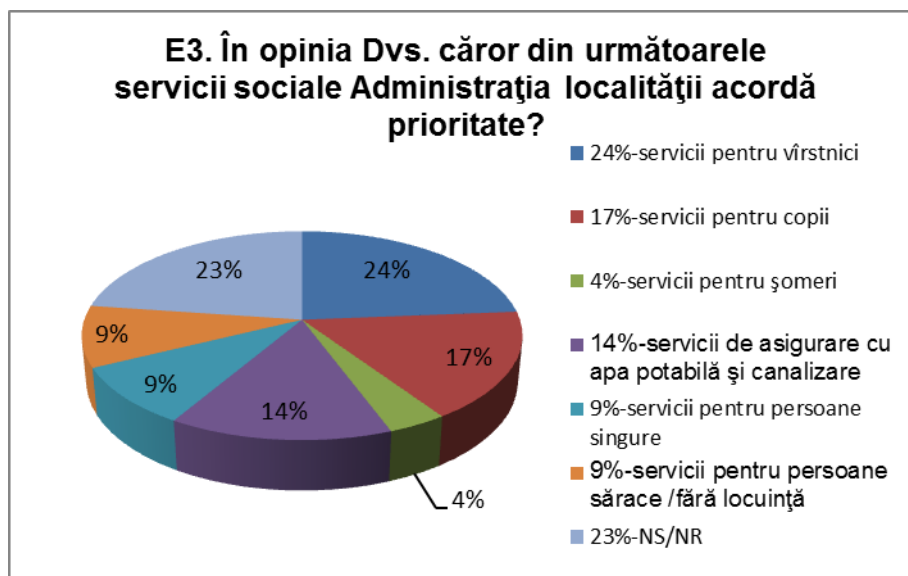
Nivelul destul de modest al satisfacției de activitatea primăriei localității trebuie să pună în gardă autoritățile locale. Circa 50% din respondenți notează activitatea Primăriei localității ca așa și așa, iar 38 la sută din cei chestionați nu sunt satisfăcuți și foarte nesatisfăcuți de activitatea acesteia, doar 14% primesc satisfacției din activitatea puterii locale.

E2. Care în opinia Dvs. sunt principalele caracteristici ale activității APL



În același context respondenților li s-a propus să noteze de la 1 la 5 principalele caracteristici ale activității Administrației Publice Locale. Astfel, planificarea eficientă a activității se află între nota 3 și 2, pentru care au optat circa o jumătate din respondenți. Gestionarea corectă a bugetului la fel se află pe aceeași poziție doar că are o ușoară înclinare spre nota 2. Nota 5 a primit activitatea legată de atragerea investițiilor și realizarea proiectelor

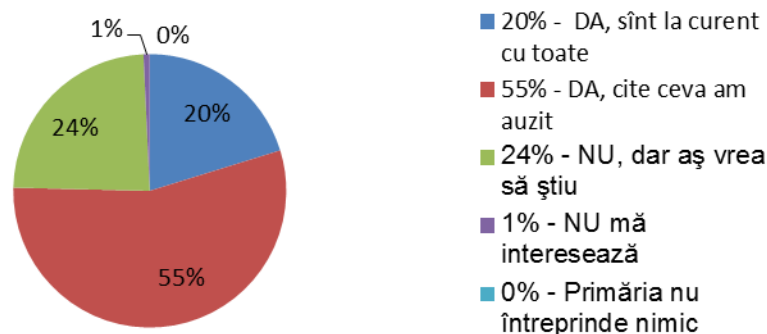
noi. Pentru aceasta au optat maximum din respondenți – 27%. Amintim că această poziție este întărită și de Caseta D3, în care 75% din respondenți au menționat că cunosc despre proiectele finanțate și implementate din exterior în localitatea lor. Cât privește păstrarea și dezvoltarea patrimoniului public, ca notă oscilează de la nota 1 acordată de 24% din respondenți și 3 sau 4 pentru care optează circa 20%. Cunoașterea problemelor și necesităților grupurilor sociale este la fel cu notă fluctuantă totuși cei mai mulți care au opinat se înclină spre notele 2 – 3. Conform acestui sondaj putem observa că în localitate există anumite probleme la asemenea activități ca mobilizarea comunității în rezolvarea problemelor și consultarea cu cetățenii prin adunări generale, grupuri de inițiativă, care au obținut note minime din partea respondenților - 1.



În opinia respondenților Administrația localității acordă prioritate mai mare serviciilor pentru vîrstnici -24%, servicii pentru copii – 17%, serviciului de asigurare cu apă potabilă și canalizare – 14%, cîte 9% din respondenți au notat serviciile pentru persoane singure și celor sărace, fără locuință.

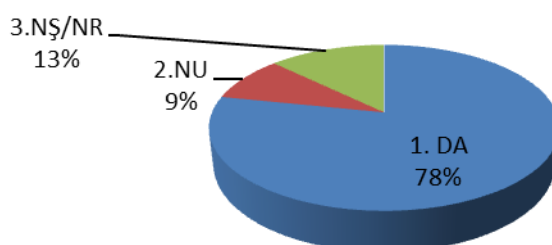
La fel ca și în alte cazuri putem menționa că autoritățile locale nu se grăbesc să-și mediatizeze sferele preocupărilor dat fiind faptul că 23% din respondenți nu știu căror servicii sociale se acordă prioritate la nivel local.

E4. Cunoașteți ceva despre ce întreprinde Primăria localității în soluționarea problemei privind asigurarea cu servicii de apă și canalizare?



Nivelul de cunoștință al localnicilor față de soluționarea problemei privind asigurarea cu servicii de apă și canalizare este destul de sporit, 20% din respondenți sunt la curent cu tot ce se întimplă la acest capitol, iar 55% a auzit cîte ceva despre acest subiect. Ar fi trebuit să menționăm totuși că 24%, adică circa o pătrime din respondenți nu cunoaște nimic despre ce întreprinde Primăria localității în soluționarea problemei privind asigurarea cu servicii de apă și canalizare, dar ar dori să știe.

E5. Credeți că Primăria poate soluționa problema asigurării cu servicii de apă și canalizare a localității Dvs.?



Spre final trebuie să menționăm că localnicii din comunitate 78%, se arată optimiști în faptul că primăria poate soluționa problema asigurării cu servicii de apă și canalizare a localității, doar 9% se arată pesimiști, iar 13% nu știu să răspundă la această întrebare.

3.4 CONCLUZII

În ceea ce urmează vom recapitula cele mai importante date aflate de-a lungul cercetării care în viitor ar putea fi de folos în elaborarea unei strategii locale, microregionale de asigurare cu apă și canalizare a comunei Costești.

La fine sondajului realizat putem conchide că **4/3 din localnici sunt atașați de comuna de unde vin și le place localitatea** și doar la 20% sau o cincime nu le place. În același context doar 29% au numit că localitatea este locul unde s-au născut, iar 30% - localitatea unde se simt bine. Principalul avantaj al localității este poziția geografică se află pe traseul național și e aproape de oraș. **Cele mai importante probleme ale localității** au fost determinate **1. Lipsa locurilor de muncă; 2. Drumurile locale și 3. Apa și canalizarea.** Conform opiniei respondenților **50% consideră că lucrurile în comunitate ar putea să se schimbe spre bine** și mai puțin de jumătate văd lucrul contrar.

Reieșind din obiectivele menționate mai sus, stabilirea gradului de satisfacție al consumatorilor de serviciul de apă și canalizare, cota celor care dau **notă proastă accesului la apă este cu mult mai mare (1,7:1)** decât celor care consideră că accesul este bun în localitate. În același context de accesul la apă potabilă, serviciul de canalizare este apreciat de respondenți la un nivel cu mult mai jos de cât cel anterior, circa două treimi din cei chestionați au apreciat **nivelul de acces la servicii de canalizare la nivel foarte prost (44%) și prost (26%)** și doar o treime (29%) au numit serviciul - bun și nici bun, nici rău.

Principala sursă de apă constituie fântânela obștești 54% și doar 35% - utilizează sistemul centralizat de alimentare cu apă.

Cît privește cei care dispun de conectare la sistemul centralizat de asigurare cu apă putem menționa că:

- circa **jumătate** din consumatori **sînt aprovizionați cu apă cîteva ore pe săptămînă** pe săptămînă și iarnă;
- 58% de respondenți au caracterizat **presiunea în conductă** ca **satisfăcătoare**;
- **La majoritatea** respondenților – 71%, li s-a întîmplat ca **apa potabilă** să devină **nedisponibilă pentru cel puțin o zi**;
- 60%, au notat că au avut **apă prin conductă 1-2 zile pe săptămînă** în ultima lună;
- În zilele cînd au apă la robinet 35% au răspuns că au **5 - 6 ore pe zi**, iar circa o treime – 3 - 4 ore pe zi;
- Doar 40% din respondenți sunt de acord cu faptul că apa livrată de întreprinde corespunde senzațiilor gustative cu apa potabilă;
- Cei mai mulți 38% consideră că **apa potabilă** corespunde **asa și așa senzațiilor olfactive**;
- Ceva mai mult de o treime (35-36)% consideră că **apa potabilă** corespunde **asa și așa după transparență și culoare**;
- 92% optează un **dezacord** afirmativ în legătură cu **livrarea continuă a apei**;
- **Presiunea în rețea** este corespunzătoare **asa și așa** pentru 44% și doar 17% sunt de acord că este corespunzătoare,
- 55% **sînt indiferenți față de prestator și imaginea acestuia pe piața de servicii**, doar 8% dau o notă favorabilă;

- **accesibilitatea la ghișeele de achitare** a serviciilor este **așa și așa** pentru 47% și pentru o treime (33%) sunt convenabile;
- 46% din respondenți găsesc **angajații ÎM „Apă-canal”** amabili și politicoși. La 43% - angajații nu trezesc un sentiment vădit, pentru ei politețea și amabilitatea este – **așa și așa**;
- **programul de lucru** cu clienții este atractiv pentru 77% ei l-au numit **flexibil și convenabil**;
- 76% - **nu sunt informați despre întreruperea livrării apei** de către angajații întreprinderii. Mult probabil anume din această cauză consumatorii nu cunosc câte ore, zile dispun de apă în conductă;
- Circa jumătate din respondenți (49%) **nu au obiecții la corectitudinea facturilor și indicațiilor contoarelor**, iar 14% au întâlnit greșeli;
- Pentru 29% **procedura de conectare** la apă este simplă, iar 33% **nici simplă nici complicată**;
- **Conectarea la sistemul de canalizare este mai dificilă**, doar 13% au marcat procedura simplă, totodată o treime (31%) – **complicată**;
- În general 47% din respondenți **sînt nemulțumiți de serviciile prestate de Î.M. "Apa-Canal"**, iar 44% de la caz la caz - **o mulțumire medie**;
- **Suma** pe care o cheltuie lunar respondenții **pentru acces la apă și canalizare este mare** – 33%, medie 19% și doar 6% văd suma – mica;
- **În mediu** pe lună respondenții **consumă circa 4,5 m³**, cei mai mulți consumatori 56% consumă pînă la 4 m³;
- Pentru 38% **surse de apă potabilă în comună sînt** suficiente, iar pentru 57% - **insuficiente**;
- **Afirmativ** 98% din respondenți **doresc ca serviciul de Apă + Canalizare centralizat să fie dezvoltat în comună**;
- 69% din respondenți **ar folosi serviciul de aprovizionare cu apă în scopuri menajere**, cum ar fi alimentare, spălat... 50% ar folosi serviciul pentru **necesități agricole și îngrijirea vitelor**;

Pentru conectare la sistemul centralizat, 53% cred că ar achita o sumă de pîna la 1000 lei, 43% - pînă la 2000 lei și doar 4% mai mult de 3000 lei. **Gata să achite aceste sume** sunt doar ceva mai mult de jumătatea de populație - **52%**;

Șaizeci la sută din respondenți **au nevoie de conectare în casă** la sistemul de asigurare cu apă. Doar 9% din respondenți **sunt dispuși să suporte o parte de cheltuieli pentru conectarea familiilor vulnerabile din localitate**, 60% - nu sunt dispuși să facă acest lucru, ai 29% - ar contribui parțial.

Ceva mai puțin de totalitate (92%) din respondenți, consideră că **cea mai bună modalitate** de stabilire a plății pentru apă și canalizare **este plata pentru volumul de apă consumat**.

În rezolvarea problemelor comunității s-ar implica în mare măsură doar 7% din respondenți, 33% - %, în măsură mică, 36% - nici mare nici mică măsură. 63 la sută **nu cunosc** dacă comunitatea dispune **de o strategie de dezvoltare socio-economică**. **Gradul de participare a cetățenilor în procesul** de planificare, implementare, monitorizare și evaluare a

politicilor publice în domeniul serviciilor publice locale în opinia respondenților **este scăzut** - 42%.

Cea mai des utilizată **formă de implicare a cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității este plata contribuțiilor financiară** - 47%. Totodată munca voluntară și participarea la luarea deciziilor la adunările generale ale satului împreună luate în opinia celor chestionați ar ocupa o jumătate – 50%. În opinia majoritară a respondenților (70%) **nu există** o oarecare **diferență în** cea ce privește **accesul femeilor la serviciile publice locale** comparativ cu bărbații.

Principala responsabilitate pentru asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor respondenții **au** atribuit-o **primarului** 39% și **consiliului local** 28%.

Viața de la oraș în comparație cu cea de la sat este tot așa în opinia a 45% și **mai rea** pentru 37%. **În comunitatea au fost implementate proiecte** finanțate din exterior pentru a rezolva o problemă – 75%. **Implementarea acestora au rezolvat problemele comunitare** propuse în opinia a 49%. Agenții economici se implică în procesul de rezolvare a problemelor comunitare în măsură mică – 40% și uneori – 32%.

Nivelul destul de modest al satisfacției de activitatea primăriei localității trebuie să pună în gardă autoritățile locale. Circa 50% din respondenți notează activitatea Primăriei localității ca **asa și asa**. La nivel **inferior** activitatea primăriei se află **mobilizarea comunității în rezolvarea problemelor și consultarea cu cetățenii prin adunări generale, grupuri de inițiativă** cu notă **medie** este **apreciată planificarea eficientă a activității, gestionarea corectă a bugetului, păstrarea și dezvoltarea patrimoniului public, cunoașterea problemelor și necesităților grupurilor sociale**, nota **maximă** a obținut **activitatea legată de atragerea investițiilor și realizarea proiectelor**.

În opinia respondenților pe primele trei poziții, **Administrația localității acordă prioritate următoarelor servicii sociale** după cum urmează: **pentru bătrâni, copii și asigurare cu apă potabilă și canalizare**.

Referitor la **ce întreprinde Primăria localității** în soluționarea problemei **privind asigurarea cu servicii de apă și canalizare** majoritatea absolută a respondenților **au auzit câte ceva** – 55% și **sînt la curent** cu ceea ce se întreprinde - 20%. **Primăria poate soluționa problema asigurării cu servicii de apă și canalizare a localității** în opinia majorității – 78%.

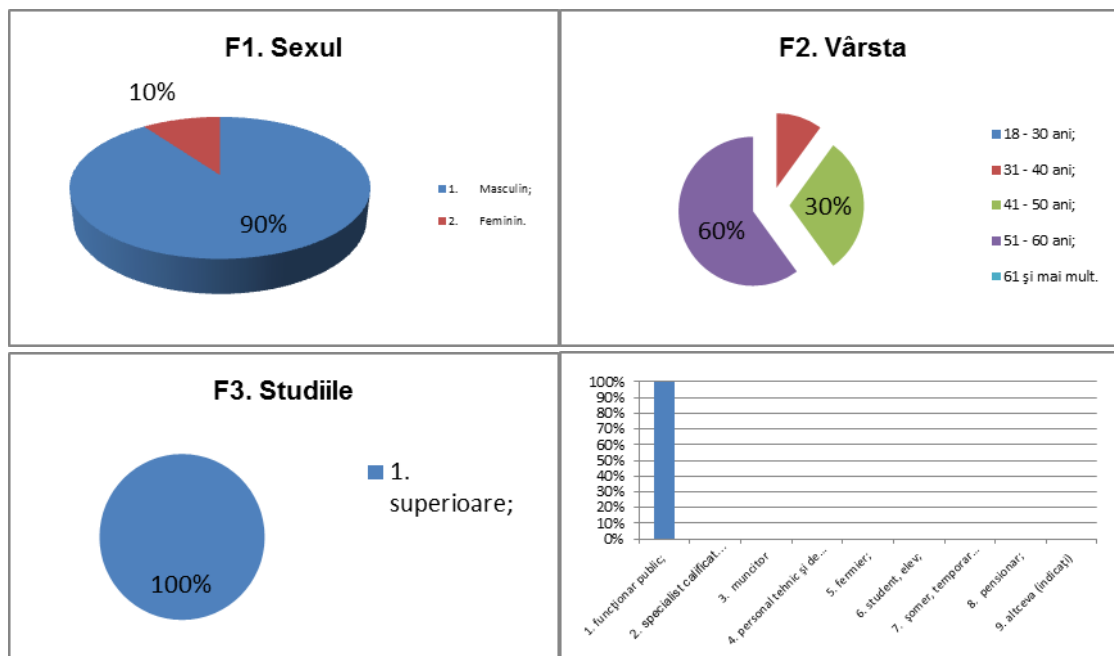
4. REZULTATELE INTERVIULUI TELEFONIC

4.1 LISTA LOCALITĂȚILOR DIN CARE AU FOST SELECTAȚI PARTICIPANȚI LA INTERVIUL TELEFONIC

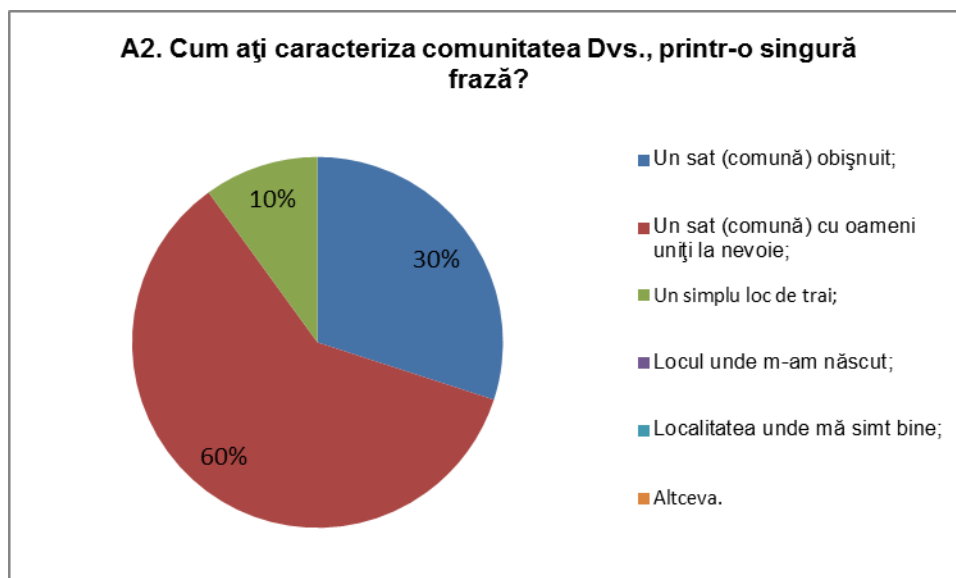
nr	localitatea
1	Saptebani
2	Recea
3	Boroseni
4	Hiliuti
5	Braniste
6	Petruseni
7	Pociumbeni
8	Varatic
9	Zaicani
10	Mihaileni

4.2 CARACTERISTICI ALE PERSOANELOR

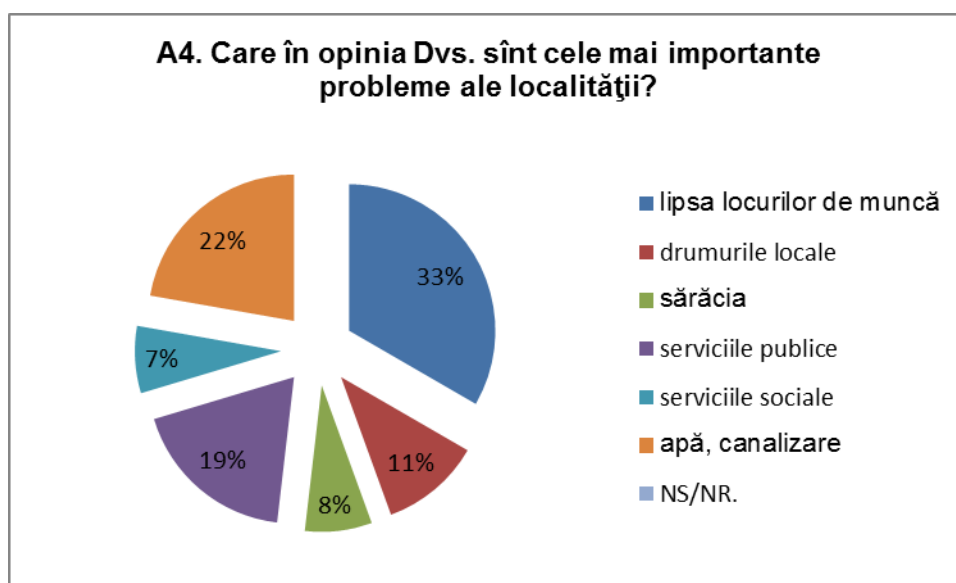
Profilul respondenților interviului telefonic în mare parte corespunde obiectivelor propuse de cercetare, astfel putem spune că cei interviați în totalitate sunt funcționari publici, dețin studii superioare se află între vârsta de 41-60 ani preponderent sunt cei cuprinși între 51-60 ani care sunt 60%.



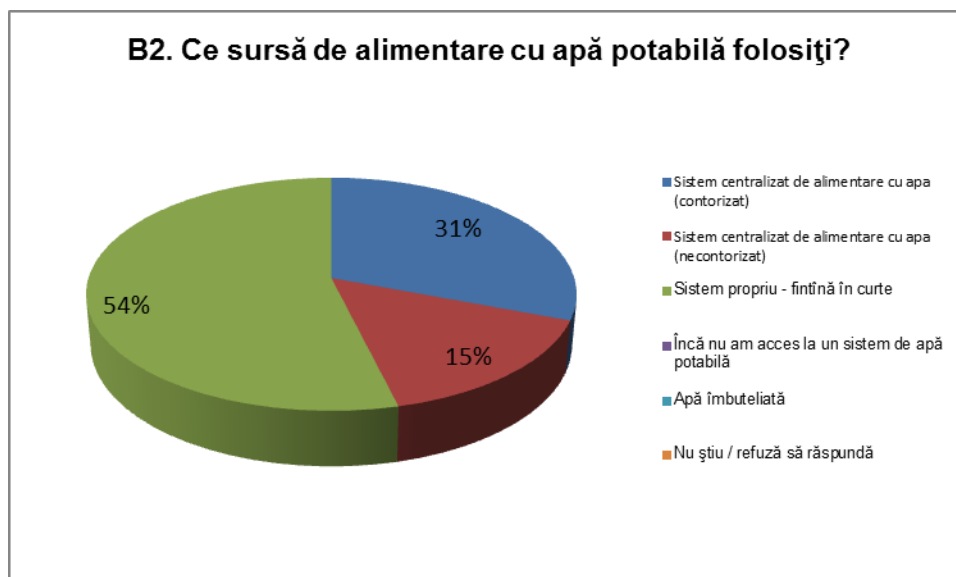
4.3 REZULTATE



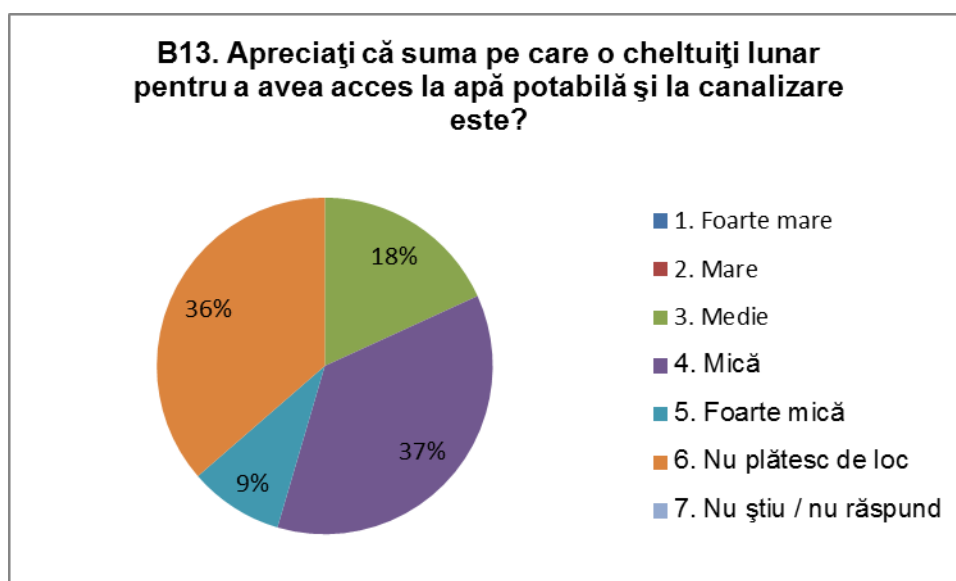
Din răspunsurile pe care le-am primit la prima întrebare din anchetă: *Cum ați caracteriza comunitatea Dvs., printr-o singură frază?*, putem observa că marea majoritate 60% au răspuns că este un sat cu oameni uniți la nevoie. Deși la fel putem observa că unii respondenți au preferat să-și numească comuna de unde vin – obișnuită, 30%, iar cei mai puțini 10% au numit localitatea – un simplu loc de trai.



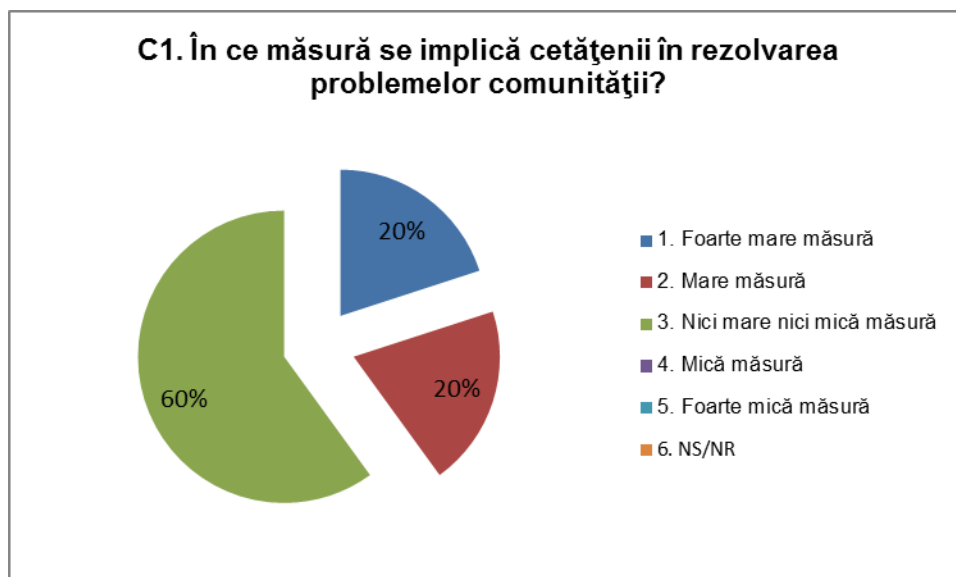
Cele mai importante probleme ale localității, în proporții mai mari au fost definite de respondenți ca lipsa locurilor de muncă - 33%, apa și canalizarea – 22% și serviciile publice 19%. În proporții mai mici funcționarii publici în localitățile lor au evidențiat așa probleme ca drumurile locale 11%, sărăcia 8% și serviciile sociale 7%.



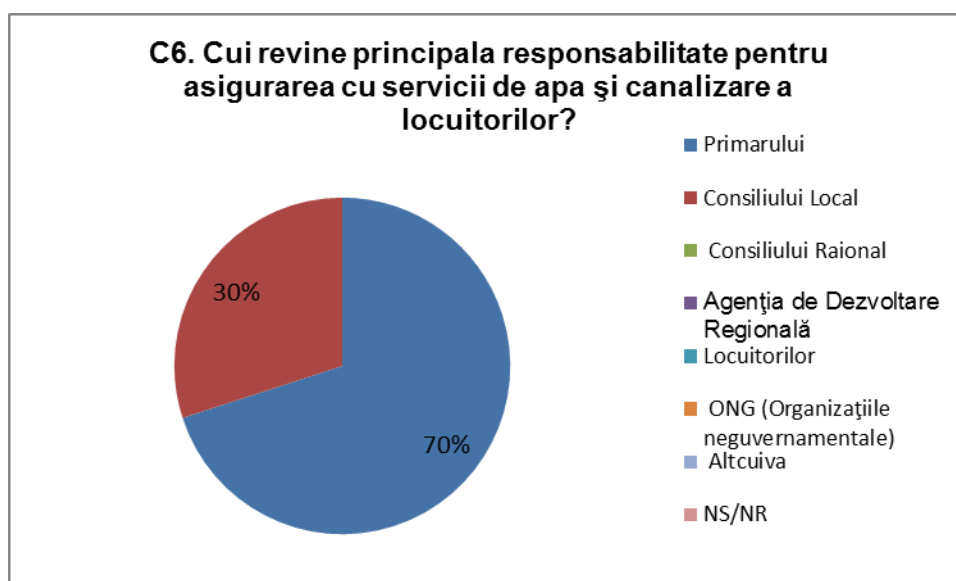
Avînd în vedere că toate persoanele interviate sunt din localități rurale este și evident că sursa cea mai des utilizată de apă potabilă este sistemul propriu sau fîntîna în curte 54%. Totuși cealaltă parte a respondenților folosesc sistemul centralizat de aprovizionare cu apă. Astfel 31% folosesc sistemul centralizat contorizat, iar 15% cel necontorizat.



Din cei 54% de respondenți care dispun de sistem propriu circa 36% nu plătesc de loc pentru accesul la apa potabilă și canalizare. Ceilalți respondenți, apreciază că suma pe care o plătesc lunar pentru a avea acces la servicii de apă și canalizare sa-u împărțit în medie - 18%, mică – 37% și foarte mică 9%.

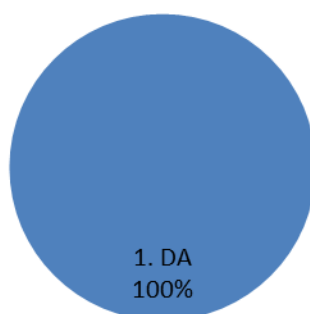


Conform opiniei respondenților nivelul implicării cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității variază de la foarte mare măsură până la nici mare nici mică. Astfel cei care consideră că cetățenii se implică la nivel mediu (nici mare nici mică) – 60%, foarte mare și mare măsură câte 20% fiecare.



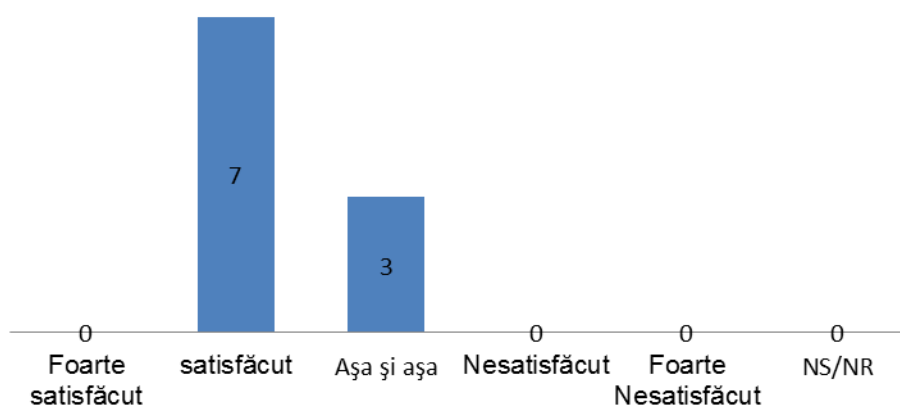
Două treimi din interviați consideră că principala responsabilitate pentru asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor îi revine primarului – 70%, ceilalți - circa o treime (30%) consideră că responsabilitatea revine consiliului local.

D3. În comunitatea Dvs. au fost implementate proiecte finanțate din exterior (de către donatori, ambasade, programe, fonduri) pentru a rezolva o problemă a satului?



Reieșind din răspunsurile primite putem spune că în toate localitățile (100%) de unde parvin respondenții au fost implementate proiecte finanțate din exterior pentru a rezolva o problemă a comunității.

E1. În ce măsură sunteți satisfăcuți de activitatea Primăriei localității Dvs.?



Aprecierea nivelului de satisfacție privind activitatea primăriei localității se află în strictă dependență de așteptările proprii ale funcționarilor respondenți. Astfel 7 din 10 interviați au declarat că sunt satisfăcuți de activitatea primăriei, iar 3 din ei sunt satisfăcuți așa și așa.

4.4 CONCLUZII

Localitățile din care provin cei interviați se bucură de un intens sentiment de solidaritate, 60% au răspuns că este un sat cu oameni uniți la nevoie. Cele mai importante probleme au fost identificate și repartizate în clasament după cum urmează: lipsa locurilor de muncă, apa și canalizarea și serviciile publice. Principala sursă de alimentare cu apă a fost numită de cei interviați sistem propriu sau fântâni în curte. Persoanele interviate cheltuie lunar o sumă mică sau nu plătesc de loc pentru acces la apă potabilă și canalizare. Conform opiniei persoanelor contactate cetățenii au o implicație nici mare nici mică în rezolvarea problemelor comunității. Responsabilul principal de asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor în opinia celor interviați este primarul. În toate localitățile de unde au fost contactate persoanele pentru interviu au fost implementate proiecte finanțate din exterior pentru a rezolva o problemă a satului. Majoritatea celor care au participat la interviu sunt satisfăcuți de activitatea primăriei din localitate.

5. ACTIVITĂȚILE DE FOCUS-GRUP

5.1. METODOLOGIA ȘI INSTRUMENTELE UTILIZATE ÎN CERCETARE

Cercetarea de natură calitativă derulată în cadrul proiectului Asigurarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului Duruitoarea Veche, raionul Rîșcani, a presupus desfășurarea a șase întâlniri de grup (focus grupuri) și s-a realizat în perioada 13 – 23 iuni 2011.

Obiectivele specifice ale studiului au fost stabilite de întreaga cercetare a situației de referință în cadrul proiectului.

Participanții celor șase grupuri au fost selectați în așa fel încât să se asigure omogenitatea la nivelul grupurilor, din punct de vedere al localității de domiciliu, dar și eterogenitatea din punct de vedere al vârstei, ocupației și studiilor deținute.

Patru din cele șase grupuri au fost organizate cu reprezentanții instituțiilor publice ale localității și au derulat în incinta: Liceului teoretic „Silvian Lucaci” or. Costești, „Centrul de sănătate”, or. Costești, Școala auxiliară și Grădinița de copii „Sălcioara” din comună.

Grupurile au fost constituite astfel :

Grupul cu numărul 1 a fost alcătuit din **șase** persoane: profesori, manageri ai instituției „Liceul teoretic „Silvian Lucaci””, care locuiesc în Costești;

Grupul numărul 2 a fost alcătuit din **cinci** persoane, angajați ai centrului de Sănătate din or. Costești îndeplinind funcții de infirmieră, felcer, asistent, medic – șef, toți locuitori ai comunei Costești;

Grupul numărul 3 a fost alcătuit din **șapte** persoane, angajați ai Grădiniței de copii „Sălcioara”, printre care, personal auxiliar, educatori, manageri ai instituției.

Grupul numărul 4, a fost alcătuit din **șase** persoane: asistent medical, profesori, manageri ai Școlii auxiliare din or. Costești;

Altele două Focus-grupuri au vizat grupuri distincte de agenți economici din comună și reprezentanți ai administrației publice locale din comună.

Componența grupurilor a fost alcătuită astfel :

Primul grup din **patru** reprezentanți ai mediului de afaceri din comună cu diferit interes de producere și servicii.

Al doilea grup din **patru** reprezentanți ai administrației publice locale, responsabili ai întreprinderilor municipale.

5.2. ANALIZA DISCUȚIILOR PENTRU FIECARE GRUP - RAPOARTE INDIVIDUALE

5.2.1 Raport-sinteză a grupurilor din Instituțiile publice din comună

1. Referitor la **cele mai importante probleme ale comunității**, au fost exprimate următoarele opinii:

1. Lipsa locurilor de muncă, implicarea joasă a tineretului în problemele comunității. Infrastructura slab dezvoltată.
2. Asigurarea cu apă și canalizare; repararea drumurilor, iluminarea străzilor.
3. Aprovizionarea cu apă și canalizare, repararea drumurilor, iluminarea străzilor.
4. Gazificarea întreagă a localității și asigurarea cu apă și canalizare.

2. La următorul punct al discuției, respondenții au fost rugați să precizeze **care sunt cele mai importante avantaje ale localității**. Au fost menționate următoarele:

1. Cadre specializate, apreciere pozitivă a activității instituțiilor publice.
2. Așezarea geografică, apropierea de frontieră, spații verzi, liniștea.
3. Situată în zona de agrement și frontieră nemijlocită cu România.
4. Întreprinderi în zonă, care trebuie redeschise și să asigure populația cu noi locuri de muncă.

3. Participanților li s-a cerut să caracterizeze **starea actuală a asigurării cu apă și canalizarea în localitate**. Au fost evidențiate următoarele aprecieri:

1. Asigurarea cu apă este nesatisfăcătoare, canalizare de loc nu este.
2. Insuficientă.
3. Proastă.
4. Nesatisfăcătoare.

4. Interlocutorilor li s-a cerut să indice **în ce măsură pentru ei și cei care-i înconjoară serviciile de asigurare cu apă și canalizare sau lipsa lor creează incomodități?**

1. Foarte mult incomodează, nu poate funcționa în măsura necesară: laboratorul de chimie, laboratorul de fizică, atelierul, sala de sport.
2. Creează foarte mari incomodități, nu există nici apă, nici canalizare; aducem apă de la fântână.
3. Activăm într-o instituție unde igiena trebuie strict respectată – lucrăm cu copii mici. Copii aici mănâncă, aici la amiază dorm. Curățirea și dezinfectare se face de 3 ori pe zi (dacă e necesar - și de mai multe ori). Noi nu avem cantitatea necesară de apă. Canalizarea nu funcționează – ea curge. Miros neplăcut vine din subsol. Trebuie urgent rezolvată problema și cu canalizarea... Singur ca faptul dat ne afectează foarte mult și pe noi, dar și pe părinți.
4. Ne afectează mult. Apa se adună în rezervare și consumul este mult mai mare de cât nivelul de apă acumulat. Canalizarea funcționează, dar este autonomă.

5. În continuare, participanții au fost rugați să estimeze **capacitatea autorităților publice locale de gestionare a serviciilor publice**. Au fost date următoarele aprecieri.

1. Superficial.
2. Nesatisfăcător.
3. Nesatisfăcător.
4. Serviciile publice sînt gestionate pozitiv, autoritățile sînt cointerestate să se rezolve problemele comune. Se lucrează și asupra finisării proiectului de asigurarea cu apă și canalizare.

6. În ceea ce privește aprecierea capacității **ÎM „Apă-canal” Costești de a presta servicii de calitate**, participanții au evidențiat următoarele:

1. Aprecieră este foarte joasă.

2. Nu dispun de servicii de calitate prestate de ÎM „Apă-canal” Costești. În primul rînd este insuficientă apă, ea nu corespunde nici după gust, nici după culoare este tulbure.
3. Nu avem servicii de calitate: apa este cu rugină, are miros neplăcut. Canalizare practic nu avem. La blocurile de locuit (ca și la grădiniță) subsolurile plutesc.
4. Serviciile sînt prestate sastifăcător, reîșînd din posibilitățile de care dispune întreprinderea.

7. La următorul punct al discuției, respondenții au fost rugați să precizeze, separînd fiecare serviciu, cum sunt, în opinia lor, **mărimea tarifelor pentru servicii de apă și canalizare**. Au fost menționate următoarele:

a. pentru apă:

1. Tarife medii;
2. Sunt mari, luînd în considerație că canalizarea nu funcționează;
3. Tarife mărite: pentru apă 14 lei/m³;
4. Sînt mari, nu corespund serviciilor.

b. pentru canalizare:

1. Bani se iau fără motiv, pentru că nu funcționează stația de epurare;
2. Sunt mari, luînd în considerație că canalizarea nu funcționează;
3. Mărite pentru canalizare - 4,52 lei de persoana;
4. Sînt mari, nu corespund serviciilor.

8. În continuare, participanții au fost rugați să-și expună opinia privind **cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apă și canalizare, selectînd din cele două propuse: a) plata de abonament (o taxă fixă lunară) plus plata pentru volumul de apă consumat și b) plata pentru volumul de apă consumat**. Univoc a fost selectat un singur răspuns:

- Plata pentru volumul de apă consumat.

9. Un alt subiect de discuție propunea participanților la focus grup, să menționeze ce ar trebui să întreprindă instituțiile publice **pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare**. Au fost generate următoarele sugestii:

1. Au nevoie de un plan de dezvoltare în perspectivă. Debranșarea și pedepsirea răuplatnicilor. Efectuat un control mai riguros, pentru prevenirea furturilor de apă mai ales în cantități mari. Identificarea celor care plătesc permanent.
2. Renovarea întregii rețele de apă și canalizare, finisarea cît mai rapidă nu doar parțială și darea proiectului în exploatare.
3. Renovarea întregului sistem. Deficiențele tehnice aduc pierderi mari.
4. Renovarea stației de epurare, reînnoirea traseului pe toate străzile nu numai parțial, înlăturarea defectelor tehnice.

10. La următorul punct al discuției, respondenții au fost rugați să precizeze care este atitudinea lor față de **extinderea serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a ÎM “Apa-canal” în alte localități**. Au fost menționate următoarele:

1. Este binevenită.
2. Pozitivă. Toți oamenii necesită un acces mai bun la apă.
3. Pozitivă. Toți locuitorii merită să aibă acces ușor la apă.
4. Pozitivă. Ar fi un păcat, ca noi locuitori de pe malul Prutului să nu fie asigurați cu apă potabilă.

11. La un alt subiect de discuție respondenții au fost rugați să identifice ce acțiuni ar întreprinde în primul rînd **spre asigurare cu apă și canalizare a localității Duruitoarea Veche**. Au fost sugerate mai multe idei:

1. În primul rînd - găsirea finanțelor.
2. În primul rînd ar fi asigurarea cu apă a locuitorilor, mai apoi canalizarea. Și nu în ultimul rînd găsirea finanțelor suficiente pentru finisarea proiectului.
3. O informare a locuitorilor despre folosirea sistemului de canalizare. Sensibilizarea conștiinței oamenilor privind folosirea corectă a sistemului de apă și canalizare.
4. Găsirea finanțelor necesare și destule pentru a putea duce la bun sfîrșit proiectul dat.

12. Interlocutorilor li s-a propus să opineze privind schimbările ulterioare **în consumul de apă după realizarea proiectului**, la fel ca și aprecierea **la moment și aproximativ cu cît ar putea spori zilnic**. Au fost generalizate următoarele răspunsuri:

1. Da va crește, deoarece consumul va fi permanent.
2. Nu va crește consumul de apă, pentru că omul nu va acumula apă în rezervoare pentru a asigura pînă la livrarea următoare. Va conștientiza faptul că apa este disponibilă permanent.
3. La moment cheltuim cît acumulăm în rezervare. Dar credem ca cheltuielile de apă, consumul apei după realizarea proiectului nu va crește. Fiecare va cheltui de cît va avea nevoie. Nu se va asigura cu apă de la livrare la livrare.
4. Credem că va crește, deoarece vor fi conectați toții locuitori și fiecare își va permite să cheltui după necesitate.

13. La următorul punct al discuției, respondenții au fost rugați să identifice, **ce oportunități, pot apărea pentru ei și localitate în urma implementării proiectului**. Au fost menționate următoarele:

1. Creșterea stării igienico-sanitară, ușurarea muncii personalului auxiliar.
2. Va fi respectat regimul sanitaro-epidemiologic conform legislație.
3. Va fi bine pentru toți. Respectarea igienei din toate punctele de vedere. S-ar ușura munca lucrătorilor. S-ar diversifica sfera de activități a copiilor în grădiniță. Vor lucra mai mult cu lutul, cu plastilina, ceia ce le place copiilor foarte mult.
4. Sporirea calității de deservire, respectarea serviciilor igienico-sanitare la nivelul curent.

14. Invitaților li s-a propus să identifice **care sunt beneficiile și riscurile** în raportul dintre instituțiile publice și comunitate **ce ar surveni în urma îmbunătățirii serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a locuitorilor**. Sau notat următoarele răspunsuri:

1. Riscuri nu vedem, la beneficii - copii ar fi mai educați în grija de propria igienă.

2. Riscuri nu-s, beneficii – vor scădea bolile infecțioase. Vor fi îndeplinite la nivel cerințele regimului sanitar.
3. Riscuri nu vedem. Credem că părinții vor avea o mai mare încredere în calitatea lucrului instituțiilor publice și respectarea igienei copiilor săi.
4. Nu vedem riscuri. Realizarea proiectului dat va fi benefic pentru toată lumea. Nu vor mai apărea supărări în jurul faptului că instituțiile acumulează (fac rezerve) de multă apă.

15. La următorul subiect, participanților li s-a propus să-și expună opinia ***despre un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității***. Invitații au opinat în felul următor.

1. Pozitiv.
2. Sunt de acord. Se va respecta strict regimul de lucru, vor fi îndeplinite serviciile conform contractului.
3. Este bine venit. Credem că va fi mai scump, dar vom avea servicii de calitate.
4. Un parteneriat public – privat este acceptabil, numai să fie de calitate și serios în activitate.

16. Referitor la ***cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurări cu apă și canalizare***, au fost exprimate următoarele opinii.

1. Cooperarea ar fi dificilă. La sat oamenii nu conștientizează – cum trebuie folosită canalizarea.
2. Credem că nu este real.
3. Nu credem că e binevenit. Traseul între sate este prea mare. Și-apoi cultura folosiri de aceste servicii nu este la nivel (în sate). Vedem doar un beneficiu - un venit mai mare în bugetul locul.
4. Nu credem că este binevenită o astfel de colaborare. Fiecare trebuie să fie stăpîn la el acasă.

17. La următorul punct al discuției, respondenții au fost rugați să precizeze care sunt, în opinia lor, ***resursele de dezvoltare de care dispune comuna Costești pentru asigurarea cu apă și canalizare***. Au fost menționate următoarele:

1. Bazinul de apă foarte bun, stația de epurare care trebuie renovată;
2. Bazinul de acumulare, renovarea vechiului sistem de canalizare și a stației de epurare;
3. Bazinul de acumulare, renovarea stației de epurare;
4. Resurse sunt destule, trebuie mai multă voință și interes.

18. În același context, invitații au fost rugați să expună și alte relevanțe privind ***situația din domeniul apă și canalizare a comunei Costești***. Interlocutorii au considerat că este necesar:

1. Schimbarea totală a rețelei de apă și canalizare. Extinderea rețelei de canalizare în sectorul privat.
2. Extinderea sistemului de canalizare în sectorul particular. Implicarea mai activă a agenților economici.

3. Un control riguros după finisarea proiectului în localitate, de a contoriza toți beneficiarii și a duce o evidență strictă asupra cheltuielilor de apă. Atunci și tarifele vor fi acceptabile.

19. La fel, cei prezenți au fost rugați să identifice **de ce cunoștințe suplimentare au nevoie pentru a asigura desfășurarea unui parteneriat cu agenții economici în domeniul serviciilor publice locale?**

1. Credem că avem cunoștințe suficiente, dar vrem o mai mare transparență în lucrările care se efectuează.
2. Avem nevoie de o transparență mai bună. Știm că se fac lucrări, dar ce anume și cum nu.
3. Avem nevoie de o mai mare transparență. Tot ce știm este foarte vag.
4. De mai multă transparență și întruniri profesionale.

5.2.2 Raport-sinteză a grupului din agenți economici

1. Care sunt cele mai importante probleme ale comunității?

- Alimentarea cu apă potabilă și canalizare a or. Costești și s. Duruitoarea Veche.
- Gazificarea or. Costești și satelor comunei.
- Reconstrucția acoperișului Casei de cultură din or. Costești.
- Starea proastă a drumurilor.
- Lipsa de forțe de muncă. La această opinie s-a discutat în grup și faptul că de exemplu SRL „Zanarto” dispune de locuri de muncă, dar se angajează localnici din satele vecine, cei din or. Costești – nu prea vor. Salvarea pentru mulți este frontiera cu România.

2. Care sunt cele mai importante avantaje ale localității?

Așezarea geografică în preajma bazinului de apă Costești – Stînca și alte monumente naturale: 100 de movile – Braniște; Peștera – Duruitoarea (una din cea mai veche în Europa). Lucrurile date permit construcția și amenajarea unei baze de odihnă.

3. Cum ați caracteriza starea actuală a asigurării cu apă și canalizarea în localitatea Dvs.?

Destul de dificilă și una și alta. Lipsa debitului necesar de apă potabilă din fântâni de mină în or. Costești, acoperirea necesarului numai de 30%. Lipsa volumului de apă în fântînile din s. Duruitoarea Veche, numai în 25-27%, iar calitatea conform normelor sanitare, numai 10-17%. În privința canalizației și lipsa situației de epurare – scurgerea nemijlocită în râul Prut și bazinul mării Negre.

4. În ce măsură pentru Dvs. și cei care vă înconjoară serviciile de asigurare cu apă și canalizare sau lipsa lor vă creează incomodități?

- În foarte mare măsură creează incomodități atât locuitorilor din Costești cât și cele din Duruitoarea, ne mai vorbind de cei din Pășcăuți și Damașcani.
- Acumulăm apă în rezervație, consumul este mult mai mare.
- Nu avem apă și canalizare, dar normele sanitare trebuie respectate.
- Ca agent economic, nu afectează în mare măsură activitatea economică, dar accesul la apă este strict necesar.

5. Cum apreciați capacitatea autorităților publice locale de gestionare a serviciilor publice?

Suficient de competente, dar întreprind insuficiente măsuri în privința conducerii „Apă-canal” Costești.

6. Cum apreciați capacitatea ÎM „Apă canal Costești” de a presta servicii de calitate?

Destul de proaste și iresponsabile.

7. Cum apreciați mărimea tarifelor pentru servicii de apă și canalizare? Separat pentru fiecare serviciu.

Majorate. Consiliul local pe parcursul anilor la fiecare apel a conducerii „Apă-canal” Costești, a primit decizii de majorare a tarifelor la apa potabilă, însă studiind superficial structura cheltuielilor ne avînd grijă de starea financiară a întreprinderii.

8. Care credeți că este cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apă și canalizare?

i. Plata de abonament (o taxă fixă lunară) plus plata pentru volumul de apă consumat. – pentru această opțiune a optat o singură persoană.

ii. Plata pentru volumul de apă consumat. – este opțiunea cu cele mai multe aprobări.

9. Ce ar trebuie de întreprins în opinia Dvs., din partea instituțiilor publice pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare?

Însușirea deplină a grantului. Un control riguros și sever la folosirea mijloacelor și reconstruirea apeductului conform proiectului. Reconstrucția generală a stației de epurare.

10. Ce credeți că trebuie de făcut în acest sens și ce puteți face Dvs.?

Participarea cu mijloace financiare prin cotă-parte. Doi din invitați deja au și contribuit financiar.

11. Ce părere aveți Dvs. referitor la extinderea serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a ÎM “Apa-canal” în alte localități?

Satisfăcătoare. Problema dată, însă, trebuie rezolvată în primul rînd în or. Costești.

12. Dacă a-ți avea posibilitatea de a întreprinde o serie de acțiuni îndreptate spre asigurare cu apă și canalizare a localității Duruitoarea Veche, pe care le-ați realiza în primul rând?

Contribuție cu mijloace financiare, efectuând un transfer de zece mii lei, la întocmirea proiectului și luând parte activă cu finanțe la punerea în funcțiune a fântinii arteziene, existente. Negocieri și implicarea brigăzii de tractoare.

13. Ce cunoașteți despre proiectul de aprovizionare cu apă potabilă care este lansat în comunitate?

Este în proces de dezvoltare, dar nu este un control riguros și permanent la dezvoltarea proiectului.

14. Care ar putea fi resursele locale care pot fi atrase la realizarea proiectului?

Satul duruitoarea Veche – folosirea fântinii arteziene – conservate, brigada de tractoare, mai pot fi resursele umane și financiare.

15. Credeți, că consumul de apă după realizarea proiectului va crește? Care este aceasta la moment și aproximativ cu cât ar putea spori zilnic?

Dacă va crește numărul beneficiarilor de apă, va crește și volumul total.

16. Ce oportunități, pentru organizația Dvs.. credeți, că vor apărea în urma implementării proiectului?

Conform profilului de activitate – nu va avea impact.

17. Ce părere aveți despre un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității?

În mare parte respondenții aprobă pozitiv un parteneriat public-privat, dar există și opinii contrare.

18. Ce părere aveți despre cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurări cu apă și canalizare?

Categoric negativ, deocamdată. Luând în considerare că propunerea respectivă implică un nivel de organizare suplimentar, rezultă cheltuieli suplimentare pentru consumatorul final.

19. Care este în opinia Dvs. resursele de dezvoltare de care dispune comuna Costești pentru asigurarea cu apă și canalizare?

Bazinul de acumulare a apei „Costești - Stînca”, care permite reducerea substanțială a cheltuielilor de transportare a apei.

20. Ce altceva credeți, că e relevant referitor la situația din domeniul apă și canalizare a comunei Costești?

Nu știm.

21. Identificați Vă rog, de ce cunoștințe suplimentare aveți nevoie pentru a asigura desfășurarea unui parteneriat cu agenți economici în domeniul serviciilor publice locale?

- Implementarea proiectelor pe perioade de scurtă și lungă durată, rezultatele sondajelor efectuate în rândurile locuitorilor referitor la acest proiect.
- Raport la orice etapă de realizare.
- Tarifele la serviciile prestate trebuie însoțite de un comentariu, care să descrie detaliat componența lui. Astfel evitându-se orice neclaritate și evaziune, sporind transparența la formarea prețului.

5.2.3 Raport-sinteză a grupului din reprezentanți APL

1. Care sunt cele mai importante probleme ale comunității?

Aprovizionarea cu apă pe toată comuna, restabilirea stației de epurare, repararea drumurilor, iluminarea străzilor, crearea locurilor de muncă. Dacă vor fi în buget, atunci vor fi alocații mai multe pentru aceste servicii.

2. Care sunt cele mai importante avantaje ale localității?

Ne aflăm la frontieră cu Statele europene, o prioritate din care se poate scoate și investiții. Avem bazinul de apă, hidrocentrala, locuri istorice.

3. În opinia Dvs., căror din serviciile sociale Administrația localității acordă prioritate?

Prioritate se acordă lucrătorilor care sunt salariați din primărie (structurile primăriei). Noi nu suntem susținuți, ajutați.

4. Cum ați caracteriza starea actuală a asigurării cu apă și canalizarea în localitatea Dvs.?

În orașul Costești problema cu apă potabilă este rezolvată la 80%. De canalizare dispun doar blocurile de locuit, trebuie restabilite stația de epurare. Satul Duruitoarea va fi aprovizionată cu apă potabilă și canalizare pînă în toamnă. Celelalte localități din comună – dacă vor fi proiecte, vom lucra, dacă nu – nu se prevede nimic.

5. În ce măsură pentru Dvs. și cei care vă înconjoară serviciile de asigurare cu apă și canalizare sau lipsa lor vă creează incomodități?

Nu avem nici apă, nici canalizare, nici căldură și nici sediu. Sperăm să se rezolve, pentru că este o hotărîre.

6. Cum apreciați capacitatea autorităților publice locale de gestionare a serviciilor publice?

Satisfăcător.

7. Cum apreciați capacitatea ÎM „Apă canal Costești” de a presta servicii de calitate?

Apa este potabilă, permanent se fac controale. După renovarea proiectului apa va ajunge la toți. 70% din populație este asigurată cu contoare, dar contoarele nu corespund cerințelor (se poate falsifica).

8. Cum apreciați mărimea tarifelor pentru servicii de apă și canalizare? Separat pentru fiecare serviciu.

Tarifele nu acoperă cheltuielile care le avem astăzi. La agenți economici – 25 lei, la populație - 14 lei, canalizarea – 5,05 lei, transportarea gunoiului – 5 lei (de persoană). Suntem nevoiți, să impunem aceste tarife deoarece pierderile de apă (furtul) sunt mari.

9. Care credeți că este cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apă și canalizare?

a. Plata de abonament (o taxă fixă lunară) plus plata pentru volumul de apă consumat.

b. Plata pentru volumul de apă consumat.

B.) Plata pentru consumul de apă consumat.

10. Ce ar trebuie de întreprins în opinia Dvs. pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare?

Finisarea proiectului. Proiectul aproape este implementat. Suntem în perioada de reglare. După 1 iulie, sperăm să fie apă 24 din 24 ore.

11. Ce părere aveți Dvs. referitor la extinderea serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a ÎM “Apa-canal” în alte localități?

Pozitivă.

12. Dacă ați avea posibilitatea de a întreprinde o serie de acțiuni îndreptate spre asigurare cu apă și canalizare a localității Duruitoarea Veche, pe care le-ați realiza în primul rând?

Se întreprind deja acțiuni, se lucrează asupra implementării proiectului dat. Trebuie câștigat tender-ul și lucrările încurînd vor începe.

13. Care credeți că sunt punctele tari și slabe ale realizării unui proiect de către Primăria Costești în vederea asigurării cu apă și canalizare a satului Duruitoarea Veche?

Punctele tari – lucrul asupra proiectului în cauză.

Punctele slabe - neînțelegerea de către populație a importanței implementării proiectului dat. Trebuie de lucrat cu lumea.

14. Credeți, că consumul de apă după realizarea proiectului va crește? Care este aceasta la moment și aproximativ cu cât ar putea spori zilnic?

Credem că va crește, deoarece vor avea acces toți locuitorii.

15. Ce oportunități, credeți, că apar pentru Dvs. și localitate în urma implementării proiectului?

Îmbunătățirea nivelului de trai.

16. Care credeți că sunt beneficiile și riscurile în relația dintre Instituțiile publice și comunitate, care ar surveni în urma îmbunătățirii serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a locuitorilor?

Beneficii – va fi bine pentru toți.

Riscuri – cheltuieli de energie electrică pot să fie mai mari. Depinde mult de populație.

17. Ce părere aveți despre un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității?

N-ar fi rău, dar, totuși reglarea tarifelor depinde de administrația publică locală.

18. Ce părere aveți despre cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurări cu apă și canalizare?

Este un așa proiect implementat de o Agenție (greșit denumită) din Nord. Este o intenție ca toate satele din jur să fie racordate la stația de epurare din Costești. Ar fi un beneficiu. Agenția dată se ocupă cu raionul Rîșcani. Se organizează întâlniri se fac seminarii.

19. Care sînt în opinia Dvs. resursele de dezvoltare de care dispune comuna Costești pentru asigurarea cu apă și canalizare?

Fîntînile arteziene.

20. Care variantă de administrare a serviciului credeți că e optimal pentru ÎM „Apă-canal” Costești?

- a. **ÎM dispune de mulți specialiști, multe utilaje, mașini necesare pentru funcționarea serviciului;**
- b. **ÎM contractează serviciile de reparație, întreținere și se ocupă direct numai de organizarea serviciului.**

Credem că sunt optimale serviciile expuse în punctul a.) din această întrebare. La moment însă lucrăm cu utilaj învechit, care permanent iese din funcție și trebuie reparat, dar îl avem pe al nostru. Specialiști am vrea mai mulți și mai calificați, dar nu ne permite bugetul.

21. Identificați Vă rog, de ce cunoștințe suplimentare aveți nevoie pentru a asigura desfășurarea unui parteneriat cu diferiți actori din comunitate în domeniul serviciilor publice locale?

Cunoștințe avem suficiente. Se ocupă de faptul dat: Studiul diagnostic și evaluarea necesităților de training a formatorilor locali în Republica Moldova pe baza Întreprinderii Municipale direcția de Producție „Apă-canal”.

5.3. SINTEZA OPINIILOR EXPRIMATE DE PARTICIPANȚI DESPRINSE DIN ÎNTÂLNIRILE DE GRUP

În urma celor șase discuții de grup organizate pentru comuna Costești pot fi formulate o serie de concluzii, avînd în vedere tematica abordată în ghidul de interviu.

Astfel, referitor la ***cele mai importante probleme ale comunității*** au fost menționate următoarele aspecte:

- Lipsa locurilor de muncă;
- Infrastructura slab dezvoltată;
- Asigurarea cu apă și canalizare;
- Repararea drumurilor;
- Iluminarea străzilor;
- Gazificarea întreagă a localității.

Printre ***cele mai importante avantaje ale localității*** de cele șase grupe au fost numite:

1. Așezarea geografică;
2. Frontieră nemijlocită cu România;
3. Situația în zona de agrement;
4. Bazinul de apă;
5. Locuri istorice;
6. Monumente naturale.

La întrebarea specifică acordată reprezentanților din Administrația Publică Locală ***privind prioritatea serviciilor pe care o acordă Administrația localității***, invitații au menționat în mod special doar:

- Personalul din primărie;
- Structurile primăriei.

Referitor la caracteristica stării ***actuale a asigurării cu apa și canalizarea în localitate***, au fost evidențiate următoarele aprecieri:

1. Asigurarea cu apă este nesatisfăcătoare,
2. Canalizare nu este de loc.
3. Destul de dificilă și una și alta.

La nivelul celor șase grupuri au fost date următoarele aprecieri privind incomoditățile create ***pentru ei și cei care-i înconjoară serviciile de asigurare cu apă și canalizare sau lipsa lor***:

- Foarte mult incomodează, nu poate funcționa în măsura necesară.
- Nu există nici apă, nici canalizare - aducem apă de la fîntînă.
- Faptul dat ne afectează foarte mult și pe noi, dar și pe părinți.
- Apa se adună în rezervare și consumul este mult mai mare de cît nivelul de apă acumulat.

Referitor la estimarea **capacității autorităților publice locale de gestionare a serviciilor publice**, au fost date următoarele aprecieri:

- Superficial;
- Nesatisfăcător;
- Autoritățile sînt cointeresate să rezolve problemele comunei;
- Întreprind insuficiente măsuri în privința conducerii „Apă-canal” Costești.

În ceea ce privește aprecierea capacității **ÎM „Apă-canal” Costești de a presta servicii de calitate**, participanții au evidențiat următoarele:

- Nu avem servicii de calitate: apa este cu rugină, are miros neplăcut.
- Serviciile sînt prestate satisfăcător, reîșind din posibilitățile de care dispune întreprinderea.
- Destul de proaste și iresponsabile.
- După renovarea proiectului apa va ajunge la toți.

Mărimea tarifelor pentru servicii de apă și canalizare, au fost menționate pentru apă: mărite – nu corespund serviciilor, pentru canalizare - sunt mari, bani se iau fără motiv. Tarifele nu acoperă cheltuielile pe care le are întreprinderea astăzi.

Privind **cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apă și canalizare**, de majoritate a fost selectat un singur răspuns:

- **plata pentru volumul de apă consumat.**

Referitor la ce ar trebui să întreprindă instituțiile publice **pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare**, au fost expuse:

- Renovarea întregii rețele de apă și canalizare;
- Efectuarea unui control mai riguros, pentru prevenirea furturilor de apă;
- Un control riguros și sever la folosirea mijloacelor venite din grant;
- Finisarea proiectului de asigurare cu apă potabilă și servicii de canalizare.

La întrebarea specifică acordată grupului de agenți economici privind ce pot face ei **pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare**, a fost obținut un răspuns susținut de toți interlocutorii - **participarea cu mijloace financiare prin cotă-parte.**

Referitor la **extinderea serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a ÎM “Apa-canal” în alte localități**, toate șase grupuri au dat o notă **pozitivă** ideii, dar au sugerat că trebuie începută în primul rînd în orășel.

La capitolul ce acțiuni ar întreprinde în primul rînd pentru **asigurare cu apă și canalizare a localității Duruitoarea Veche**, au fost sugerate următoarele gînduri:

- Găsirea finanțelor;
- Contribuție cu mijloace financiare;

- Sensibilizarea conștiinței oamenilor privind folosirea corectă a sistemului de apă și canalizare;

O altă întrebare specifică adresată grupului de agenți economic se referea la ce cunosc ei ***despre proiectul de aprovizionare cu apă potabilă care este lansat în comunitate***. Putem menționa cu certitudine că se cunoaște, respondenții au răspuns – ***este în proces de dezvoltare***.

În același context, privind identificarea ***resurselor locale care pot fi atrase la realizarea proiectului***, au fost numite:

- folosirea fântinii arteziene;
- brigada de tractoare,
- resursele umane.

O întrebare de context a fost adresată și grupului reprezentanților APL. Privind identificarea ***punctelor tari și slabe ale realizării unui proiect de către Primăria Costești în vederea asigurării cu apă și canalizare a satului Duruitoarea Veche***. Sau menționat:

- Punctele tari – lucrul asupra proiectului în cauză.
- Punctele slabe - neînțelegerea de către populație a importanței implementării proiectului dat

Referitor la schimbările ulterioare ***în consumul de apă după realizarea proiectului***, aprecierea ***la moment și estimarea cu cât ar putea spori zilnic***. Generalizând răspunsurile putem nota următoarele:

- Da ***va crește***, deoarece consumul va fi permanent;
- Credem că ***va crește***, deoarece vor fi conectați toți locuitorii și fiecare își va permite de a cheltui după necesitate.
- Dacă ***va crește*** numărul beneficiarilor de apă, ***va crește*** și volumul total de consum.
- ***Credem că va crește***, deoarece vor avea acces toți locuitorii.

Printre oportunități ce ***pot apărea pentru respondenți și localitate în urma implementării proiectului***, au fost menționate următoarele:

- Creșterea stării igienico-sanitare în localitate;
- Va fi respectat regimul sanitaro-epidemiologic;
- Sporirea calității de deservire;
- Îmbunătățirea nivelului de trai.

Un subiect specific adresat grupurilor din instituțiile publice și reprezentanților APL, a presupus identificarea ***beneficiilor și riscurilor în raportul dintre instituțiile publice și comunitate ce ar surveni în urma îmbunătățirii serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a locuitorilor***. La capitolul riscuri, în majoritatea celor invitați nu au putut să le identifice, în schimb la beneficii sau notat următoarele:

- Copii ar fi mai educați în grija de propria igienă;
- Va scădea nivelul îmbolnăvirilor de boli infecțioase;
- Va fi bine pentru toți.

În viziunea respondenților ***un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității***, este binevenit. Cu **notă pozitivă** l-au apreciat grupurile din instituțiile publice și reprezentanți APL, în grupul agenților economici au sunat și opinii opuse.

Cît privește ***cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurări cu apă și canalizare***, în grupurile alcătuite din reprezentanți ai instituțiilor publice și agenți economici în totalitate s-au pronunțat **categoric negativ**, cu neîncredere, s-a declarat că cooperarea „ar fi una dificilă” cel puțin la etapa actuală. Opinia celor din grupul APL este contrară, ei consideră că **cooperarea ar aduce beneficii**.

Resursele de dezvoltare de care dispune comuna Costești pentru asigurarea cu apă și canalizare în opinia participanților la cele șase grupuri, sunt următoarele:

- Bazinul de acumulare,
- Stația de epurare care trebuie renovată;
- Fântînile arteziene.

În ceea ce privește întrebarea specifică adresată grupului APL care din variantele propuse ***de administrare a serviciului credeți că e optimal pentru ÎM „Apă-canal” Costești***, respondenții s-au pronunțat pentru opțiunea - ***ÎM dispune de mulți specialiști, multe utilaje, mașini necesare pentru funcționarea serviciului***, chiar dacă utilajul este învechit și permanent iese din funcție.

Privind ***situația din domeniul apă și canalizare a comunei Costești***, de interlocutori au fost expuse și alte relevanțe precum:

- Extinderea rețelei de canalizare în sectorul privat;
- Un control riguros după finisarea proiectului în localitate;

La fine discuțiilor de către invitați au fost identificate următoarele necesități privind ***desfășurarea unui parteneriat cu agenții economici în domeniul serviciilor publice locale***:

- Mai multă transparență;
- Întruniri;
- Rezultatele sondajelor efectuate în rîndurile locuitorilor referitor la acest proiect;
- Raport la orice etapă de realizare;
- Comentarii privind formarea tarifelor la serviciile prestate.

6. INTERVIURI

6.1 METODOLOGIE

Conform metodologiei au fost identificate trei grupuri de respondenți cărora li s-a aplicat metoda interviului frontal. În primul grup au intrat trei persoane reprezentanți ai Administrației Publice Locale rezidente în localitate, al doilea grup reprezentanți ai serviciilor desconcentrate în teritoriu din raion și al treilea grup reprezentanți ai structurilor administrative raionale.

6.2 INTERVIURI CU REPREZENTANȚII ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE

În continuare sunt prezentate interviurile în formă integrată, dar realizate în dialog dintre operator și următorii respondenți: Liliانا Andriușca, vice-primar de Costești; Vitalie Budacu, consilier comuna Costești și Dragoș Panțiru, ex-primar de Costești.

Operatorul: Care sunt cele mai importante probleme ale comunității?

Liliana Andriușca: Aprovizionarea cu apă potabilă, gazificarea.

Vitalie Budacu: a. Până în prezent nu există proiectul urbanistic al or. Costești, care trebuie implementat;

- b. renovarea stației de epurare, proiectul există, trebuie de lucrat;
- c. cred că ar fi binevenite construirea stațiilor mici de epurare;
- d. locatarii ar trebui să conștientizeze faptul că nu sunt suficiente surse de bani și ar fi bine să mai contribuie, iar cei care încă nu au contribuit, ar fi de dorit să facă lucrul dat;
- e. iluminarea străzilor;
- f. dezvoltarea bazei turistice.

Dragoș Panțiru: a. Aprovizionarea comunei cu apă potabilă, reieșind din rezultatele analizelor efectuate, calitatea apei nu corespunde normelor sanitare. În satul Duruitoarea, de exemplu, din 43 de fântâni numai 4 sunt recomandabile consumului de apă.

- b. calitatea drumurilor;
- c. lipsa centrelor comunitare pentru tineri, în satele Damașcani și Pășcăuți nu există nici casă de cultură. Întrunirile tinerilor au loc în baruri. Ca de astfel, lucrul acesta se întâmplă și în satele unde există case de cultură;
- d. iluminarea străzilor. Necătînd la faptul că avem hidrocentrală, noaptea or. Costești se înecă în beznă;
- e. este cazul deschiderii unui azil de bătrîni.

Op. Care sunt cele mai importante avantaje ale localității?

L.A.: Hidrocentrala, bazinul de acumulare, vama Costești, investițiile făcute de hidrocentrală și vamă în fondul primăriei sunt foarte mici.

V.B.: Bazinul de apă, dar fără proiectul urbanistic, cred că puține se vor putea face.

D.P.: Dezvoltarea turismului rural, care prevede deschiderea locurilor de muncă, bani în buget, organizarea diferitor întruniri, dezvoltarea muzeului satului, etc.

Op. În opina Dvs. căror din servicii sociale administrația localității acordă prioritate?

L.A.: Învățământului, culturii, nivelului de trai, asistenței medicale.

V.B.: Serviciilor pentru oameni bătrâni, păturilor social-vulnerabile,

D.P.: După părerea mea Administrația localității, acordă prioritate: serviciilor de gazificare, finisare a proiectului de apă și canalizare, renovarea stației de epurare.

Op. Cum ați caracteriza starea actuală a asigurării cu apa și canalizarea în localitatea Dvs.?

L.A.: Minimă.

V.B.: Satisfăcătoare.

D.P.: Încă este o problemă, dar odată cu implementarea proiectului de aprovizionare cu apă potabilă și canalizare a comunei în regim „non-stop”, problema se va rezolva pozitiv.

Op. Cum apreciați capacitățile autorităților publice locale de gestionare a serviciilor publice?

L.A.: Primăria nu are facilități pentru a putea acorda atribuții, dar cât prevede bugetul. Agenții economici alocă bani dar cât prevede legea.

V.B.: Satisfăcătoare.

D.P.: Odată cu implementarea proiectelor nominalizate, starea lucrurilor se îmbunătățește.

Op. Cum apreciați capacitatea ÎM „Apă canal Costești” de a presta servicii de calitate?

L.A.: Nu prea bune.

V.B.: Foarte rău. Salubritate nu se face de loc.

D.P.: Prestarea serviciilor ÎM „Apă-canal” la moment sunt medii, sperăm că finisarea proiectului ne va bucura cu servicii de calitate.

Op. Cum apreciați mărimea tarifelor pentru servicii de apă și canalizare? Separat pentru fiecare serviciu.

L.A.: Prea mari pentru Costești în comparație cu orașele mari.

V.B.: Tarifele la apă și canalizare sunt mari. Aproximativ 17-18 lei pentru toate serviciile (apă, canalizare, transportarea gunoiului).

D.P.: Exagerate.

Op. Care credeți că este cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apă și canalizare: a. plata de abonament (o taxă fixă lunară) plus plata pentru volumul de apă consumat, sau b. plata pentru volumul de apă consumat?

L.A.: – B.

V.B.: B - plata pentru volumul de apă consumat, dar trebuie formată o comisie care să stabilească plata.

D.P.: Plata pentru volumul de apă consumat, conform datelor contorului.

Op. Cum apreciați colaborarea între primării, întreprinderile de asigurare cu apă și canalizare și instituțiile de stat în domeniu (central de sănătate publică, agenția ecologică, altele)?

L.A.: Pozitivă. În măsura posibilităților.

V.B.: Nu se colaborează, cu toate că ar fi bine.

D.P.: La nivelul proiectului dat cu alte primării nu se colaborează, dar foarte puțin cu primăria Rîșcani.

Op. Ce ar trebuie de întreprins în opinia Dvs., din partea instituțiilor publice pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare?

L.A.: Reconstruirea sistemului de canalizare.

V.B.: Trebuie de schimbat șeful.

D.P.: Avem nevoie de mijloace financiare.

Op. Ce părere aveți Dvs. referitor la extinderea serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a ÎM "Apa-canal" în alte localități?

L.A.: Pozitivă.

V.B.: Foarte bună, dar este cam greu de implementat, va costa mult și există alte probleme care nu vreau să le expun.

D.P.: Este pozitiv. Se va îmbunătăți modul de viață a oamenilor.

Op. Dacă a-ți avea posibilitatea de a întreprinde o serie de acțiuni îndreptate spre asigurare cu apă și canalizare a localității Duruitoarea Veche, pe care le-ați realiza în primul rînd?

L.A.: Deoarece proiectul deja se implementează, în primul rînd aș duce lucrul cu oamenii și anume, conștientizarea faptului cum trebuie folosită și păstrată canalizarea.

V.B.: Aș face o revizie la fîntîna arteziană de la brigada de tractoare din satul Duruitoarea. Aș numi un om care să se ocupe de problemele date – specialist (remunerat).

D.P.: Implementarea cât mai rapidă a proiectului de apă și canalizare.

Op. Care credeți că sunt punctele tari și slabe ale realizării unui proiect de către primăria Costești în vederea asigurării cu apă și canalizare a satului Duruitoarea Veche?

L.A.: Nu pot să vă spun.

V.B.: Punctele slabe – n-a fost efectuat un control riguros în procesul implementării proiectului dat; **Punctele tari** – este bine că s-a implementat pur și simplu proiectul.

D.P.: Punct slab - este dificilă implicarea cetățenilor de rînd în problemele cu care se confruntă localitatea respectivă, **puternic** - avem o echipă de profesioniști, persoane capabile de a face proiecte.

Op. Credeți, că consumul de apă după realizarea proiectului va crește? Care este aceasta la moment și aproximativ cu cât ar putea spori zilnic?

L.A.: Da, pentru că vor avea acces toți cetățenii.

V.B.: Nu, se va micșora, dacă se va face o comisie.

D.P.: Da, consumul de apă va crește, pentru că vor avea acces toți cetățenii.

Op. Ce oportunități, pentru organizația Dvs.. credeți, că vor apărea în urma implementării proiectului?

L.A.: Va fi bine, va fi suficientă apă; o calitate mai bună a nivelului de trai.

V.B.: Oportunități – al doilea proiect mare cu FISM-ul, care este foarte benefic – stația de epurare.

D.P.: Condițiile sanitare decente pentru viață, îmbunătățirea sănătății oamenilor; prestarea unor servicii: a) servicii hoteliere, deoarece ne aflăm în zonă de agrement; b) redeschiderea unor întreprinderi pentru producerea materialelor de construcție și respectiv, apariția noilor locuri de muncă.

Op. Care credeți că sunt beneficiile și riscurile în relația dintre Instituțiile publice și comunitate, care ar surveni în urma îmbunătățirii serviciilor de asigurare cu apă și canalizare a locuitorilor?

L.A.: *Beneficii* – vor avea servicii de calitate atît locuitorii cît și instituțiile publice, vor fi deschise noi locuri de muncă; *Riscuri* – neînțelegerea de către unele persoane a importanței implementării proiectului dat, stipularea cerințelor înainte de ÎM „Apă-canal”. Mulți dintre locuitori pînă în prezent nu au contribuit financiar.

V.B.: *Beneficii* – ședințele consiliului se fac publice, orice cetățean poate participa; *Puncte slabe* - nu avem o persoană în comună care să se ocupe pe viitor numai cu implementarea proiectelor.

D.P.: *Beneficiile* - vom presta servicii de calitate atât cetățenilor, cât și instituțiilor, crearea locurilor de muncă; *riscurile* - că oamenii să nu îndeplinească cerințele stipulate între beneficiar și „Apă-canal”. În special de a nu păstra serviciile de canalizare.

Op. Ce părere aveți despre un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității?

L.A.: Depinde de parteneriat, de calitatea activității lui.

V.B.: Ar fi o alternativă dacă va fi salubritatea privată.

D.P.: Salutabil. Într-o societate trebuie să colaboreze toți cei care aduc beneficii.

Op. Ce părere aveți despre cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurări cu apă și canalizare?

L.A.: Pozitivă.

V.B.: Ar fi binevenită o cooperare între mai multe primării, dar nu este voință.

D.P.: Pozitivă. Ar fi o idee bună, care dacă s-ar materializa, ar fi benefică pentru toată comunitatea.

Op. Care variantă de administrare a serviciului credeți că e optimal pentru ÎM „Apă-canal” Costești: a. ÎM dispune de mulți specialiști, multe utilaje, mașini necesare pentru funcționarea serviciului, sau b. ÎM contractează serviciile de reparație, întreținere și se ocupă direct numai de organizarea serviciului.

L.A.: A.

V.B.: A.

D.P.: ÎM dispune de mulți specialiști, multe utilaje, mașini necesare pentru funcționarea serviciului.

Op. Care sînt în opinia Dvs. resursele de dezvoltare de care dispune comuna Costești pentru asigurarea cu apă și canalizare?

L.A.: Eu cred că resursele sînt minime.

V.B.: În primul rînd însăși existența ÎM „Apă-canal” Costești, dar trebuie gestionate mai bine serviciile.

D.P.: În primul rînd, există ÎM „Apă-canal” Costești, avem bazinul de apă, avem stația de epurare care trebuie renovată și nu în ultimul rînd implementarea proiectului asupra căruia lucrăm.

Op. Identificați Vă rog, de ce cunoștințe suplimentare aveți nevoie pentru a asigura desfășurarea unui parteneriat cu diferiți actori din comunitate în domeniul serviciilor publice locale?

L.A.: Focus-grupurile au lucrat în de-ajuns. Lumea este informată. Trebuie cetățenii să conștientizeze.

V.B.: Avem nevoie de un specialist bun și o verificare mai bună.

D.P.: Colaborarea mai vastă și cu alte întreprinderi municipale; o experiență cu alte țări; pregătirea și perfecționarea profesională a cadrelor în domeniul respectiv; un studiu cu toate cele necesare pentru o activitate eficientă.

6.3 INTERVIURI REALIZATE CU REPREZENTAȚI AI SERVICIILOR DESCONCENTRATE ÎN TERITORIU

Serviciul de Supraveghere de Stat a Sănătății Publice, raionul Rîșcani

1. Care sunt cele mai importante probleme în domeniul serviciilor publice?

S.S.S.P.: Problemele importante în domeniul serviciul public la compartimentul „Sănătatea în relație cu mediul” sunt gestionarea și implementarea documentelor legislative:

- Legea nr.10-XVI din 03.02.2009 „Privind supravegherea de stat a sănătății publice”.
- Legea nr.1515-XII din 16.06.93 „Privind protecția mediului înconjurător”.
- Legea nr.440-XII din 27.04.95 „Cu privire la zonele și fâșiile de protecție a apelor rîurilor și bazinelor de apă, cu MO dif.”
- HG nr.737 din 11.06.02 „Privind reglementarea funcționării zonelor de recreere aferente bazinelor acvatice”.
- HG nr.606 din 28.06.2000 „Cu privire la aprobarea Programului Național de valorificare a deșeurilor de protecție și menajere”.
- HG nr.934/2 din 15.08.2007 „Privind la monitorizarea calității apei potabile prin normele sanitare aprobate.

și alte Legi și HG, care țin direct activitatea și acțiunile APL.

2. Cum ați caracteriza starea actuală a asigurării cu apă și canalizarea în raionul Rîșcani.?

S.S.S.P.: În raionul Rîșcani sunt amplasate 54 de localități cu o populație de 71,5 mii de oameni. 24 (44,4%) de localități dispun de apeducte, inclusiv funcționează 21 (87,5%) apeducte. Pe parcursul la 5 ani precedenți au fost renovate apeductele cu sursele de apă în 13 localități. La moment au acces la apă potabilă centralizată 36,4%, inclusiv în localitățile urbane 81,2%, rurale 28,7%.

3. Cum apreciați capacitățile autorităților publice locale de gestiune a serviciilor publice?

S.S.S.P.: Gestiunea serviciilor publice de către APL aș menționa-o la un nivel satisfăcător, cu părere de rău realizarea serviciilor se află la nivel insuficient cum ar fi: asigurarea cu sistem de canalizare a sectorului privat, epurarea apelor uzate, măsurile de salubritate centralizată și neutralizarea deșeurilor.

4. Cum apreciați capacitatea întreprinderilor de asigurare cu apă și canalizare de a presta servicii de calitate?

S.S.S.P.: Î.M. „Apa-canal” nu dispune de mijloace suficiente de a efectua serviciile prestate de calitate.

5. Cum apreciați colaborarea între primarii, întreprinderile de asigurare cu apă și canalizare și instituția Dvs.?

S.S.S.P.: APL și Î.M „Apa-canal” sistematic analizează condițiile de funcționare a întreprinderilor, calitatea serviciilor prestate, se elaborează planuri de măsuri de ameliorare a situației, nu este eficientă.

6. Ce ar trebuie de întreprins în opinia Dvs. pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare?

S.S.S.P.: În viziunea Serviciului de supraveghere de stat a sănătății publice pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare ar fi binevenit:

- împreună cu inspectoratul ecologic de a efectua evaluări cu scopul de a aprecia situația reală;
- de elaborat un plan de măsuri concrete pe durată lungă de ameliorare a situației în baza căruia de determinat necesitățile financiare pentru realizarea măsurilor;
- de căutat investitori în realizarea problemelor abordate.

7. Ce părere aveți despre un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității?

S.S.S.S.P.: Parteneriat public privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității:

- trebuie să fie realizat de o echipă specializată.
- dotată cu tehnică specială;
- să elaboreze un business-plan pentru soluționarea problemelor abordate și a serviciilor prestate ce țin de protecția consumatorului, monitorizarea calității apei potabile ce va include și starea tehnico-sanitară a apeductului.

8. Ce părere aveți despre cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurare cu apă și canalizare?

S.S.S.S.P.: Cooperarea între mai multe primării în crearea serviciului comun de asigurare cu apă și canalizare are poziții *pro* și *contra*:

➤ *Pro:*

- exploatarea sistemului centralizat;
- echipa specială de supraveghere de deservire a sistemului;
- controlul calității apei potabile realizat de un laborator privat-acreditat.
- sistematizarea surselor serviciile prestate, coordonarea și distribuirea lor centralizată la diferite etape și primării după necesitate.

➤ *Contra:*

- Starea sistemelor locale și necesitățile investiționale pentru a fi aduse la condițiile cerințelor în vigoare.
- Dotarea serviciului centralizat cu resurse umane, tehnice ș.a. pentru asigurarea funcționării serviciului la nivelul corespunzător.
- Conlucrarea cu serviciile desconcentrate, APL și alte servicii în realizarea problemelor abordate.

9. Ce părere aveți despre atitudinea cetățenilor față de importanța calității apei potabile?

S.S.S.S.P.: Pozitive:

- Aprovizionarea populației cu apă potabilă de calitate în regim „non-stop”, cu acoperire a necesităților. Până în prezent nu au fost petiții din partea populației.

Negative:

- Sectorul privat nu-i asigurat la 100% cu apă potabilă și canalizare.

10. Ce masuri credeți ca trebuie de întreprins pentru a spori conștientizarea importanței consumului apei de calitate?

S.S.S.S.P.: De informat săptămânal sau lunar populația privind:

- măsurile de ameliorare al sistemului în corespundere cu planul coordonat cu Serviciul de Supraveghere de Stat, inspectoratul ecologic.
- lunar de informat populația privind calitatea apei;
- de informat populația privind la provocarea maladiilor infecțioase prin factorul hidric.

11. Cu ce ar putea să contribuie instituția Dvs.?

S.S.S.S.P.: Serviciul de Supraveghere de Stat a Sănătății Publice se poate implica prin:

- evaluarea măsurilor de implementare a documentelor legislative și normative;
- supravegherea preventivă a obiectivelor în construcție și reconstrucție la compartimentul dat;
- supravegherea curentă privind exploatarea obiectivelor;
- monitorizarea și auditul calității apei potabile centralizate;
- conștientizarea populației.

12. Identificați Vă rog, de ce cunoștințe suplimentare aveți nevoie pentru a asigura desfășurarea unui parteneriat cu diferiți actori din comunitate în domeniul serviciilor publice locale?

S.S.S.S.P.: Serviciul de Supraveghere de Stat a Sănătății Publice dispune de informații necesare pentru supravegherea la nivel înal compartimentul dat.

Inspekția Ecologică Rîșcani (I.E.R.)

1. Care sunt cele mai importante probleme în domeniul serviciilor publice?

I.E.R.: - amenajarea și autorizarea platformelor de deșeuri în fiecare localitate;

- crearea serviciilor comunale în localitățile raionului care trebuie să fie dotate cu transport specializat pentru colectarea și evacuarea deșeurilor de orice natură de la populație și agenții economici;
- reabilitarea surselor de apă potabilă (sonde arteziene) și rețelelor de apeduct, canalizare în localitățile rurale;
- lipsa stațiilor de epurare în localitățile rurale și starea deplorabilă a celor din or. Rîșcani și or. Costești;
- conformarea agenților economici care desfășoară activitate poluatoare a atmosferei la cerințele legislației ecologice.

2. Cum ați caracteriza starea actuală a asigurării cu apă și canalizarea în raionul Rîșcani?

I.E.R.: nesatisfăcătoare

3. Cum apreciați capacitățile autorităților publice locale de gestiune a serviciilor publice?

I.E.R.: nesatisfăcătoare

4. Cum apreciați capacitatea întreprinderilor de asigurare cu apă și canalizare de a presta servicii de calitate?

I.E.R.: În raionul Rîșcani există 21 întreprinderi comunale locale pentru asigurare cu apă potabilă și 6 pentru gestionarea deșeurilor. Activitatea lor poate fi apreciată cu calificativul - satisfăcător

5. Cum apreciați colaborarea între primarii, întreprinderile de asigurare cu apă și canalizare și instituția Dvs.?

I.E.R.: nesatisfăcătoare

6. Ce ar trebuie de întreprins în opinia Dvs. pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare?

- I.E.R.:** 1. evaluarea permanentă a calității apei captate;
2. obținerea Autorizațiilor de folosință specială a apei;

3. crearea și respectarea zonelor de protecție a surselor de apă;
4. reconstrucția stațiilor de epurare existente sau crearea stațiilor de epurare moderne;
5. reconstrucția rețelelor de canalizare.

7. Ce părere aveți despre un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității?

I.E.R.: Ar fi foarte benefic

8. Ce părere aveți despre cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurare cu apă și canalizare?

I.E.R.: Este foarte costisitor dar binevenit

9. Ce părere aveți despre atitudinea cetățenilor față de importanța calității apei potabile?

I.E.R.: Atitudinea cetățenilor față de importanța calității apei potabile este alarmantă. Locuitorii din satele raionului Rîșcani participă activ la implementarea proiectelor de reconstrucție a rețelelor de apeduct, sondelor arteziene prin activitate de binefacere și contribuții financiare.

10. Ce măsuri credeți ca trebuie de întreprins pentru a spori conștientizarea importanței consumului apei de calitate?

I.E.R.: - de înștiințat regulat cetățenii cu rezultatele investigațiilor de laborator privind verificarea calității apei;
- de instalat panouri informative privind calitatea apei din fântânile de mină;
- de publicat articole în ziarul raional;
- de transmis prin intermediul Teleradio-Moldova informația privind calitatea apei din sursele de alimentare.

11. Cu ce ar putea să contribuie instituția Dvs.?

I.E.R.: - de publicat articole în ziarul raional;
- de transmis prin intermediul Teleradio-Moldova informația privind calitatea apei din sursele de alimentare;
- organizarea activităților de conștientizare în localități; „Apa – izvorul vieții”, „Rîul curat de la sat la sat”, Concursul național „Cea mai modernă, mai salubă și mai amenajată localitate”.

6.4 INTERVIURI REALIZATE CU REPREZENTANȚI AI ADMINISTRAȚIEI PUBLICE RAIONALE

În continuare sunt prezentate răspunsurile generalizate și grupate pe întrebări, cuprinse în chestionarul pregătit prealabil, ale reprezentanților grupului trei - reprezentanți ai altor APL din raion.

1. Care sunt cele mai importante probleme ale comunităților rurale în domeniul serviciilor publice?

- Lipsa serviciului;
- Calitatea proastă a celor care există;
- Medicină, educație, drumuri, apă, canalizare;
- Nu există un plan general de dezvoltare a serviciilor;
- Lipsa specialiștilor profesioniști;
- Lipsa utilajului necesar și a mecanismelor speciale;
- Lipsa serviciului de colectare și stocare a deșeurilor;
- Calitatea proastă a apei potabile și lipsa sistemelor de canalizare. (ar fi util crearea unor întreprinderi regionale care ar deservi mai multe sate concomitent aflate în imediată apropiere).

2. În opinia Dvs. căror din serviciile publice APL acordă prioritate?

- a) salubritate
- b) gazificare
- c) pe primul plan stă aprovizionarea cu apă potabilă și canalizare

3. Cum ați caracteriza starea actuală a asigurării cu apă și canalizarea în localitatea Dvs.?

- S-a îmbunătățit în comparație cu anii precedenți în localitățile mai mari;
- În or. Rîșcani e satisfăcătoare, pentru unele regiuni e nesatisfăcătoare;
- Calitatea apei potabile, deși a fost renovat traseul central, în mare parte continuă să fie unul învechit ce cauzează pierderi mari bugetului local. Sistemul de canalizare este într-o stare degradantă și constituie o principală sursă de poluare a întregului oraș, dar și a celor din împrejurimi, avînd în vedere că stația de epurare este practic nefuncțională. Toată rețeaua de canalizare necesită a fi schimbată, mai ales dacă se dorește de a presta servicii de calitate și fără consecințe dramatice pentru ecologie.

4. Cum apreciați capacitățile autorităților publice locale de gestiune a serviciilor publice?

- a) Nesatisfăcătoare
- b) Capacitățile APL locale, sunt destul de limitate din mai multe motive:
 - lipsă de management eficient;
 - Lipsa personalului pregătit și bine plătit în domeniu;
 - utilajul învechit;
 - ineficiența în administrarea banilor public;
 - corupția și indiferența;
 - bugetul auster.

5. Cum apreciați capacitatea întreprinderii de asigurare cu apă și canalizare de a presta servicii de calitate?

- a) satisfăcător, e necesară renovarea sistemului;
- b) normale în Nihoreni și Rîșcani

- c) întreprinderile nu dispun de laboratoare moderne și de specialiști calificați;
- d) nesatisfăcător, și necesită o reevaluare a personalului dar și a managementului întreprinderii, unde cheltuielile pentru salarii depășesc cu mult calitatea serviciilor prestate.

6. Cum apreciați mărimea tarifelor pentru servicii de apă și canalizare?

- a. conform auditului – reale;
- b. înalte;
- c. normale;
- d. satisfăcătoare la moment;
- e. în condițiile sistemului de canalizare și apeduct învechit, în plus gestionarea ineficientă a întreprinderii, prețul pentru m³ de apă este unul **nereal**, raportat la veniturile populației.

7. Care credeti că este cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apa și canalizare: a) plata de abonament (o taxă fixă lunară) plus plata pentru volumul de apă consumat sau b) plata pentru volumul de apă consumat?

- Plata pentru volumul de apă consumat.

8. Cum apreciați colaborarea între primării, întreprinderile de asigurare cu apă și canalizare și instituțiile de stat în domeniu (agenția ecologică, centrul de sănătate publică, altele)?

- nesatisfăcătoare;
 - slabă;
 - satisfăcătoare (depinde de primar)
 - colaborarea trebuie să fie însoțită de fapte și acțiuni concrete care ar redresa situația.
- La acest nivel colaborarea este **ineficientă** încă. Deși sunt încercări și experiențe pozitive, totuși este nevoie de o conlucrăre mai eficientă.

9. Ce ar trebuie de întreprins în opinia Dvs. pentru îmbunătățirea serviciului de asigurare cu apă și canalizare?

- a) reconstrucție, reparație, construcție;
- b) sînt necesare mijloace financiare substanțiale pentru renovarea rețelelor și utilajului tehnic;
- c) un studiu al situației reale a fîntînilor, al sistemelor de canalizare, investigarea calității apei, determinarea surselor de apă calitativă;
- d) reorganizarea întreprinderii municipale și optimizarea de cheltuielilor.
- e) angajarea personalului tehnic calificat, sau recalificarea unor persoane deja angajate.
- f) implicarea APL în soluționarea acestor probleme prin elaborarea de politici în domeniul de asigurare cu apă și canalizare.

10. Ce părere aveți despre atitudinea cetățenilor față de calitatea serviciului apa canal și față de importanța calității apei potabile?

- atitudinea este critică, cetățenii conștientizează importanța calității apei;
- pasivă, nesatisfăcătoare;
- să fie înființate întreprinderi municipale, care să acționeze în conformitate cu legislația în vigoare;
- negativă (nu știe populația ce fel de apă consumăm);
- este una adecvată, din păcate foarte puțină lume știe să-și apere drepturile de consumator, protestînd mai mult pasiv;

- sînt interesați, sînt conștienți de problemă.

11. Ce măsuri credeți ca trebuie de întreprins pentru a spori conștientizarea importanței consumului apei de calitate?

- a) campanii de informare;
- b) APL trebuie să ducă un lucru de informare;
- c) informarea populației despre formarea consumului la 1m³ și a lucrărilor efectuate;
- d) informarea populației despre bolile pe care le cauzează apa de proastă calitate și să cunoască ce conține apa pe care o utilizăm (o analiză de laborator). Rolul ONG-urilor poate fi de un mare folos în acest sens.

12. Ce părere aveți despre un parteneriat public-privat în asigurarea cu apă și canalizare a comunității?

- accept, deja avem exemple;
- pozitivă;
- bun, dar nu există;
- nu cred că este posibil, întrucît acest serviciu nu poate fi unul rentabil chiar dacă este de interes social major și de securitate publică.

13. Care variantă de administrare a serviciului credeți că e optimal pentru ÎM "Apă Canal Costești": a) ÎM dispune de mulți specialiști, multe utilaje, mașini necesare pentru funcționarea serviciului, sau b) ÎM contractează serviciile de reparație, întreținere și se ocupă direct numai de organizarea serviciului?

Prima variantă de răspuns, a fost aleasă de o singură persoană, restul au ales - ÎM contractează serviciile de reparație, întreținere și se ocupă direct numai de organizarea serviciului;

14. Ce părere aveți despre cooperarea între mai multe primării în crearea unui serviciu comun de asigurare cu apă și canalizare?

- a) e salutară cooperarea, nu numai în acest domeniu (gunoiste, starea drumurilor);
- b) pozitiv, după posibilități;
- c) e real, e nevoie doar de finanțe;
- d) pentru a extinde numărul primăriilor deservite de o singură întreprindere e necesar ca toate rețelele din teritoriu să fie renovate;
- e) este o soluție durabilă care poate asigura calitatea și eficientizarea cheltuielii banilor publici.

15. Identificați Vă rog, de ce cunoștințe suplimentare aveți nevoie pentru a asigura desfășurarea unui parteneriat cu diferiți actori din comunitate în domeniul serviciilor publice locale?

- management de proiecte, scriere de proiecte, schimb de experiență, educație pentru sănătate.
- cunoștințe în domeniul bunelor practice, sau istorii de succes, care pot fi preluate/adaptate la situația locală.

7. CONCLUZII

La fine studiului putem conchide că 4/3 din localnici sunt atașați de comuna de unde vin și le place localitatea. Cele mai importante probleme ale localității sunt 1. Lipsa locurilor de muncă; 2. Drumurile locale și 3. Apa și canalizarea. Doar jumătate din respondenți consideră că lucrurile în comunitate ar putea să se schimbe spre bine și mai puțin de jumătate văd lucrul contrar.

În continuare urmează concluziile formulate în conformitate cu obiectivele generale ale studiului:

- ***Stabilirea gradului de satisfacție al consumatorilor de serviciul dat***

Cota celor care consideră că accesul la apă este rău e cu mult mai mare (1,7:1) decât a celor care consideră că este bun în localitate. Nivelul de acces la servicii de canalizare este la nivel foarte prost. Principala sursă de apă constituie fântânile obștești. Cât privește cei care dispun de conectare la sistemul centralizat de asigurare cu apă putem menționa că: jumătate din respondenți sînt aprovizionați cu apă cîteva ore pe săptămîină. Presiunea în conductă este satisfăcătoare. La majoritatea apa potabilă este nedisponibilă pentru cel puțin o zi, apa prin conductă a curs 1-2 zile pe săptămîină în ultima lună, circa 5 - 6 ore pe zi. Apa potabilă corespunde așa și așa senzațiilor olfactive, după transparență și culoare.

Respondenții manifestă dezacord afirmativ în legătură cu livrarea continuă a apei. Mai mult de jumătate sînt indiferenți față de prestator și imaginea acestuia pe piața de servicii.

Accesibilitatea respondenților la ghișeele de achitare a serviciilor este așa și așa, pentru ei politețea și amabilitatea angajaților ÎM „Apă-canal” este – așa și așa. Programul de lucru a Întreprinderii municipale este numit flexibil și convenabil. Consumatorii nu sînt informați despre întreruperea livrării apei, dar nu au obiecții la corectitudinea facturilor și indicațiilor contoarelor.

Procedura de conectare la apă este nici simplă nici complicată pe cînd conectarea la sistemul de canalizare este mai dificilă – complicată. Respondenții expun o mulțumire medie privind serviciile prestate de Î.M. "Apa-Canal". Suma pe care o cheltuie respondenții pentru acces la apă și canalizare este mare. În mediu pe lună respondenții consumă circa 4,5 m³. Respondenții consideră că surse de apă potabilă în comună sînt insuficiente. De aceea efectiv toți doresc ca serviciul de Apă + Canalizare centralizat să fie dezvoltat în comună. Odată dezvoltat ar folosi serviciul de aprovizionare cu apă în scopuri menajere, necesități agricole și îngrijirea vitelor. Cei mai mulți dintre respondenți au nevoie de conectare în casă la sistemul de asigurare cu apă.

Cea mai bună modalitate de stabilire a plății pentru apă și canalizare este plata pentru volumul de apă consumat.

- ***Stabilirea Gradului de participare a actorilor comunitari***

În rezolvarea problemelor comunității s-ar implica în mare măsură doar ceva mai puțin de a zecea parte din respondenți, ceilalți întro-măsură mai mare sau mai mică. La fel localnicii nu cunosc de o strategie de dezvoltare socio-economică a comunității. Gradul de participare a cetățenilor în procesul de planificare, implementare, monitorizare și evaluare a politicilor publice este medie.

Cea mai des utilizată formă de implicare a cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității este plata contribuțiilor financiară. În opinia majoritară a respondenților nu există o oarecare diferență în cea ce privește accesul femeilor la serviciile publice locale.

Principală responsabilitate pentru asigurarea cu servicii de apă și canalizare este atribuită primarului și consiliului local.

- *Identificarea nivelului de Colaborare la nivel intercomunitar și intersectorial*

Viața de la oraș în comparație cu cea de la sat este tot așa înclinată spre rea și mai rea. În comunitate au fost implementate proiecte finanțate care au rezolvat problemele comunitare.

În localitățile expuse, conform respondenților există o practică de implementare de proiecte care au menționat că acestea au rezolvat problemele comunitare propuse de la bun început.

Cît privește implicația agenților economici, în procesul de rezolvare a problemelor comunitare, opinia respondenților este diferită, cei mai mulți sînt de părere că acești actori nu se implică de loc sau în mică măsură.

- *Identificarea Capacităților structurilor APL*

Respondenți notează activitatea Primăriei localității ca așa și așa și manifestă un nivel destul de modest al satisfacției de activitatea acesteia. Activitățile primăriei sunt apreciate la nivel inferior: mobilizarea comunității în rezolvarea problemelor și consultarea cu cetățenii prin adunări generale, grupuri de inițiativă. Cu notă medie este apreciată planificarea eficientă a activității, gestionarea corectă a bugetului, păstrarea și dezvoltarea patrimoniului public, cunoașterea problemelor și necesităților grupurilor sociale. Nota maximă a obținut activitatea legată de atragerea investițiilor și realizarea proiectelor.

Administrația localității acordă prioritate următoarelor servicii sociale după cum urmează: pentru bătrîni, copii și asigurare cu apă potabilă și canalizare. Referitor la ceea ce întreprinde Primăria localității privind asigurarea cu servicii de apă și canalizare au auzit cîte ceva majoritatea absolută a respondenților. În opinia majorității Primăria poate soluționa problema asigurării cu servicii de apă și canalizare a localității..