



**Asociația pentru Democrație Participativă**  
**Association for Participatory Democracy**

Str. Alecsandri 97, Chisinau MD-2012, Republica Moldova  
Tel. (373-22) 21 34 94; Tel./Fax: (373-22) 21 29 92  
E-mail: [adept@e-democracy.md](mailto:adept@e-democracy.md); web: [www.e-democracy.md](http://www.e-democracy.md)

---

03 iunie 2013, Chișinău

De la: Asociația pentru Democrație Participativă ADEPT  
Către: Guvernul Republicii Moldova  
Subiect: Propunere de politică publică privind necesitatea elaborării și instituționalizării unui mecanism de măsurare a performanței pentru monitorizarea serviciilor publice de gospodărie comunală

**Un prim demers de monitorizare a serviciilor publice locale**

În vederea garantării cetățenilor accesului liber la informații privitoare la gestionarea serviciilor publice locale, Asociația pentru Democrație Participativă ADEPT și-a propus să studieze în premieră pentru Republica Moldova performanța administrațiilor publice locale în furnizarea principalelor servicii publice de gospodărie comunală: aprovizionarea cu apă rece; canalizare și epurare; salubritate și transport public.

În baza unui mecanism de măsurare a performanței elaborat participativ împreună cu funcționarii autorităților publice locale din Republica Moldova și cu experții de la Institutul pentru Politici Publice (IPP) România, ADEPT a efectuat o cercetare a calității serviciilor publice de gospodărie comunală pe un eșantion de 17 municipii și orașe-centre raionale (Bălți, Basarabeasca, Cahul, Cantemir, Căușeni, Chișinău, Cimișlia, Criuleni, Dondușeni, Edineț, Glodeni, Hâncești, Ialoveni, Nisporeni, Rezina, Soroca și Ștefan Vodă).

Mecanismul de *benchmarking* testat include un șir de indicatori de performanță pentru măsurarea calității serviciilor furnizate celor peste un milion de locuitori ai orașelor sus-numite. Performanța autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală a fost evaluată prin intermediul analizei variabilelor, care caracterizează accesibilitatea, calitatea, transparența, adaptabilitatea, eficiența, suportabilitatea, universalitatea și costul serviciilor.

Scopul final este de a testa și ulterior de a elabora mecanisme viabile de măsurare a performanței în furnizarea de servicii publice locale, astfel încât aplicarea sistematică a acestora să ducă la creșterea calității și eficienței serviciilor prestate cetățenilor. Acest prim demers de monitorizare a serviciilor publice locale a fost eminent în condițiile în care în prezent nu există nici un fel de date și evaluări elaborate la inițiativa autorităților statului care să prezinte informații concludente privitor la calitatea serviciilor publice de gospodărie comunală.

## **Lipsa informațiilor despre calitatea serviciilor publice de gospodărie comunală**

În contextul reformei de descentralizare și modernizare a administrației publice locale în Moldova, subiectul performanței autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală și cel al calității acestor servicii rămâne a fi nediscutat de către autorități. Astfel, în prezent nu sunt disponibile nici cetățenilor dar nici autorităților informații privind calitatea serviciilor publice de gospodărie comunală furnizate locuitorilor Moldovei.

Această situație are un șir de implicații de ordin economic, politic și social.

- Managementul slab al datelor la nivel local dar și lipsa unui mecanism instituționalizat de monitorizare și evaluare a serviciilor publice de gospodărie comunală împiedică autoritățile să evalueze obiectiv în baza informațiilor actualizate calitatea serviciilor publice furnizate și, de asemenea, reduce capacitatea autorităților publice locale de a responsabiliza operatorii publici sau/și privați care furnizează aceste servicii.
- Lipsa la nivel central a informațiilor sistematizate despre calitatea serviciilor publice de gospodărie comunală împiedică alocarea eficientă de mijloace financiare pentru crearea unei infrastructuri durabile. Astfel, în lipsa unui instrument de evaluare, investițiile în infrastructura serviciilor comunale nu se fac neapărat acolo unde este cea mai mare necesitate. Menționăm aici situația critică din orașul Soroca la capitolul canalizare - apele uzate adunate de la cei peste 35000 locuitori ai orașului se revarsă direct în râul Nistru creând astfel un șir de probleme la nivel local, național și internațional.
- Din lipsa unor informații complexe și actualizate despre performanța autorităților în asigurarea locuitorilor cu apă potabilă, servicii de canalizare, salubritate, etc., face dificilă ținerea la control și responsabilizarea autorităților locale pe durata mandatului acestora. Este necesar de menționat că în localitățile Moldovei un număr considerabil de cetățeni nu au acces la apă potabilă calitativă, canalizare sau la serviciul de salubritate. De asemenea, rezultatele cercetării demonstrează discrepanțe substanțiale în calitatea serviciilor de gospodărie comunală furnizate în cele 17 localități analizate.
- Din cauza lipsei informațiilor despre serviciile comunale pentru care consumatorii plătesc tarife, este dificil de estimat raportul dintre tariful plătit de consumator și calitatea serviciului furnizat acestuia. În orașele Moldovei sunt cetățeni care plătesc mai mult pentru servicii de gospodărie comunală mai puțin calitative decât locuitorii din orașele unde administrarea serviciilor de gospodărie comunală este mai eficientă. Această situație ridică întrebări despre corectitudinea procesului de stabilire a tarifelor pentru serviciile comunale.
- Din aceleași cauze sunt semi-existente practicile de diseminare a experiențelor pozitive în modernizarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, de canalizare, salubritate și de transport. La fel, sunt puține exemple de transfer tehnologic, expertiză, experiență din afara țării spre prestatorii de servicii publice la nivel local.

## **Necesitatea unui sistem instituționalizat de monitorizare a serviciilor publice locale**

Întru îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice de gospodărie comunală, Asociația pentru Democrație Participativă ADEPT solicită Guvernului următoarele:

- Armonizarea reglementărilor naționale aferente serviciilor de gospodărie comunală în corespundere cu legislația europeană pentru a accelera dezvoltarea și modernizarea tuturor serviciilor publice locale;
- Preluarea bunelor practici în domeniul benchmarkingului ca metodologie de evaluare și raportare a performanței în furnizarea serviciilor publice locale de la țările membre ale Uniunii Europene ;
- Instituționalizarea unui sistem de monitorizare și evaluare a performanței autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală în baza seturilor de indicatori de performanță pentru fiecare serviciu separat;
- Colaborarea cu societatea civilă și administrația publică locală în elaborarea și punerea în practică a mecanismului de monitorizare și evaluare a serviciilor publice de gospodărie comunală.

### **Eficiență, transparență și servicii publice locale calitative**

Instituționalizarea unui sistem de benchmarking a serviciilor publice locale ar pune la dispoziția administrațiilor publice locale de gradul I și II, autorităților centrale și operatorilor privați instrumente eficiente de a monitoriza și îmbunătăți performanța proprie în furnizarea de servicii publice locale calitative.

În plus, un asemenea sistem ar conduce la creșterea transparenței autorităților publice locale și ar îmbunătăți comunicarea acestora cu cetățenii pe marginea serviciilor de gospodărie comunală. De asemenea, asigurarea monitorizării progresului în prestarea serviciilor publice locale va permite Guvernului Republicii Moldova o raportare obiectivă pe marginea îndeplinirii angajamentelor asumate în programul de guvernare în domeniul modernizării și desconcentrării serviciilor locale.

Prin intermediul unor monitorizări obligatorii periodice, autoritățile publice locale vor putea să-și compare progresul propriu în raport cu perioadele precedente, dar și să se compare cu alte localități de același nivel. Acest lucru va permite evidențierea bunelor practici în modernizarea serviciilor publice locale oferite cetățenilor și să contribuie la realizarea unui transfer mai energic de experiență și expertiză în cadrul APL.

Nu în ultimul rând, existența mecanismului de monitorizare și evaluare va permite autorităților să aibă acces la informații care să justifice necesitatea de investiții în dezvoltarea/îmbunătățirea serviciilor publice de gospodărie comunală.