

Viorel Chivriga • Polina Panainte

Serviciile publice de gospodărie comunală în municipii și centre raionale: RAPORT DE PERFORMANȚĂ

Editura ARC



Viorel Chivriga • Polina Panainte

**Serviciile publice
de gospodărie comunală
în municipii
și centre raionale:
RAPORT DE PERFORMANȚĂ**



B | S | T The Black Sea Trust
for Regional Cooperation
A PROJECT OF THE GERMAN MARSHALL FUND

Institutul pentru Politici Publice
București 

Chișinău • 2013

Acest material a fost realizat în cadrul proiectului interregional *Benchmarking pentru servicii publice eficiente în orașe și municipii*, implementat de Institutul de Politici Publice (România), Asociația pentru Democrație Participativă ADEPT (Moldova) și Institutul Ucrainean de Politici Publice (Ucraina), cu suportul financiar al The Black Sea Trust for Regional Cooperation.

Autori: *Viorel Chivriga, Polina Panainte*

Redactor: *Lucia Țurcanu*

Redactor tehnic: *Marian Motrescu*

Asociația pentru Democrație Participativă (ADEPT)
str. Alecsandri 97, Chisinau MD-2012, Republica Moldova
tel +373 22213494
fax + 373 22212992
e-mail: adept@e-democracy.md
www.e-democracy.md

Editura Arc

str. G. Meniuc nr. 3, Chișinău, MD 2009;

tel.: (+373 22) 73-36-19, 73-53-29; fax (+373 22) 73-36-23

e-mail: info@arc.moldnet.md; www.edituraarc.md

Chișinău, aprilie 2013

© Toate drepturile sînt rezervate Asociației pentru Democrație Participativă (ADEPT) și Institutului pentru Politici Publice (IPP). Opiniile exprimate aparțin autorilor și nu reflectă în mod necesar punctul de vedere al The Black Sea Trust, al German Marshall Fund sau al partenerilor acestora. Atît publicația, cît și fragmente din aceasta nu pot fi reproduse fără permisiunea Asociației pentru Democrație Participativă.

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII

Chivriga, Viorel

Serviciile publice de gospodărie comunală în municipii și centre raionale: Raport de performanță/Viorel Chivriga, Polina Panainte; Inst. pentru Politici Publice, București, Asoc. pentru Democrație Participativă ADEPT (Moldova), Inst. Ucrainean de Politici Publice (Ucraina). – Chișinău: Arc, 2013 (Combinatul Poligrafic). – 88 p.

Bibliogr.: p. 86-87 (28 tit.) – Apare cu sprijinul financiar al The Black Sea Trust for Regional Cooperation. – 500 ex.

ISBN 978-9975-61-732-1

351(478)

C 46

ISBN 978-9975-61-732-1



CUPRINS

Introducere	5
Rezumat	7
1. Metodologia de cercetare	11
2. Transparența primăriilor în comunicarea datelor despre serviciile publice de gospodărie comunală	16
3. Cadrul legislativ și normativ care reglementează domeniul serviciilor publice de gospodărie comunală	19
4. Performanța în furnizarea principalelor servicii publice de gospodărie comunală la nivelul orașelor-centre raionale și municipii	27
Serviciul public de alimentare cu apă	27
Serviciul public de canalizare și epurare	45
Serviciul public de salubritate	53
Serviciul public de transport	62
Concluzii	69
Recomandări	74
Anexa 1 PROPUNERE DE POLITICĂ PUBLICĂ privind Necesitatea elaborării și instituționalizării unui mecanism de măsurare a performanței pentru monitorizarea serviciilor publice de gospodărie comunală	75
Anexa 2 Lista indicatorilor utilizați pentru măsurarea performanței autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală	79
Bibliografie	86



INTRODUCERE

În contextul reformei de descentralizare și modernizare a administrației publice în Republica Moldova, subiectul referitor la performanța autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală și calitatea acestor servicii rămîne a fi umbrît de probleme ce țin de politic. O componentă importantă a modernizării administrației publice locale este garantarea accesului liber la informații ce vizează gestionarea serviciilor publice de gospodărie comunală – informații care, în prezent, nu sînt disponibile utilizatorilor și nu sînt cunoscute nici de autorități.

Asociația pentru Democrație Participativă (ADEPT) și-a propus să studieze, în premieră pentru Republica Moldova, performanța administrațiilor publice locale și să ofere o descriere comparativă a calității și a costurilor la serviciile comunitare de utilitate publică furnizate în 17 orașe-centre raionale din țară. Raportul de față este un prim demers de acest gen în Republica Moldova și prezintă rezultatele testării unui șir de indicatori de performanță pentru măsurarea eficienței, eficacității și a raționalității serviciilor furnizate locuitorilor din orașele respective. Scopul nostru final este de a elabora și promova mecanisme viabile de măsurare a performanței în furnizarea de servicii publice locale, astfel încît aplicarea sistematică a acestor mecanisme să ducă la creșterea calității și eficienței serviciilor prestate cetățenilor.

Dat fiind faptul că în prezent nu există niciun fel de date și evaluări elaborate la inițiativa autorităților statului, Asociația ADEPT pune la dispoziția administrațiilor publice locale de gradul I și II, autorităților centrale și cetățenilor o descriere comparativă a calității celor mai importante servicii furnizate locuitorilor în anul 2011: de aprovizionare cu apă rece; canalizare și epurare; salubritate; transport public.

Necesitatea unui asemenea studiu este determinată de faptul că în prezent cetățenii Republicii Moldova au o experiență redusă în ceea ce privește controlul și responsabilizarea autorităților locale pe durata mandatului acestora. Astfel, în localitățile Moldovei mai sînt cetățeni care nu au

acces la apă potabilă calitativă, la canalizare sau la serviciul de salubritate. De asemenea, sînt cetățeni care plătesc mai mult pentru servicii comunitare mai puțin calitative, spre deosebire de locuitorii din orașele unde administrarea serviciilor de gospodărie comunală este mai eficientă.

Prin acest studiu, ADEPT își propune să prezinte date comparative consistente despre managementul serviciilor publice locale în orașele Moldovei, despre investițiile făcute și costul operațional pentru furnizarea acestora.

Informația analizată a fost colectată de ADEPT în baza mecanismului de *benchmarking*, elaborat participativ, în colaborare cu funcționarii autorităților locale din Republica Moldova și cu experții de la Institutul pentru Politici Publice (IPP) din România, care au o experiență de opt ani în evaluarea serviciilor comunitare. Cercetarea a fost efectuată pe un eșantion de 17 orașe-centre raionale și municipii, și anume: Bălți, Basarabeasca, Cahul, Cantemir, Căușeni, Chișinău, Cimișlia, Criuleni, Dondușeni, Edineț, Glodeni, Hîncești, Ialoveni, Nisporeni, Rezina, Soroca și Ștefan-Vodă.

Analiza comparativă a performanței administrației publice permite observarea diferențelor între orașele de același nivel și demonstrează existența unor discrepante semnificative în accesul cetățenilor la servicii publice de gospodărie comunală, dar și deosebiri considerabile în costul și calitatea acestor servicii.

Indicatorii de performanță folosiți pentru acest studiu sînt testați pentru prima dată în Republica Moldova și nu sînt singurii posibili pentru măsurarea eficienței și eficacității serviciilor comunitare. Ținînd cont de acest fapt, indicatorii pot fi perfecționați de către specialiștii în domeniu, astfel încît să reflecte cît mai realist și obiectiv situația serviciilor publice de gospodărie comunală.



REZUMAT

Raportul de performanță *Serviciile publice de gospodărie comunală în municipii și centre raionale* este un prim exercițiu al Asociației ADEPT de testare a unui mecanism de *benchmarking* al serviciilor publice de gospodărie comunală din orașele Moldovei. Colectând informații de la autoritățile publice locale în baza mai multor indicatori, acest studiu prezintă a radiografiere a calității principalelor servicii de gospodărie comunală: aprovizionare cu apă; canalizare și epurare; salubritate; transport public.

Toate datele și informațiile prezentate în acest studiu rezultă din datele furnizate de autoritățile locale și descriu situația anului 2011. ADEPT a efectuat investigații suplimentare pentru verificarea datelor obținute de la primărie și, unde a fost posibil, aceste date au fost revăzute și corectate. Trebuie să se pună accent pe managementul slab al datelor la nivel local, fapt care a îngreunat procesul de analiză a performanței orașelor în furnizarea de servicii de gospodărie comunală.

În continuare, studiul prezintă o serie de informații statistice cantitative pentru fiecare dintre serviciile menționate la nivelul anului 2011 pentru 17 orașe-centre raionale. Câteva dintre concluziile studiului sînt:

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

- Accesul populației la serviciile de aprovizionare cu apă este neuniform și diferă mult în orașele analizate. În medie, 71,2% din locuitorii orașelor-centre raionale au acces la serviciul de aprovizionare cu apă potabilă, în unele orașe acest grad apropiindu-se de 100%, iar în altele acesta fiind substanțial mai mic: Dondușeni – 40,75%, Nisporeni – 18,44%.
- În majoritatea orașelor, calitatea apei corespunde în mare măsură cerințelor de potabilitate ale Ministerului Sănătății, în timp ce în orașul Nispor

reni doar 41,67% din probele de apă sînt conforme, în Cimișlia – 47,87% și în Hîncești – 50%.

- Datele colectate arată o mare discrepanță între valoarea investițiilor făcute de diferite primării în sistemul de aprovizionare cu apă în ultimii cinci ani. În trei primării din cele 17 cercetate (Soroca, Rezina, Ialoveni), nu s-au făcut deloc investiții în sistemul de aprovizionare cu apă rece, în timp ce în orașul Nisporeni aceste investiții ajung la 982,45 lei pe cap de locuitor.
- De asemenea, datele prezentate în cercetare indică clar că în majoritatea localităților pierderea de apă potabilă în rețeaua publică de transport și distribuție a apei pînă la intrarea în bloc/casă este, în medie, de 39%, cele mai mari pierderi înregistrîndu-se la Edineț – 72,18%, Nisporeni – 61,12%, Rezina – 58,75%, Dondușeni – 54,09%, Criuleni – 49,31%, Soroca – 47,07% etc. O situație favorabilă este înregistrată în Cantemir și Cimișlia, cu 11,21% și respectiv 1,65% pierderi de apă în rețea.
- Variații semnificative sînt înregistrate și în tariful plătit de consumatori pentru 1m³ de apă potabilă – de la 8 lei/m³ (Basarabeasca, Chișinău) pînă la 15 lei/m³ (Dondușeni, Ștefan-Vodă).
- Costurile de exploatare și întreținere a rețelei publice de transport și distribuție a apei potabile variază mult în localitățile analizate. În orașele Soroca, Cahul și municipiul Bălți, acestea depășesc 100 000 de lei pe kilometru de rețea anual, ceea ce este de peste 50 de ori mai mult decît întreținerea unui kilometru de rețea în Cimișlia, de exemplu.

SERVICIUL PUBLIC DE CANALIZARE ȘI EPURARE

- Potrivit datelor furnizate de primării, 12 dintre cele 17 orașe incluse în cercetare dispun de stații de epurare funcționale; apa uzată și epurată în aceste stații rareori corespunde însă normelor de deversare a apelor uzate în apele receptoare. Orașele Cantemir și Soroca nu dispun de stații de epurare funcționale, astfel apa uzată adunată din sistemul de canalizare se revarsă direct în râurile Tigheci și Nistru, nefiind prelucrată.
- În zece dintre orașele analizate, peste jumătate din locuitori nu au acces la serviciul de canalizare, investițiile pentru îmbunătățirea calității acestui serviciu fiind extrem de reduse. În Nisporeni, Edineț, Criuleni, Bălți, Chișinău, valoarea investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii

cinci ani nu a depășit 25 de lei pe cap de locuitor, în timp ce în orașul Cimișlia acest indicator a înregistrat 316,57 lei pe cap de locuitor, sau de circa 13 ori mai mult decât în Chișinău. Chiar dacă în unele orașe valoarea investițiilor făcute în ultimii cinci ani în sistemul de canalizare și epurare este aproape egală, sînt înregistrate devieri semnificative în costul de exploatare și întreținere a sistemului de canalizare, ceea ce indică eficiența redusă în gestionarea serviciului în orașe precum Bălți, Nisporeni, Hîncești și Cahul. Orașele Chișinău și Basarabeasca par a fi cele mai eficiente, reușind, cu investiții mici, să aibă și costuri mici de întreținere a rețelei, și un grad înalt de conformare a apelor uzate la normele ecologice.

- În total, cel mai mult achită pentru 1 m³ de apă rece și pentru evacuarea și epurarea 1 m³ de apă uzată locuitorii orașelor Ștefan-Vodă, Căușeni și Edineț. La celălalt pol sînt locuitorii orașelor Chișinău, Soroca și Ialoveni, care achită cel mai puțin pentru aceste servicii publice.

SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE

- În doar patru orașe, accesul populației la serviciul public de salubritate este de peste 60% (Cantemir, Criuleni, Chișinău și Ialoveni); în alte patru localități, acest nivel este mai mic de 15% (Basarabeasca, Cimișlia, Dondușeni și Nisporeni). Numai în trei orașe, peste 50% din străzi sînt măturate și salubritate: Soroca, Chișinău, Rezina; în alte șapte orașe, acest grad fluctuează între 30-50%, iar în alte șase, nici 20% din străzi nu se mătură (Edineț, Criuleni, Bălți, Basarabeasca, Hîncești și Cahul).
- Gradul de acoperire cu veceuri publice a orașelor-centre raionale este extrem de redus. Sînt orașe în care nu există deloc veceuri publice amenajate, iar în alte localități numărul acestora este foarte mic. Cele mai multe veceuri publice sînt în Chișinău (din cele 20 de veceuri, 13 sînt în gestiunea unui agent privat).
- În localitățile studiate, tarifele plătite de locuitorii de la bloc pentru colectarea deșeurilor variază între 5,60 lei/persoană (municipiul Chișinău) și 9,87 lei/persoană (orașul Hîncești). Cele mai înalte tarife, pe lângă orașul Hîncești, sînt stabilite în Basarabeasca (9,00 lei/persoană), Soroca (8,60 lei/persoană), Dondușeni (8,30 lei/persoană) și într-un grup omogen de localități (Ștefan-Vodă, Nisporeni, Ialoveni, Edineț, Cimișlia), în care este stabilit un tarif egal cu 8,00 lei/persoană.

SERVICIUL PUBLIC DE TRANSPORT

- Cea mai mare capacitate de transport este înregistrată în orașele Cahul, Bălți, Chișinău și Ialoveni, unde fiecărui locuitor îi revin cca 0,3 locuri în transportul public. Orașele Dondușeni, Criuleni, și Cantemir nu dispun de serviciul transport public de pasageri.
- Parcurile de mijloace de transport în comun, în mare măsură, sînt învechite și cu uzură fizică ridicată. În opt orașe, vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun depășește 10 ani. În orașul Rezina, vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun constituie 30 de ani. O situație mai bună este înregistrată în orașele Ialoveni, Hîncești, Cimișlia și Cahul, unde vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun e în jur de 7 ani.
- Tarifele mici aplicate pentru transportul public în majoritatea orașelor nu acoperă costurile totale ale unităților prestatoare de servicii de transport. Există orașe în care costul pentru călătoriile cu transportul public sînt parțial sau total compensate pentru anumite categorii de locuitori: Bălți, Chișinău, Cahul, Ștefan-Vodă, Soroca și Căușeni. În restul orașelor incluse în cercetare, nu sînt prevăzute compensații ale costului transportului public.
- Reprezintă o problemă accesul pasagerilor cu nevoi speciale la transportul public. Numai în orașul Chișinău există transport public cu rampe de acces pentru persoanele cu nevoi speciale, dar și aici doar 4,52% din numărul total de autovehicule sînt dotate cu astfel de rampe. În celelalte orașe, unitățile de transport utilizate pentru transportarea pasagerilor nu sînt înzestrate cu echipamentele necesare.

1

METODOLOGIA DE CERCETARE

Acest studiu cercetează prestația autorităților publice locale în furnizarea serviciilor comunitare de utilitate publică. În premieră pentru Republica Moldova, cercetarea încearcă să testeze un mecanism de *benchmarking* pentru serviciile locale – mecanism asemănător celui folosit de Institutul de Politici Publice din România în ultimii ani¹. Cercetarea oferă răspuns la câteva întrebări-cheie privind performanța autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală, acoperind variabile precum accesibilitatea, calitatea, eficiența și costul serviciilor:

Întrebarea 1 *Care este gradul de acces al locuitorilor din orașe-centre raionale la serviciul de alimentare cu apă, canalizare, salubritate și transport public?*

Întrebarea 2 *Care este calitatea serviciilor comunitare de utilitate publică furnizate celor peste un milion de locuitori din 17 orașe-centre raionale?*

Întrebarea 3 *Cît de eficiente sînt autoritățile și operatorii prestatori de servicii în furnizarea serviciilor comunitare?*

Întrebarea 4 *Care este nivelul investițiilor făcute de autorități pentru adaptarea serviciilor la noile exigențe?*

Întrebarea 5 *Care este relația dintre cost și calitatea serviciilor furnizate cetățenilor?*

¹ Vezi și:

<http://www.ipp.ro/pagini/serviciile-publice-municipale-bilan35.php>,

<http://www.ipp.ro/pagini/managementul-serviciilor-publice-la-nive.php>

PREZENTAREA VARIABILELOR

Fiecare variabilă cercetată a fost operaționalizată cu indicatori conformi bunelor practici în *benchmarking*-ul serviciilor comunitare de utilitate publică. La elaborarea acestor indicatori, au fost implicați direct funcționari ai autorităților publice locale, reprezentanți ai societății civile și experții de la IPP România.

- **Accesibilitatea serviciului.** Pentru evaluarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, au fost calculați și analizați următorii indicatori: *gradul de acces al gospodăriilor la serviciul public de alimentare cu apă și gradul de acces al populației la serviciul public de alimentare cu apă, durata accesului la apă*. Evaluarea serviciilor publice de canalizare-epurare a fost realizată prin intermediul analizei *gradului de acces al populației la serviciul public de canalizare*. Serviciile publice de salubritate sînt analizate în baza analizei *gradului de acces al populației la serviciul public de salubritate*. Pentru evaluarea serviciilor de transport public, a fost calculat și analizat *gradul de acces al populației la serviciul de transport public de persoane*.
- **Calitatea serviciului.** Pentru evaluarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, au fost analizați următorii indicatori: *gradul de conformare la cerințele de potabilitate ale Ministerului Sănătății*. Evaluarea serviciilor publice de canalizare-epurare a fost realizată prin intermediul analizei *gradului de conformare la cerințele de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate epurate prevăzute de HG nr. 1141 din 10.10.2008*. Serviciile publice de salubritate sînt studiate în baza analizei *gradului de colectare a deșeurilor municipale, gradului de umplere a gunoștilor autorizate (pentru deșeuri menajere) și gradului de acoperire a orașului cu veceuri publice*. Pentru evaluarea serviciilor de transport public, au fost calculate și analizate *capacitatea de transport și vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun*.
- **Transparența serviciului.** A fost luată în considerație *disponibilitatea primăriilor de a oferi informația solicitată de ADEPT*.
- **Adaptabilitatea serviciului.** Pentru evaluarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, a fost calculată și analizată *valoarea investițiilor în sistemul de aprovizionare cu apă potabilă în ultimii cinci ani*. Evaluarea serviciilor publice de canalizare-epurare a fost realizată prin intermediul *analizei valorii investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii cinci ani*.

- **Eficiența serviciului.** Pentru evaluarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, au fost calculate și analizate *pierderile de apă potabilă în rețeaua publică de transport și distribuție a apei potabile pînă la intrarea în bloc/casă*. De asemenea, pentru evaluarea eficienței serviciilor publice de aprovizionare cu apă, a fost calculat și analizat *gradul de contorizare*.
- **Suportabilitatea serviciului.** Pentru evaluarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, a fost analizat *prețul la apa potabilă pentru persoane fizice și juridice*. Evaluarea serviciilor publice de canalizare-epurare a fost realizată prin intermediul analizei *tarifelor de canalizare-epurare*. Serviciile publice de salubritate sînt analizate în baza analizei *tarifelor/taxelor pentru serviciul de colectare, depozitare și neutralizare a deșeurilor menajere*, exclusiv TVA pentru cei care locuiesc la bloc și pentru cei care locuiesc la casă pe pămînt. Pentru evaluarea serviciilor de transport public, au fost analizate *tarifele întregi ale unei călătorii și gradul de compensare a serviciului de transport public local*.
- **Standarde de cost.** Pentru evaluarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, au fost analizate *costurile operaționale pe kilometru de rețea publică de transport și distribuție a apei potabile*. Evaluarea serviciilor publice de canalizare-epurare a fost realizată prin intermediul *analizei costurilor operaționale pe kilometru de rețea publică de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești*.
- **Universalitatea serviciilor.** Serviciile publice de salubritate sînt studiate în baza analizei *gradului de salubritate stradală a localității și gradului de salubritate stradală a localității/pubele*. Pentru evaluarea serviciilor de transport public, a fost calculat și analizat *gradul de acces al pasagerilor cu nevoi speciale la serviciul de transport public*.

EȘANTIONUL CERCETAT

Eșantionul de 17 orașe-centre raionale și municipii a fost selectat în baza următoarelor criterii: disponibilitatea primăriei de a participa la cercetare; existența în oraș a unui număr cît mai mare de servicii comunitare de utilitate publică din cele propuse spre cercetare; orașe care nu sînt incluse în proiecte de evaluare asemănătoare. Astfel, în cercetarea comparativă au fost incluse următoarele orașe: Bălți, Basarabeasca, Cahul, Cantemir, Căușeni, Chișinău, Cimișlia, Criuleni, Dondușeni, Edineț, Glodeni, Hîncești, Ialoveni, Nisporeni, Rezina, Soroca și Ștefan-Vodă.

Datele analizate în raport descriu situația serviciilor la nivelul anului 2011². Această perioadă a fost selectată pentru a prezenta o cercetare actuală, bazată pe date cât mai recente.

METODE

În procesul de elaborare a studiului, au fost combinate metode de cercetare cantitativă și calitativă, utilizând măsurări agreate de comunitatea de cercetători în domeniul serviciilor comunitare și o metodologie fundamentată în teoriile și practicile existente. Studiul reprezintă o interpretare calitativă a datelor statistice colectate în baza a 26 de indicatori de performanță pentru serviciile de aprovizionare cu apă potabilă, canalizare, salubritate și transport public, furnizate în 17 centre raionale și municipii din Moldova.

Pentru cercetare au fost folosite informații din surse primare, acestea fiind colectate în perioada 9 ianuarie-4 februarie 2013, prin intermediul unui set de chestionare de evaluare standardizate.

Informațiile statistice au fost solicitate de la primarii orașelor în baza Legii nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație. Până pe data de 4 februarie, data-limită pentru prezentarea informațiilor, 12 dintre cele 17 primării au răspuns solicitării ADEPT; 4 primării au răspuns cu o săptămână mai târziu și o singură primărie nu a răspuns deloc (mai multe detalii sînt prezentate în capitolul *Transparența primăriilor în comunicarea datelor despre serviciile publice de gospodărie comunală*).

După colectarea chestionarelor îndeplinite de autoritățile publice locale, informațiile au fost compilate într-o bază de date, calculîndu-se valoarea indicatorilor aferenți fiecărui serviciu pentru fiecare oraș. Din cauza managementului slab al datelor la nivel local, a fost necesară contactarea telefonică a responsabililor de completarea chestionarelor și solicitarea unui șir de precizări, fapt care a dus la extinderea perioadei de colectare a datelor cu peste două săptămîni.

Rezultatele cercetării cantitative sînt reprezentate grafic, ilustrînd comparativ performanța autorităților în furnizarea fiecărui serviciu în parte. Pentru mai multă claritate, datele sînt interpretate calitativ oferind detalii și explicații ce rezultă din valoarea indicatorilor calculați.

² Deoarece colectarea datelor a început în ianuarie 2013, autoritățile locale ne-au comunicat că nu dețin, la acest moment, informații complete despre prestarea serviciilor comunitare în 2012, așa încît datele din 2011 au fost considerate mai oportune, atît din punct de vedere temporal, cît și logistic.

Pentru asigurarea veridicității rezultatelor, unele informații au fost triangulate, folosind surse alternative datelor obținute de la primărie. Remarcăm că în unele cazuri au fost obținute valori diferite pentru același indicator, ceea ce indică inadvertențe în datele furnizate de autorități. Pentru a nu reduce din obiectivitatea studiului, toate valorile obținute din diferite surse sînt prezentate.

2

TRANSPARENȚA PRIMĂRIILOR ÎN COMUNICAREA DATELOR DESPRE SERVICIILE PUBLICE DE GOSPODĂRIE COMUNALĂ

În scopul eficientizării procesului de informare a populației și a controlului efectuat de către cetățeni asupra activității autorităților publice și a instituțiilor publice, ADEPT a solicitat informații de interes public în temeiul Legii nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație. În conformitate cu această lege, autoritățile trebuie să prezinte informația solicitată în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii de acces la informație.

Chiar dacă primăriile orașelor din Republica Moldova nu au mai fost puse în situația de a prezenta unei instituții nonguvernamentale date complexe despre serviciile locale, acestea au dat dovadă de interes pentru testarea instrumentului de *benchmarking* al serviciilor de gospodărie comunală și au fost receptive în furnizarea datelor.

RESPECTAREA TERMENULUI DE TRANSMITERE A INFORMAȚIILOR

Primăriile au primit solicitări individuale de a furniza informații despre serviciile locale timp de 19 zile lucrătoare (9 ianuarie-4 februarie 2013), o perioadă puțin mai lungă decât termenul legal³. Majoritatea primăriilor au respectat termenul de comunicare a informației (76% din primăriile incluse în eșantion), acestea fiind primăriile orașelor Basarabeasca, Cahul, Cantemir, Chișinău, Cimișlia, Criuleni, Dondușeni, Edineț, Hîncești, Ialoveni, Nisporeni, Soroca și Ștefan-Vodă.

³ Conform legii, termenul de furnizare a informațiilor este de 15 zile lucrătoare. Am optat însă pentru termenul de 19 zile pentru a da mai mult timp primăriilor pentru colectarea informațiilor necesare completării chestionarelor.

Trei dintre primării – Bălți, Căușeni și Rezina – au transmis chestionarele completate cu întârziere de o săptămână. Chiar dacă legea prevede posibilitatea de a obține o prelungire a termenului în care autoritatea publică urmează să prezinte informațiile solicitate, pe motiv că volumul de informații solicitate este mare sau informația necesită mai mult timp pentru a fi prelucrată, nicio primărie nu a apelat la această prelungire. Primăria orașului Căușeni a invocat lipsa conexiunii la internet în primărie și imposibilitatea de a transmite informațiile prin fax din cauza limitărilor impuse la folosirea telefonului și faxului în comunicarea interurbană.

Primăria orașului Glodeni este singura primărie care nu a anunțat niciun fel de date, chiar dacă s-au făcut apeluri telefonice insistente din partea ADEPT.

CANALELE FOLOSITE PENTRU COMUNICAREA INFORMAȚIILOR

Autoritățile locale au avut posibilitatea de a alege modalitatea de furnizare a informațiilor. Acestora le-a fost sugerată folosirea comunicării electronice sau a faxului, pentru a reduce perioada de timp necesară transmiterii informațiilor, dar și pentru a simplifica procedura de analiză a datelor.

Majoritatea primăriilor au prezentat informațiile utilizând poșta electronică. Dintre cele zece primării care au folosit emailul, doar primăria orașului Soroca a utilizat adresa de email oficială pentru comunicarea datelor, în timp ce primăriile orașelor Basarabeasca, Cantemir și Dondușeni s-au servit de adrese de email deschise pe conturi neoficiale (yandex.ru, mail.ru, gmail.com). Restul datelor furnizate în format electronic au fost expediate de pe adresele personale ale angajaților primăriilor (este vorba de primăriile Cahul, Căușeni, Edineț, Ialoveni, Nisporeni și Rezina).

Comunicarea prin fax a fost folosită de trei primării: Cimișlia, Criuleni și Hîncești; în timp ce alte trei primării au transmis răspunsuri oficiale prin poștă: Chișinău, Bălți și Ștefan-Vodă.

CALITATEA DATELOR FURNIZATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE LOCALE

Datele furnizate de primării conțin un șir de imprecizii și scăpări. Primăriile au prezentat adesea date eronate din neatenție, altele însă, datele au fost prezentate cu aproximație din cauza lipsei unor asemenea informații la nivelul autorităților locale și al regiilor municipale.

Echipa de cercetare a primit adesea date divergente furnizate de aceeași autoritate publică locală. Deoarece chestionarele au fost repartizate de primărie pentru a fi completate de diferite direcții, întreprinderi și companii, datele comunicate de aceștia pentru unii indicatori de verificare erau diferite. Situația descrisă vorbește despre un management deficitar al informației și datelor statistice la nivel local. În alte cazuri, toate chestionarele au fost completate de un singur angajat al primăriei, dar și aici au fost înregistrate o serie de scăpări și neclarități.

Chestionarele completate cu cel mai înalt grad de precizie au fost cele care vizează serviciul de aprovizionare cu apă și canalizare. Aceste servicii sînt disponibile locuitorilor din toate orașele cercetate și aproape în toate cazurile sînt furnizate de operatorii aflați în subordinea administrației publice locale.

Cele mai multe inadvertențe au fost identificate în datele despre serviciul transport public, care, în toate orașele, este furnizat parțial sau integral pe bază contractuală de către agenți economici privați. Odată concesionate, autoritățile nu colectează sistematic informații despre calitatea și accesibilitatea serviciilor publice, lăsînd serviciul prea puțin supravegheat.

Un șir de primării au furnizat date complete, nefiind necesare intervenții suplimentare din partea echipei de cercetare. Acestea sînt primăriile orașelor Bălți, Cahul, Cantemir, Cimișlia, Dondușeni, Ialoveni, Nisporeni, Soroca și Ștefan-Vodă. În același timp, în cazul primăriilor Căușeni și Rezi-na au fost necesare intervenții multiple pentru clarificarea datelor.

3

CADRUL LEGISLATIV ȘI NORMATIV CARE REGLEMENTEAZĂ DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE DE GOSPODĂRIE COMUNALĂ

În Republica Moldova, legislația necesară pentru organizarea și reglementarea serviciilor publice dar și cadrul normativ secundar pentru aplicarea legislației sînt depășite de timp și nearmonizate cu reglementările europene din domeniu. La fel, documentele de politici (strategiile) nu sînt aplicate în totalitate, evaluate, actualizate și nu sînt făcute publice rapoarte de progres. În prezent, sînt în vigoare următoarele acte legislative și normative:

- **Legea serviciilor publice de gospodărie comunală, nr. 1402-XV din 24.10.2002⁴.** Actul legislativ stabilește cadrul juridic unitar privind înființarea și organizarea serviciilor publice de gospodărie comunală în unitățile administrativ-teritoriale, inclusiv monitorizarea și controlul funcționării lor. Serviciile publice de gospodărie comunală asigură furnizarea/prestarea următoarelor servicii: alimentarea cu apă; alimentarea cu energie termică; canalizarea și epurarea apelor uzate și pluviale; salubritatea, înverzirea localităților; asigurarea cu transport public local; administrarea fondului locativ public și privat.
- **Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor⁵.** Legea stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori.
- **Codul apelor. Legea nr. 1532-XII din 22.06.1993⁶.** Codul reglementează relațiile din domeniul folosirii fondului de ape, avînd drept scop asigurarea folosirii raționale a apelor pentru necesitățile populației și ale economiei naționale; protecția apelor împotriva poluării, impurificării și epui-

⁴ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 14-17/49 din 07.02.2003.

⁵ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 126-131/507 din 27.06.2003.

⁶ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 10/287 din 30.10.1993.

zării; prevenirea și lichidarea efectelor distructive ale apelor; ameliorarea stării obiectelor acvatice și păstrarea lor pentru generațiile prezente și viitoare; protejarea drepturilor persoanelor juridice și fizice și consolidarea legalității în relațiile din domeniul apelor.

- **Legea nr. 272-XIV din 10.02.1999 cu privire la apa potabilă⁷.** Legea reglementează relațiile din domeniul alimentării cu apă potabilă și stabilește norme referitoare la: asigurarea persoanelor fizice și juridice cu apă potabilă; funcționarea sigură a sistemelor de alimentare cu apă potabilă; calitatea apei potabile și răspunderea pentru încălcări în acest domeniu. Prevederile legii se extind asupra organelor centrale de specialitate și a autorităților administrației publice locale, asupra proprietarilor de sisteme de alimentare cu apă potabilă și consumatorilor de apă potabilă, întreprinderilor și organizațiilor care efectuează proiectarea, construirea și exploatarea sistemelor de alimentare cu apă potabilă, asupra organelor de stat care exercită controlul și supravegherea în domeniul alimentării cu apă potabilă, precum și asupra persoanelor fizice și juridice a căror activitate poate influența calitatea apei în sursele și sistemele de alimentare cu apă potabilă. Conform legii, atribuțiile organelor centrale de specialitate și ale autorităților administrației publice locale în domeniul alimentării cu apă potabilă sînt:
 - coordonarea activității întreprinderilor care exploatează sisteme centralizate și necentralizate de alimentare cu apă potabilă;
 - elaborarea, aprobarea și finanțarea programelor și măsurilor privind funcționarea, modernizarea și dezvoltarea sistemelor de alimentare cu apă potabilă;
 - organizarea zonelor de protecție sanitară a surselor de apă potabilă și controlul realizării măsurilor de protecție a apelor;
 - organizarea contorizării și evidenței consumului de apă potabilă distribuită prin sistemele de alimentare cu apă pe baza unor programe elaborate de autoritățile administrației publice;
 - aprobarea limitelor și regimului de distribuire către întreprinderi și organizații a apei potabile din sistemele centralizate;
 - informarea operativă și veridică a consumatorului privitor la calitatea apei potabile;

⁷ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 39-41/167 din 22.04.1999.

- luarea de decizii (conform avizelor organelor de supraveghere de stat) privind interzicerea temporară a folosirii apei potabile sau a exploatării sistemelor de alimentare cu apă potabilă în condiții excepționale;
 - soluționarea altor probleme privind alimentarea cu apă potabilă, conform legislației în vigoare.
- **Legea apelor, nr. 272 din 23.12.2011⁸**. Legea apelor este parțial armonizată cu directivele Consiliului European: nr. 91/271/CEE din 21 mai 1991 privind tratarea apelor urbane reziduale și nr. 91/676 CEE din 12 decembrie 1991 privind protecția apelor împotriva poluării cu nitrați proveniți din surse agricole, cu directivele Parlamentului European și ale Consiliului: nr. 2000/60/CE din 23 octombrie 2000 privind stabilirea unui cadru de politică comunitară în domeniul resurselor de apă; nr. 2006/7/CE din 15 februarie 2006 privind gestionarea calității apei pentru scăldat; nr. 2007/60/CE din 23 octombrie 2007 privind evaluarea și gestionarea riscurilor de inundații; nr. 2008/105/CE din 16 decembrie 2008 privind standardele de calitate a mediului în domeniul apei. Legea apelor reglementează gestionarea și protecția apelor de suprafață și a celor subterane, inclusiv măsurile de prevenire și de combatere a inundațiilor, a eroziunii și măsurile de contracarare a secetei și a deșertificării; activitățile care au impact asupra apelor de suprafață și a celor subterane, inclusiv captarea și folosința apei, deversarea apelor uzate și a poluanților, alte activități care ar putea dăuna calității apelor.
 - **Legea nr. 1515-XII din 16.06.1993 privind protecția mediului înconjurător⁹**. Legea privind protecția mediului înconjurător constituie cadrul juridic de bază pentru elaborarea actelor normative speciale și instrucțiunilor în probleme aparte din domeniul protecției mediului, care au drept obiectiv: asigurarea, pentru fiecare om, a dreptului la un mediu sănătos și estetic plăcut; realizarea responsabilităților pentru protecția mediului; obținerea unui diapazon cât mai larg de folosire a resurselor naturale fără a depăși limitele admisibile, evitându-se epuizarea și degradarea lor, riscul pentru sănătatea oamenilor și alte consecințe nedorite și imprevizibile; protecția solului și subsolului, a apelor și aerului de poluare chimică, fizică și biologică, de alte acțiuni care dereglează echilibrul ecologic; păstrarea biodiversității și genofondului, integrității sistemelor naturale, valorilor

⁸ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 81/264 din 26.04.2012. Legea intră în vigoare după 18 luni de la data publicării în Monitorul Oficial.

⁹ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 10/283 din 30.10.1993.

naționale istorice și culturale; restabilirea ecosistemelor și componentelor lor, afectate prin activitatea antropică sau calamități naturale.

- **Legea nr. 1102-XIII din 06.02.1997 cu privire la resursele naturale¹⁰.** Legea cu privire la resursele naturale reglementează relațiile din domeniul folosirii, protecției și reproducerii resurselor naturale în scopul asigurării securității ecologice și dezvoltării durabile a țării.
- **Legea serviciilor publice de gospodărie comunală, nr. 1402-XV din 24.10.2002¹¹.** Legea stabilește cadrul juridic unitar privind înființarea și organizarea serviciilor publice de gospodărie comunală în unitățile administrativ-teritoriale, inclusiv monitorizarea și controlul funcționării lor. Conform legii, serviciile publice de gospodărie comunală asigură furnizarea/prestarea următoarelor servicii: a) alimentarea cu apă; b) alimentarea cu energie termică; c) canalizarea și epurarea apelor uzate și pluviale; d) salubritatea, înverzirea localităților; e) asigurarea cu transport public local; f) administrarea fondului locativ public și privat.
- **Legea nr. 10-XVI din 03.02.2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice¹².** Legea reglementează organizarea supravegherii de stat a sănătății publice, stabilind cerințe generale de sănătate publică, drepturile și obligațiile persoanelor fizice și juridice și modul de organizare a sistemului de supraveghere de stat a sănătății publice.
- **Legea nr. 1540-XIII din 25.02.1998 privind plata pentru poluarea mediului¹³.** Legea are drept obiective: a) crearea unui sistem de activitate economică în care devine neconvenabilă cauzarea oricărui prejudiciu mediului; b) stimularea construcției și exploatării sistemelor de captare și neutralizare a poluanților, implementarea de tehnologii nonpoluante, realizarea altor măsuri care ar micșora volumul emisiilor (deversărilor) de poluanți în mediu și formarea deșeurilor de producție; c) formarea fondurilor ecologice pentru finanțarea activității orientate spre ameliorarea calității mediului. Subiecții legii sînt persoanele juridice, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, și persoanele fizice, numite *beneficiari de resurse naturale*, care desfășoară activitate economică generatoare de poluanți. Obiectul legii îl constituie relațiile care apar în

¹⁰ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 40/337 din 19.06.1997.

¹¹ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 14-17/49 din 07.02.2003.

¹² Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 67/183 din 03.04.2009.

¹³ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 54-55/378 din 18.06.1998.

legătură cu emisiile (deversările) de poluanți în mediu și depozitarea deșeurilor de producție.

- **Legea nr. 179-XVI din 10.07.2008 cu privire la parteneriatul public-privat¹⁴.** Legea stabilește principiile de bază ale parteneriatului public-privat, formele și modalitățile de realizare, procedura de inițiere și de realizare a acestuia, drepturile și obligațiile partenerului public și ale partenerului privat. Parteneriatul public-privat se bazează pe cooperarea între partenerul public și partenerul privat, avînd ca scop sporirea eficienței patrimoniului public, fiecare partener asumîndu-și riscuri și responsabilități concrete. Conform legii, obiect al parteneriatului public-privat poate fi orice bun, lucrare, serviciu public sau funcție exercitată de partenerul public, cu excepția celor interzise expres de lege. Parteneriatul public-privat poate fi constituit avînd ca obiect elemente ale infrastructurii și/sau servicii de utilitate publică existente sau crearea acestora.
- **Codul contravențional al Republicii Moldova. Legea nr. 218-XVI din 24.10.2008¹⁵.** Codul contravențional este legea care cuprinde norme de drept ce stabilesc principiile și dispozițiile generale și speciale în materie contravențională, determină faptele ce constituie contravenții și prevede procesul contravențional și sancțiunile contravenționale. Scopul legii contravenționale constă în apărarea drepturilor și libertăților legitime ale persoanei, apărarea proprietății, ordinii publice, a altor valori ocrotite de lege, în soluționarea cauzelor contravenționale, precum și în prevenirea săvîșirii de noi contravenții.
- **Legea nr. 435-XVI din 28.12.2006 privind descentralizarea administrativă¹⁶.** Legea stabilește cadrul general de reglementare a descentralizării administrative pe baza principiilor de repartizare a competențelor între autoritățile publice. Actul legislativ stabilește principiile descentralizării administrative, domeniile proprii de activitate a autorităților publice locale de nivelul întîii și al doilea, modul de cooperare a autorităților locale, delegarea de competențe, regulile procesului de descentralizare administrativă, corelarea dintre transferul de competențe și transferul de resurse, descentralizarea financiară, cadrul instituțional al procesului de descentralizare administrativă.

¹⁴ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 165-166/605 din 02.09.2008.

¹⁵ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 3-6/15 din 16.01.2009.

¹⁶ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 29-31/91 din 02.03.2007.

- **Legea nr. 436-XVI din 28.12.2006 privind administrația publică locală**¹⁷. Legea stabilește și reglementează modul de organizare și funcționare a autorităților administrației publice în unitățile administrativ-teritoriale.
- **Legea condominiului în fondul locativ, nr. 913-XIV din 30.03.2000**¹⁸. Legea stabilește raporturile de proprietate în condominiu, modul de creare, exploatare, înstrăinare a proprietății imobiliare și de transmitere a drepturilor asupra acesteia în condominiu, modul de administrare a proprietății imobiliare, precum și modul de înființare, înregistrare, funcționare și lichidare a asociațiilor de coproprietari în condominiu.
- **Legea nr. 982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație**¹⁹. Legea reglementează: a) raporturile dintre furnizorul de informații și persoana fizică și/sau juridică în procesul de asigurare și realizare a dreptului constituțional de acces la informație; b) principiile, condițiile, căile și modul de realizare a accesului la informațiile oficiale, aflate în posesia furnizorilor de informații; d) drepturile solicitanților de informații; e) obligațiile furnizorilor de informații în procesul asigurării accesului la informațiile oficiale; f) modalitatea apărării dreptului de acces la informație.
- **Hotărîrea Guvernului nr. 1006 din 13.09.2004 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la concesionarea serviciilor publice de gospodărie comunală**²⁰. Actul normativ aprobă Regulamentul cu privire la concesionarea serviciilor publice de gospodărie comunală, care stabilește cadrul juridic unitar privind etapele și condițiile de îndeplinit în procedura de concesionare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare a altor servicii publice de gospodărie comunală, indiferent de forma de proprietate a operatorului și forma organizatorică de gestionare.
- **Hotărîrea Guvernului nr. 1141 din 10.10.2008 pentru aprobarea Regulamentului privind condițiile de evacuare a apelor uzate urbane în receptori naturali**²¹. Prin Hotărîrea Guvernului nr. 1141 din 10.10.2008, este aprobat Regulamentul privind condițiile de evacuare a apelor uzate urbane în receptori naturali, prin care normativele naționale de calitate a

¹⁷ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 32-35/116 din 09.03.2007.

¹⁸ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 130-132/915 din 19.10.2000.

¹⁹ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 88-90/664 din 28.07.2000.

²⁰ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 171-174/1183 din 17.09.2004.

²¹ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 189/1163 din 21.10.2008.

apelor uzate deversate în receptori naturali sînt adaptate la cerințele Directivei 91/271/CEE privind epurarea apelor uzate urbane. Regulamentul se referă numai la apele uzate urbane care au fost epurate și la apele uzate evacuate din stațiile de epurare ale acestora. Prevederile Regulamentului se aplică la: a) proiectarea, avizarea și, după caz, autorizarea unor noi lucrări de folosire a apelor, precum și la deversările de ape uzate din stațiile de epurare existente, extinderea sau re tehnologizarea obiectivelor care evacuează ape uzate epurate sau neepurate; b) stabilirea gradului de epurare prealabilă a apelor uzate industriale care intră în sistemele de colectare și în stațiile de epurare a apelor urbane.

- **Hotărîrea Guvernului nr. 395 din 08.04.1998 pentru aprobarea Regulamentului privind auditul ecologic al întreprinderilor²².** Regulamentul privind auditul ecologic al întreprinderilor este elaborat în scopul executării Legii privind protecția mediului înconjurător, nr. 1515-XII din 16.06.1993, Legii privind asigurarea sanitaro-epidemiologică a populației, nr. 1513-XII din 16.06.1993 și a altor acte normative, precum și în scopul stabilirii modalității de efectuare a auditului ecologic la întreprinderi, în subdiviziunile interioare, obiectele și complexele care asigură funcționarea lor.
- **Hotărîrea Guvernului nr. 619 din 16.08.1994 despre reglementarea relațiilor din domeniul gospodăririi apelor și folosirea rațională a resurselor de apă în Republica Moldova.²³**
- **Hotărîrea Guvernului nr. 626 din 18.08.1994 privind aprobarea Regulamentului Cadastrului de Stat al Apelor²⁴.** Prin Hotărîrea Guvernului nr. 626 din 18.08.1994, este aprobat Regulamentul Cadastrului de Stat al Apelor, care include totalitatea informației oficiale privind resursele de apă ale țării și se ține în baza evidenței de stat a apei și controlului operativ asupra folosirii apelor.
- **Hotărîrea Guvernului nr. 934 din 15.08.2007 cu privire la instituirea Sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al apelor minerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliate”²⁵.** Este creat Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al apelor mi-

²² Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 56-59/400 din 25.06.1998.

²³ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 3/26 din 08.09.1994.

²⁴ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 3/30 din 08.09.1994.

²⁵ Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 131-135/970 din 24.08.2007.

nerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliate“ și se aprobă Normele sanitare privind utilizarea și comercializarea apelor minerale naturale, Normele sanitare privind calitatea apei potabile, Regulamentul cu privire la băuturile nealcoolice, Regulamentul cu privire la apele minerale medicinale, Formularul pentru prezentarea informației privind circulația apelor minerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliate produse sau importate.

4

PERFORMANȚA ÎN FURNIZAREA PRINCIPALELOR SERVICII PUBLICE DE GOSPODĂRIE COMUNALĂ LA NIVELUL ORAȘELOR-CENTRE RAIONALE ȘI MUNICIPII

În capitolul de față, sînt analizate serviciile publice de alimentare cu apă, canalizare-epurare, salubritate și transport public. Pentru evaluarea performanțelor serviciilor publice în orașele care au răspuns chestionarelor ADEPT, sînt utilizați o serie de indicatori calculați în baza datelor primare și care caracterizează serviciile publice.

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

Anual, unui locuitor din Republica Moldova îi revine de 2,5 ori mai puțină apă decît unui cetățean european. Unui locuitor al Republicii Moldova îi revin circa 330 m³ de apă pe an, reieșind din resursele locale, și 1 700 m³ pe an, luîndu-se în calcul volumul cotei-parte de apă din rîurile transfrontaliere, ceea ce este similar nivelului României și aproape de 2,5 ori mai puțin decît media europeană.

Alimentația populației cu apă potabilă în cantități suficiente trebuie să fie una din direcțiile prioritare în politica și acțiunile statului pentru sănătate în relație cu mediul, fiind o măsură eficientă în profilaxia maladiilor condiționate de apă. ONU a declarat perioada 22 martie 2005-22 martie 2015 „Deceniul de acțiune *Apă pentru viață*“, ceea ce confirmă semnificația problemei la nivel global. Odată cu ratificarea, prin Legea nr. 207-XVI din 29.07.2005, a Protocolului privind apa și sănătatea la Convenția din 1992 vizînd protecția și utilizarea cursurilor de apă transfrontaliere și a lacurilor internaționale, Republica Moldova a devenit parte a Protocolului și, în termen de doi ani, trebuia să elaboreze obiectivele în domeniul alimentării cu apă și canalizării, care să asigure diminuarea riscului de apariție a maladiilor condiționate de apă. Reforma care a avut loc în descentralizarea serviciilor comunale și transmiterea lor din proprietatea statului în proprietatea unităților administrativ-teritoriale, conform Hotărîrii Guvernului nr. 530

din 6.06.2000, a dus la deteriorarea stării tehnice a sistemului de alimentare cu apă și canalizare în totalitate și a managementului existent în alimentația cu apă și evacuarea apelor uzate.

Programul de alimentare cu apă și canalizare a localităților din Republica Moldova pînă în 2015, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1406 din 30.12.2005, a prevăzut soluționarea urgentă a problemei ce ține de modernizarea, reutilizarea tehnică și dezvoltarea sistemelor comunale de alimentare cu apă și canalizare, preconizînd atingerea obiectivelor mileniului către anul 2015 prin asigurarea accesului la apă potabilă a 50% din populație, reanimînd sistemul de alimentare cu apă și canalizare existent. Acest sistem, actualmente fiind puțin funcțional, este dotat cu utilaj învechit, avînd un consum major de energie, sisteme automate ieșite din uz, amplasate pe suprafețe mari și cu randament de lucru mic, care nu satisfac cerințele de protecție a mediului și de îmbunătățire a calității vieții populației prin acordarea unor servicii adecvate de alimentare cu apă și canalizare. Asigurarea populației cu apă de calitate este una dintre direcțiile prioritare ale politicii statului în domeniu. Principalele obiective ale politicii naționale în domeniul resurselor de apă sînt realizarea unui management stabil al apei în calitate de component natural (resursă) al mediului și categorie social-economică (marfă), dar și crearea unor condiții sănătoase și inofensive pentru viața omului. În acest context, a fost elaborat Programul de alimentare cu apă și de canalizare a localităților din Republica Moldova pînă în anul 2015²⁶, apoi Strategia privind aprovizionarea cu apă și canalizare a localităților din Republica Moldova²⁷.

Accesibilitatea serviciului de alimentare cu apă

Indicator | 1 | Gradul de acces al populației la serviciul public de alimentare cu apă

Din 1 632 de localități de pe teritoriul Republicii Moldova, 55 de orașe (100%) și 1 000 de sate (61,3%) dispun de sisteme publice de alimentare cu apă. Astfel, din numărul total al populației de 3 560,4 mii, au acces la serviciile centralizate de alimentare cu apă 2 milioane 100 de mii de persoane,

²⁶ Hotărîrea Guvernului nr. 1406 din 30.12.2005.

²⁷ Hotărîrea Guvernului nr. 662 din 13.06.2007; Hotărîrea Curții de Conturi nr. 14 din 12.04.2012 privind Raportul auditului performanței în domeniul mediului – aprovizionarea cu apă și canalizarea localităților: „Situția privind aprovizionarea cu apă și canalizarea localităților din republică este alarmantă și în impas”, în: Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 93-98/9 din 18.05.2012.

sau 59%, dintre care, 93% din populația urbană și 27% din populația rurală²⁸. În continuare, sînt prezentate datele colectate doar din 17 orașe-centre raionale din Republica Moldova.

Boxa 1. Formula de calcul al gradului de acces al populației la serviciul public de alimentare cu apă (Gap, %)

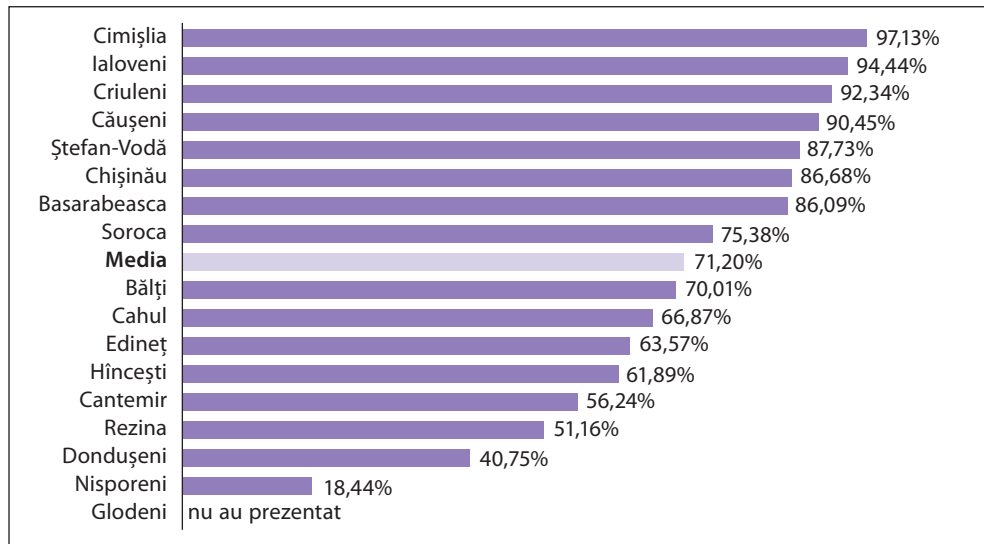
Gap = $N_{ta} \times 100\% / N_t$, în care:

N_t = numărul total al populației din oraș

N_{ta} = numărul total de locuitori cu acces la serviciul de apă prin branșament comun

Potrivit datelor furnizate de primării, opt dintre localități înregistrează scoruri superioare peste media națională. Astfel, orașele Cimișlia, Ialoveni, Criuleni, Căușeni, Ștefan-Vodă, municipiul Chișinău, Basarabeasca și Soroca asigură accesul la serviciul public de apă potabilă a peste 71,2% din locuitori. În patru dintre aceste orașe, peste 90% din locuitori au acces la serviciul de alimentare cu apă.

Figura 1. Gradul de acces al populației la serviciul public de alimentare cu apă, %



Pe de a altă parte, în alte opt orașe incluse în cercetare, gradul de acces al populației la serviciul public de alimentare cu apă este sub medie. Un astfel de nivel este înregistrat în orașele Rezina (51,16%), Hîncești (61,89%),

²⁸ Alimentare cu apă și canalizare, pe:

<http://apelemoldovei.gov.md/category.php?l=ro&idc=120&>

Edineț (63,57%), Bălți (70,01%), Cantemir (56,24%) și Cahul (66,87%). În orașele Dondușeni și Nisporeni, gradul de acces al populației la serviciul public de alimentare cu apă este mai mic de 50% și constituie 40,75% și respectiv 18,44%. Este important de menționat că nivelul de acces al populației la serviciile de aprovizionare cu apă înregistrat în orașul Nisporeni este mai redus decât media națională din zonele rurale. Autoritățile din Glodeni nu au prezentat datele solicitate.

Indicator | 2 | Durata accesului populației la serviciul public de alimentare cu apă

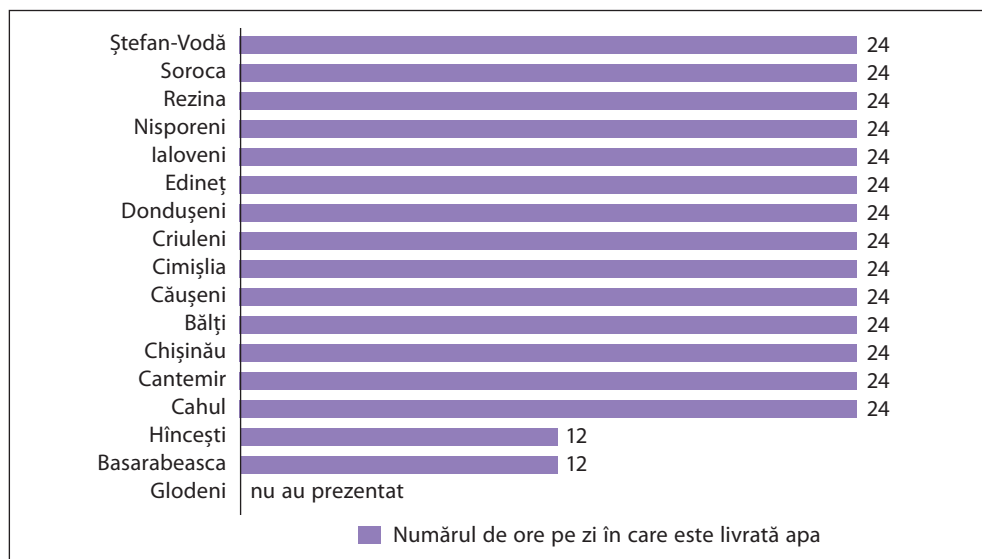
Apa livrată se consumă în rezultatul diferitor activități casnice sau la locul de muncă. S-a calculat că în blocurile canalizate 42% din apă se folosește pentru veceuri, 25% – pentru spălătul rufelor, veselei, 18% – pentru dușuri, 12% – pentru băut și prepararea bucatelor, 3% – pentru dereticare și curățenie în încăperi. Un duș ordinar consumă 35 litri, o cadă de baie – 80 litri, o mașină de spălat – 80 litri la un ciclu de spălare, indiferent de faptul dacă este plină sau nu, iar o mașină de spălat vesela – de la 22 pînă la 35 litri²⁹.

Boxa 2. Durata accesului la apă, ore

$T_a = N_o / 24 \text{ h}$, în care:

N_o = numărul de ore pe zi în care este livrată apa

Figura 2. Durata accesului populației la apă, ore



²⁹ Apa potabilă pentru sănătatea ta, pe: <http://www.cnspl.md/download/verf1317740970.pdf>

În majoritatea localităților analizate în studiu, populația dispune de acces nelimitat la serviciile de aprovizionare cu apă. În 14 orașe, durata accesului populației la apă constituie 24 de ore, iar în orașele Hîncești și Basarabeasca – 12 ore. În Basarabeasca, locuitorii au acces la serviciul de alimentare cu apă conform unui grafic stabilit de autorități, astfel aceștia pot utiliza apă rece doar în următoarele intervale de timp: 6.00-9.00; 12.00-14.00; 17.00-23.00. Administrația publică locală din orașul Glodeni nu a prezentat datele privitor la durata accesului populației din localitate la apă.

Calitatea serviciului

Indicator | 3 | Gradul de conformare la cerințele de potabilitate

Calitatea apei potabile și accesul populației la apă se numără în continuare printre cele mai importante probleme din Republica Moldova. Potrivit Centrului Național pentru Sănătate Publică, 93% din populația urbană și doar 34% din populația rurală aveau acces la surse de apă îmbunătățite în anul 2011. Deși incidența bolilor condiționate de apă a scăzut la nivel național, o situație gravă în acest sens se atestă în nordul republicii, unde se înregistrează cea mai înaltă cotă de utilizare a apei din fântini, cu conținut sporit de nitrați³⁰.

Specialiștii Centrului Național de Sănătate Publică (CNSP) estimează calitatea apei în Moldova drept „stabil joasă”. Cea mai gravă situație se atestă în localitățile rurale, unde principala sursă de apă sînt fîntînile. Potrivit CNSP, circa 61% din apeductele legate de sursele subterane de apă și aproximativ 84% din apa din fîntini nu corespund normelor sanitare privind componența chimică. Astfel, apa conține o cantitate sporită de fluor, sulfat, sulfură de hidrogen și alte elemente chimice. Calitatea apei potabile din sursele subterane nu corespunde nici după indicii bacteriologici. Cel mai mult sursele subterane de apă sînt afectate de fermele zootehnice, gunoiști, depozitele de îngrășăminte și deșeuri, precum și de lipsa sistemelor de epurare. În acest sens, cea mai dificilă situație s-a creat în raioanele Nisporeni, Hîncești, Fălești, Telenești, Taraclia, Leova, Ungheni și Ceadîrlunga. O situație mai bună se înregistrează în orașele mari, unde, în mare parte, sînt folosite sursele de apă de la suprafață. În orașele mari, doar cir-

³⁰ Problema aprovizionării cu apă a revenit în forță pe agenda publică din Republica Moldova. Vezi: Agenția elvețiană pentru dezvoltare și cooperare, pe: http://www.swiss-cooperation.admin.ch/moldova/ro/Home/News/News_Detail?itemID=216446

ca 8% din apa potabilă nu corespunde normelor sanitare. În prezent, 59% din populația Moldovei are acces la sisteme îmbunătățite de aprovizionare cu apă. În republică funcționează 53 de sisteme de aprovizionare cu apă, dintre care 42 se alimentează din surse subterane, iar 11 – din surse de la suprafață³¹.

Banca Mondială oferă suport Republicii Moldova în ceea ce privește conectarea la rețelele publice de alimentare cu apă și îmbunătățirea calității apei. În zonele în care Banca Mondială a oferit suport programelor-pilot, aprovizionarea zilnică cu apă este acum de 18-24 de ore. Pierderile de apă din cauza scurgerilor și infrastructurii în decădere au fost reduse, iar consumul de apă pe cap de locuitor s-a dublat. O altă îmbunătățire importantă în zonele-pilot ține de calitatea apei – 100% din probele de calitate microbiologică a apei au trecut inspecția³².

Potrivit legii cu privire la apa potabilă, calitatea apei potabile trebuie să corespundă normelor stabilite în actele normative în vigoare. Normele sanitaro-igienice de calitate a apei potabile se aprobă de către Ministerul Sănătății. Normele de calitate a apei potabile se asigură prin: alegerea sursei corespunzătoare de alimentare cu apă potabilă și a tehnologiei de tratare a apei; folosirea de materiale, reactivi și utilaj certificați; respectarea regulilor de control al calității apei potabile, realizarea de programe-model și de programe de lucru care să corespundă condițiilor locale, monitorizarea calității apei și protecția surselor de alimentare cu apă potabilă împotriva poluării lor întâmplătoare sau intenționate. Normele de calitate a apei potabile și a surselor de alimentare cu apă potabilă se reexaminează cel puțin o dată la cinci ani.

Boxa 3. Gradul de conformare la cerințele de potabilitate ale Ministerului Sănătății (Gpotab, %)

Gpotab = $Npc \times 100\% / Npa$, în care:

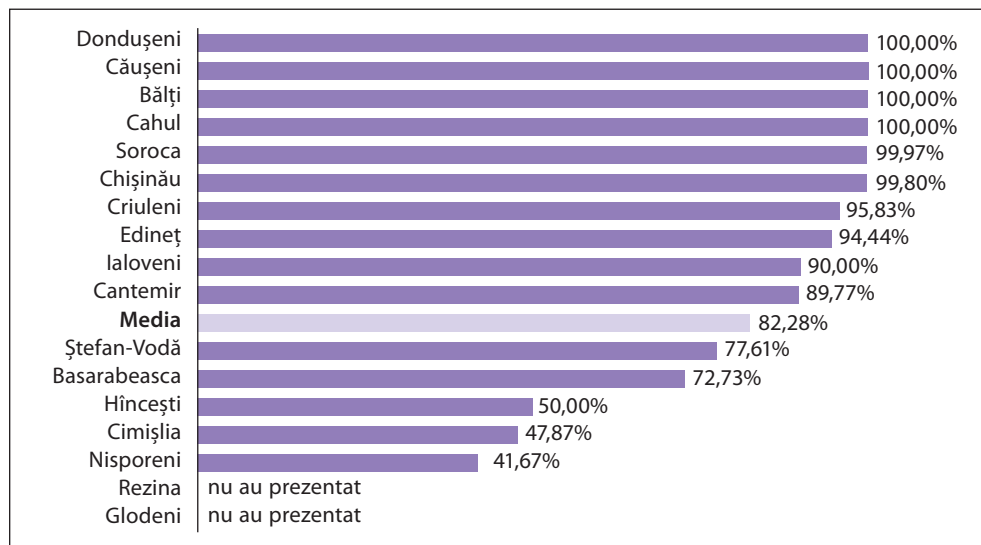
Npc = numărul probelor de apă potabilă conforme

Npa = numărul total de probe de apă potabilă analizate

³¹ http://www.noi.md/md/news_id/20082

³² *Dezvoltarea recentă economică și sectorială*, pe: <http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/Moldova-Snapshot-rom.pdf>

Figura 3. Gradul de conformare la cerințele de potabilitate ale Ministerului Sănătății, %



În majoritatea localităților analizate în studiu, este remarcat un grad de conformare destul de înalt la cerințele de potabilitate ale Ministerului Sănătății. Astfel, în zece din cele 17 orașe, indicele calculat este egal cu sau depășește 90%. În orașele Căușeni, Bălți și Cahul, gradul de conformare la cerințele de potabilitate este maxim. În câteva orașe, precum Hîncești, Cimișlia și Nisporeni, numărul de probe prevalate de apă potabilă conforme este mult mai mic în raport cu numărul total de probe analizate.

Este demn de menționat faptul că acest indicator a fost măsurat folosind datele transmise de primării și verificat cu ajutorul datelor obținute de la Centrul Național de Sănătate Publică (CNSP). În majoritatea orașelor, datele oferite de primărie sînt identice sau foarte apropiate datelor oferite de CNSP. Singura excepție o constituie orașul Dondușeni. Primăria orașului Dondușeni a furnizat date conform cărora 100% din probele de apă efectuate corespund cerințelor de potabilitate – în timp ce CNSP arată că doar 55% din probele de apă corespund standardelor de potabilitate. Aceste date contradictorii ridică semne de întrebare referitor la managementul datelor statistice la nivel local. Orașele Rezina, Nisporeni și Glodeni nu au prezentat date privitor la potabilitatea apei livrate consumatorilor.

Transparența serviciului

Indicator | 4 | Gradul de contorizare

Montarea contoarelor de apă se face în conformitate cu cerințele specificate în Standardul 213(1):2000 (ISO 4064-2) „Măsurarea debitului de apă în conducte închise. Contoare de apă rece potabilă. Partea 1. Condiții tehnice” și Standardul 213(2):2000 (ISO 4064-2) „Măsurarea debitului de apă în conducte închise. Contoare de apă rece potabilă. Partea 2. Condiții de instalare”. Volumul lunar al apei livrate către populație este determinat în baza indicațiilor înregistrate de contoarele comune, instalate la brașamentele blocurilor locative, excluzând din indicațiile contoarelor comune volumul tuturor scurgerilor. Volumul de apă potabilă și caldă menajeră consumat lunar de către locatarii unui apartament din blocul locativ sau ai unei încăperi locuibile din cămin se determină în modul descris mai jos:

- a) pentru consumatorii care dispun de contoare în apartamente, în încăperile locuibile în cămine – conform indicațiilor contoarelor din apartamente/încăperile locuibile în cămine și prevederilor anexei din Regulament;
- b) pentru consumatorii care nu dispun de contoare în apartamente, în încăperile locuibile din cămine – conform indicațiilor înregistrate de contorul blocului locativ, dar nu mai mult decât normele de consum prevăzute de Normele consumului de apă pentru clădirile de locuit și cele publice, specificate în tabelul 2 din Regulamentul igienic, aprobat de Consiliul de expertiză al Ministerului Sănătății și Protecției Sociale prin Procesul-verbal nr. 5 din 31 octombrie 1996, nr. 06.6.3.

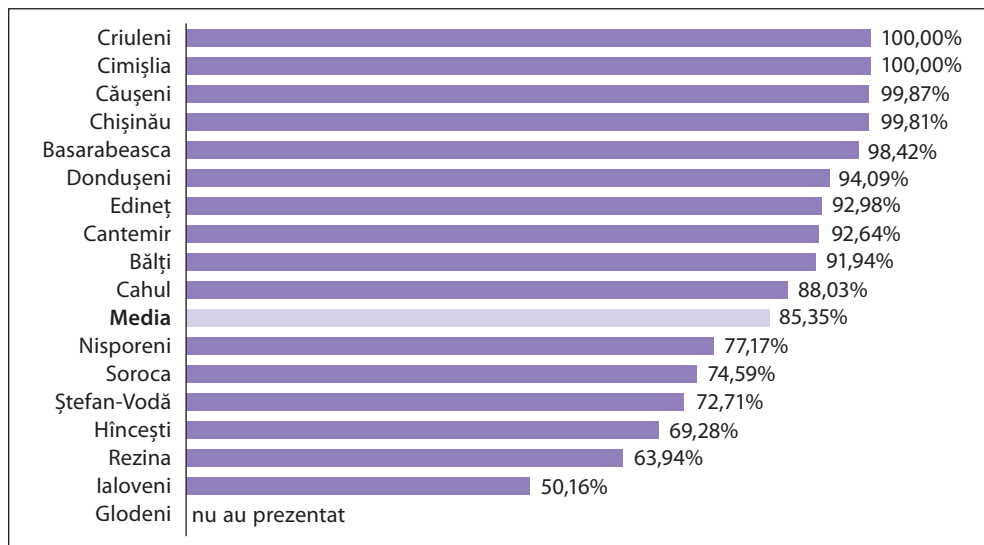
Boxa 4. Gradul de contorizare (Gcont, %)

$G_{cont} = N_{bc} \times 100\% / N_g$, în care:

N_{bc} = numărul total de brașamente contorizate

N_g = numărul total de brașamente (total gospodării conectate)

Gradul de contorizare a localităților analizate în cercetare este relativ înalt. Mai mult de jumătate din primăriile chestionate au oferit date din care rezultă cote mai mari de 90% ale brașamentelor contorizate. Printre acestea sînt orașele Basarabeasca (98,42%), Cantemir (92,64%), Bălți (91,94%), Căușeni (99,87%), Cimișlia (100,00%), Criuleni (100,00%), Dondușeni (94,09%), Chișinău (99,81%) și Edineț (92,98%). La polul opus se află orașele Hîncești (69,28%), Ialoveni (50,16%) și Rezina (63,94%).

Figura 4. Gradul de contorizare, %

Adaptabilitatea serviciului

Indicator | 5 | Valoarea investițiilor în sistemul de aprovizionare cu apă pe cap de locuitor în ultimii cinci ani

Boxa 5. Valoarea investițiilor în sistemul de aprovizionare cu apă potabilă în ultimii cinci ani (invest, lei/cap de locuitor)

Invest = $\sum(N)/N_t$, în care:

N = totalul investițiilor în sistemul de aprovizionare cu apă potabilă în fiecare an

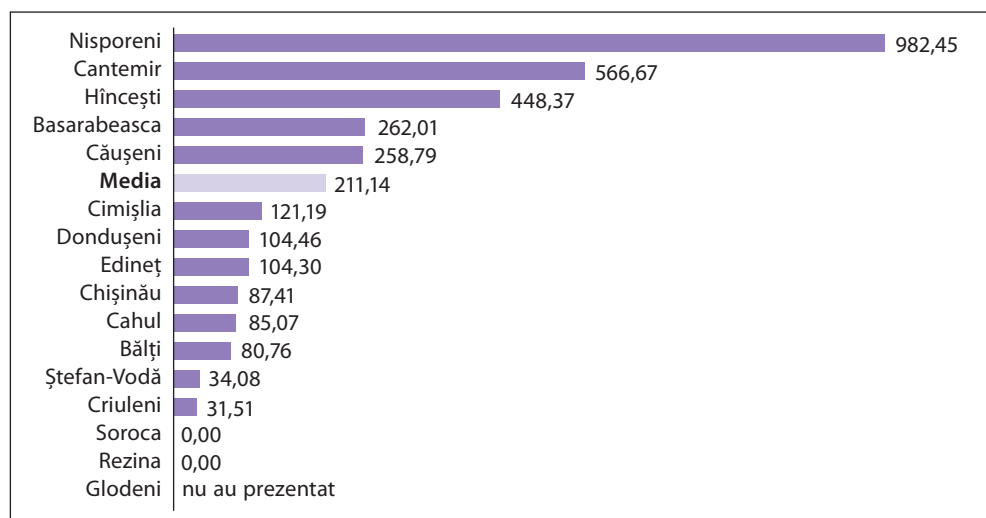
N_t = numărul total de locuitori ai orașului

Datele colectate arată o mare discrepanță între valoarea investițiilor făcute de diferite primării în sistemul de aprovizionare cu apă în ultimii cinci ani. În trei primării din cele 17 cercetate (Soroca, Rezina, Ialoveni), nu s-au făcut deloc investiții în sistemul de aprovizionare cu apă rece, în timp ce în orașul Nisporeni s-au investit 982,45 lei pe cap de locuitor.

Cu toate acestea, nu întotdeauna orașele care au investit cei mai mulți bani în sistemul de aprovizionare cu apă se bucură și de cele mai calitative servicii. De exemplu, în pofida investiției majore făcute la Nisporeni, această localitate înregistrează pierderi de apă în rețea de peste 60%; este un oraș în care un număr foarte mic de locuitori beneficiază de serviciul de apă, tot aici înregistrându-se cea mai redusă potabilitate din eșantionul cercetat. Aceste rezultate vorbesc despre eficiență redusă în administrarea serviciului public de aprovizionare cu apă.

Investiții relativ înalte, comparativ cu celelalte orașe, sînt înregistrate în orașele Cantemir (566,67 lei/locuitor), Hîncești (448,7 lei/locuitor), Căușeni (258,79 lei/locuitor) și Basarabeasca (262,01 lei/locuitor). Dar și în aceste cazuri, investițiile sînt prea mici pentru a soluționa problemele existente în domeniul serviciilor publice de aprovizionare cu apă. În localitățile Edineț, Dondușeni, Criuleni, Cimișlia, Cahul și municipiile Bălți și Chișinău, investițiile realizate în ultimii cinci ani sînt mai mici de 120 lei/locuitor. În Ștefan-Vodă, investiții majore în sistemul de aprovizionare cu apă au fost făcute în perioada 2005-2007, cu suportul Băncii Mondiale.

Figura 5. Valoarea investițiilor în sistemul de aprovizionare cu apă pe cap de locuitor în ultimii cinci ani (lei/locuitor)



Pe parcursul anilor 2008-2011, sectorul de aprovizionare cu apă și canalizare a fost finanțat din diverse surse: bugetul de stat, bugetele locale, donatorii străini, Fondul Ecologic Național (FEN), Fondul Național pentru Dezvoltare Regională (FNDR) etc. Potrivit datelor oficiale ale Ministerului Finanțelor privind executarea bugetului de stat, precum și utilizarea mijloacelor financiare alocate din FEN, valoarea totală a mijloacelor alocate sistemului în această perioadă a constituit echivalentul a 544,1 milioane de lei³³.

Pentru susținerea sectorului de aprovizionare cu apă și canalizare, unii donatori străini acordă granturi pentru realizarea proiectelor AAPL. Conform datelor din diverse rapoarte, studii mass-media etc., volumul unor asemenea granturi, acordate de numai patru donatori pe parcursul perioadei

³³ Cifra nu include alocațiile din bugetele locale, precum și din fondurile ecologice locale.

menționate, a alcătuit 41,6 milioane de dolari SUA și 3,0 milioane de euro (echivalentul a circa 550,0 milioane de lei), ceea ce depășește alocațiile de la toate componentele bugetului de stat pentru proiectele coordonate de organul central responsabil de sector – Ministerul Mediului (MM). Nu este exclus faptul inițierii și/sau derulării și a altor proiecte în cadrul AAPL, despre care nu se cunoaște nici la nivelul MM, nici la cel al Agenției „Apele Moldovei“, organul responsabil de implementarea politicilor în domeniul respectiv³⁴.

Implementarea Proiectelor investiționale în sectorul aprovizionării cu apă și canalizare, la 01.07.2012³⁵

Nr. d/o	Proiectul	Creditorul/dona-torul	Perioada de implemen-tare	Valoarea	Suma			Cheltu-ieli aferente deservirii creditelor
				contrac-telor (echiva-lentul în USD)	debur-sată (mili-oane USD)	+/-	%	
1.	Proiectul național de aprovizio-nare cu apă și canalizare	AID (credit)	19.12.2008-30.06.2013	14,0	7,3	-6,7	52,1%	81,6
2.	Proiectul-pilot de aprovizio-nare cu apă și canalizare	AID (credit)	08.09.2003-13.01.2010	13,2	13,2	0,0	100%	585,7
3.	Proiectul de infra-structură a mediului (construcția stației de epurare în or. Soroca)	GEF (grant)	30.10.2007-15.12.2011	4,6	0,8	-3,8	17,4%	

³⁴ Hotărîrea Curții de Conturi nr. 31 din 20.07.2012 privind Raportul auditului performanței: „Pentru ca beneficiile scontate privind reabilitarea și construcția sistemelor de aprovizionare cu apă potabilă și canalizare să fie atinse, sînt necesare îmbunătățiri în gestionarea mijloacelor publice destinate realizării acestora, precum și a sistemului de management în cadrul autorităților publice responsabile de implementarea proiectelor în domeniul vizat“, în: Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 177-180/24 din 24.08.2012.

³⁵ Acordurile de finanțare/grant și informațiile Ministerului Finanțelor.

4.	Proiectul de Dezvoltare Regională și Protecție Socială (partea D – stația de epurare din or. Orhei)	CE (grant)	07.08.2009-30.09.2012	3,6	1,4	-2,2	38,9%	
5.	Proiectul de îmbunătățire a sistemelor de apă în șase localități din Republica Moldova	Fondul Kuweitian (credit)	22.03.2005-30.06.2012	6,5	1,3	-5,2	20,0%	98,4
6.	Programul de dezvoltare a serviciilor de aprovizionare cu apă potabilă	BERD (credit)	26.01.2011-01.12.2013	13,3	0,1	-13,2	0,8%	129,8
		BEI (credit acordat guvernului)*	11.02.2011-16.09.2013	13,3		-13,3	0,0%	96,0
		FIV (grant)	26.11.2010-26.11.2017	13,3	13,3	0,0	100%	
		Total		39,9	13,3	-26,6	33,3%	225,8
TOTAL				81,8	37,4	-44,4	45,7%	991,5

Eficiența serviciului

Indicator | 6 | Pierderile de apă potabilă în rețeaua publică

O cantitate importantă de apă – 39% – se pierde în procesul de distribuire a apei de la producător pînă la consumator: 75% din pierderi se produc în rezultatul avarierilor din rețea și 25% – în urma defecțiunilor tehnice

la rețelele interioare de apeduct sau la robinete (un robinet defectat duce la pierderea a 9 litri de apă/minut³⁶).

Boxa 6. Pierderea de apă potabilă în rețeaua publică de transport și distribuție a apei potabile până la intrarea în bloc/casă („apa nefacturată“), %

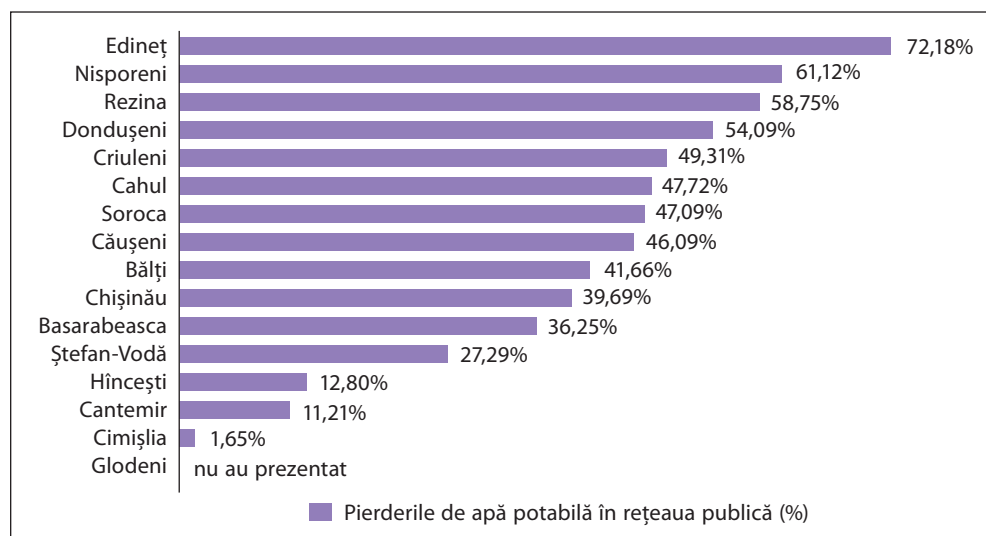
$P_g = (Q_p - Q_f) \times 100\% / Q_p$, în care:

Q_p = cantitatea totală de apă potabilă produsă (intrată în rețeaua de transport și distribuție), în m^3/an

Q_f = cantitatea totală de apă potabilă facturată, în m^3/an

Datele prezentate în cercetare arată clar că în majoritatea localităților pierderea de apă potabilă în rețeaua publică de transport și distribuție a apei până la intrarea în bloc/casă este mai mare de 30%. Astfel, pierderile de apă potabilă în rețeaua publică din Basarabeasca alcătuiesc 36,25%, mun. Chișinău – 39,69%, mun. Bălți – 41,66%, Căușeni – 46,09%, Soroca – 47,09%, Criuleni – 49,31%, Dondușeni – 54,09%, Rezina – 58,75%, Nisporeni – 61,12%, iar în Edineț tocmai 72,18%. O situație favorabilă este înregistrată în orașele Ștefan-Vodă (27,29%), Hîncești (12,80%), Cantemir (11,21%) și Cimișlia (1,65%).

Figura 6. Pierderile de apă potabilă în rețeaua publică, %



³⁶ Apă potabilă pentru sănătatea ta, pe: <http://www.cnspl.md/down/verf1317740970.pdf>

Suportabilitatea serviciului

Indicator | 7 | Tariful pentru apa potabilă plătit de persoanele fizice

Tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și epurare a apelor uzate se aprobă de către autoritățile administrației publice locale, iar tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă tehnologică (industrială), prestate centralizat la nivel de municipiu (oraș) și raion se aprobă de către Consiliul de Administrație al ANRE, în coordonare cu administrația publică locală. Întreprinderile calculează tarifele conform prevederilor Metodologiei aprobate de către ANRE și le prezintă spre aprobare autorităților abilitate cu dreptul de aprobare a tarifelor respective (ANRE, autoritățile publice locale). Întreprinderile pentru care tarifele pentru serviciile prestate sînt aprobate de către ANRE prezintă calculele și toate materialele necesare de stabilire a tarifelor în strictă conformitate cu Regulamentul privind procedurile și regulile de ajustare a tarifelor la serviciile reglementate de ANRE, iar cele ale căror tarife sînt aprobate de către autoritățile publice locale – conform regulilor și procedurilor stabilite de către aceste organe. Autoritățile publice locale sînt în drept să stabilească pentru populație tarife mai mici decît cele medii calculate, acoperind diferența respectivă din contul majorării tarifelor pentru celelalte categorii de consumatori. În cazul cînd tarifele diferențiate sînt stabilite fără balansarea reducerilor pe un grup de consumatori și majorărilor pe alt grup, autoritatea publică locală este obligată să compenseze întreprinderii, din sursele financiare proprii, pierderile suportate din această cauză. În tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate se includ consumurile și cheltuielile pentru captarea, pomparea, tratarea, filtrarea, transportarea, distribuția și furnizarea apei, transportarea și epurarea apelor uzate pînă la punctul de delimitare a consumatorului³⁷.

Prețul apei potabile livrate persoanelor fizice în localitățile cuprinse în cercetare variază mult, de la 8 lei/m³ pînă la 15,21 lei/m³, media fiind de 11,08 lei/m³. Cele mai înalte prețuri sînt stabilite de către organele administrației publice locale din Ștefan-Vodă (15 lei/m³) și Dondușeni (15,21 lei/m³). Prețuri ridicate, între 10 lei/m³ și 15 lei/m³, sînt stabilite în orașele Bălți

³⁷ Hotărîrea ANRE nr. 164 din 29.11.2004 privind Metodologia determinării, aprobării și aplicării tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate, în: Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 218-223/465 din 03.12.2004.

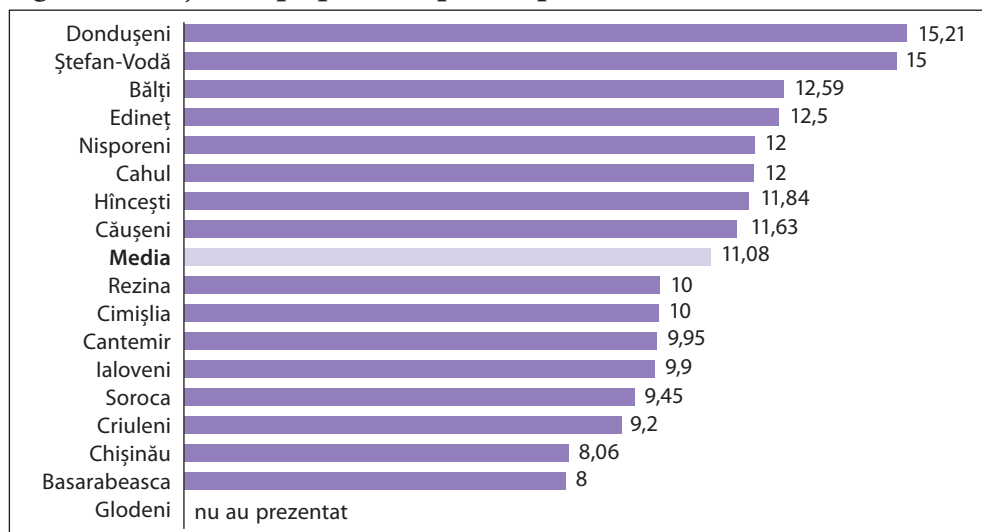
(12,59 lei/m³), Edineț (12,5 lei/m³), Nisporeni (12 lei/m³), Hîncești (11,84 lei/m³), Căușeni (11,63 lei/m³), Rezina (10 lei/m³) și Cimișlia (10 lei/m³). Prețuri relativ moderate, pînă la 10 lei/m³, sînt stabilite în șase localități: Basarabeasca (8 lei/m³), Chișinău (8,06 lei/m³), Criuleni (9,2 lei/m³), Soroca (9,45 lei/m³), Ialoveni (9,9 lei/m³) și Cantemir (9,95 lei/m³).

În orașul Ștefan-Vodă, tariful actual pentru apă potabilă furnizată populației, care este și unul dintre cele mai înalte tarife aprobate în orașele chestionate, este aprobat prin Decizia Consiliului orașenesc Ștefan-Vodă nr. 6/1 din 25.09.2009 „Cu privire la aprobarea tarifelor locale”. La baza acestei decizii a stat demersul ÎM „Apă-Canal Ștefan-Vodă” nr. 85 din 26.05.2009 „Cu privire la aprobarea noilor tarife la serviciile de alimentare cu apă, canalizare, deservirea sistemelor ingineresti de alimentare cu apă și canalizare; în scopul ameliorării situației financiare a ÎM „Apă-Canal Ștefan-Vodă”. Prin această decizie, sînt aprobate următoarele tarife:

- a) apa potabilă pentru 1 m³: I grup – populația – 15 lei, II grup – ÎM „Rețelele Termice Ștefan-Vodă” – 28 lei, fără TVA; III grup – alți consumatori – 48,74 lei, fără TVA;
- d) deservirea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare din subsoluri și etajele tehnice, pentru un m² de suprafață totală: I grup – populația – 0,30 lei și II grup – alți consumatori – 3,6 lei, fără TVA.

O situație similară este atestată și în orașul Dondușeni, unde, din cauza datoriilor înregistrate de întreprinderea municipală față de furnizorii de resurse energetice, au loc sistări frecvente în aprovizionarea cu apă potabilă a populației. La fel, municipalitățile duc o lipsă acută de resurse financiare pentru extinderea rețelelor de aprovizionare cu apă. De exemplu, în orașul Dondușeni, conform planului general de dezvoltare social-economică a orașului pentru anii 2009-2014, erau planificate:

- în perioada anilor 2009-2011, finalizarea reconstrucției sistemului de aprovizionare cu apă și canalizare, cu costuri anuale de 13,6 milioane de lei și reconstrucția sistemului de apeduct din cartierul fabricii de zahăr, cu costuri anuale de 4,0 milioane de lei;
- în perioada anilor 2009-2014, extinderea sistemului de apeduct și canalizare, cu costuri anuale de 12,5 milioane de lei.

Figura 7. Prețul la apă potabilă pentru persoane fizice, lei

■ Standarde de cost

Indicator | 8 | Costul operațional pe kilometru de rețea publică de transport și distribuție a apei potabile

Costurile operaționale includ: costurile directe de exploatare (consum de materii prime, materiale și servicii, energie, întreținere); costurile legate de forța de muncă; cheltuielile administrative și generale, cheltuielile de vânzare și distribuție; reparațiile capitale și înlocuirile de echipamente cu durata de viață sub perioada de referință (se includ în costurile de operare, în măsura în care nu au fost prevăzute drept costuri investiționale).

La calcularea tarifelor, sînt luați în vedere o serie de indicatori stabiliți în Metodologia determinării, aprobării și aplicării tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate, aprobată de ANRE³⁸. Structura consumurilor și cheltuielilor care se includ în cost pentru calcularea tarifelor este stabilită în conformitate cu prevederile Standardului național de contabilitate 3 „Componenta consumurilor și cheltuielilor întreprinderii”, altor standarde naționale de contabilitate și cuprinde următoarele: consumuri de materiale (CM); consumuri privind retribuirea muncii (CRM); consumuri indirecte de producție (CIP); cheltuieli comerciale (CC); cheltuieli generale și administrative (CGA); alte cheltuieli operaționale (CO); pierderi excepționale (PE). Adică: $Ca = CM + CRM + CIP + CC + CGA + CO + PE$, unde: Ca înseamnă consumurile și cheltuielile întreprinderilor.

³⁸ Hotărîrea ANRE nr. 164 din 29.11.2004 privind Metodologia determinării, aprobării și aplicării tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate, în: Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 218-223/465 din 03.12.2004.

Boxa 8. Costul operațional pe kilometru de rețea publică de transport și distribuție a apei potabile (Coper, lei/km)

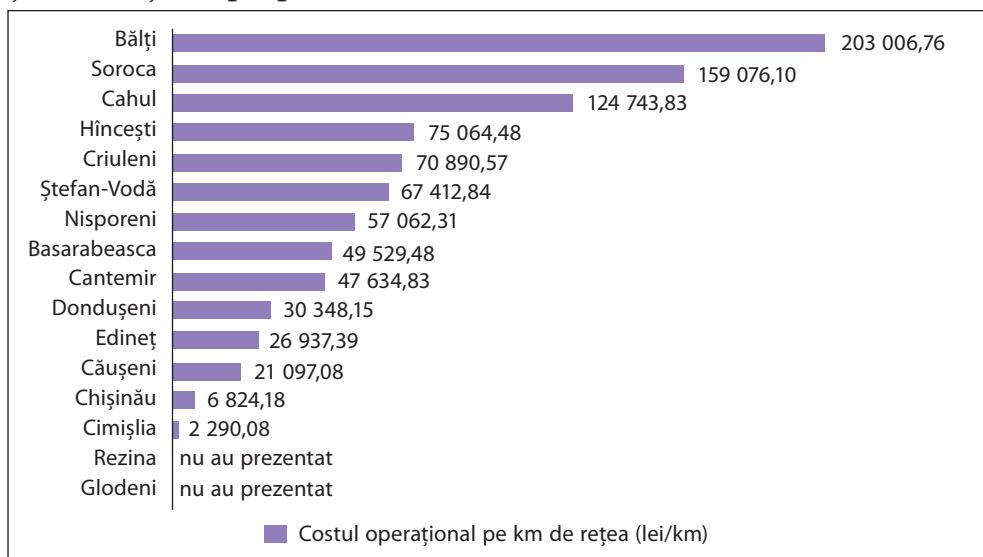
Coper = C_{tot}/L_r , în care:

C_{tot} = costul total anual de exploatare, întreținere și reparații ale rețelei de transport și distribuție, în lei

L_r = lungimea totală a rețelei de transport și distribuție a apei, în km

Costurile operaționale în rețeaua publică de transport și distribuție a apei potabile variază mult în localitățile analizate în cercetare. Astfel, în trei orașe – Soroca, Cahul și municipiul Bălți – acestea depășesc 100 000 lei/km rețea. În municipiul Bălți, costul constituie 203 006,76 lei/km rețea, iar în orașele Soroca și Cahul – 159 076,1 și respectiv 124 743,83 lei/km rețea. Costuri operaționale mai mici, între 40 000 lei/km și 100 000 lei/km rețea, sînt înregistrate în orașele Ștefan-Vodă (67 412,84 lei/km), Nisporeni (57 062 lei/km), Hîncești (75 064 lei/km), Criuleni (70 890,57 lei/km), Cantemir (47 634,83 lei/km) și Basarabeasca (49 529,48 lei/km). Cele mai mici costuri operaționale în rețeaua publică de transport și distribuție a apei potabile sînt în orașele Cimișlia (2 290,08 lei/km), Chișinău (6 824,18 lei/km), Căușeni (21 097 lei/km), Edineț (26 937,39 lei/km) și Dondușeni (30 348 lei/km). Administrația publică locală din orașele Glodeni și Rezina nu au prezentat datele necesare pentru calcularea costului operațional pe km de rețea publică de transport și distribuție a apei potabile.

Figura 8. Costul operațional pe kilometru de rețea publică de transport și distribuție a apei potabile, lei/km



Indicator | 9 | Consumul mediu zilnic de apă**Boxa 9. Consumul mediu de apă potabilă facturată/persoană/zi (m³)**

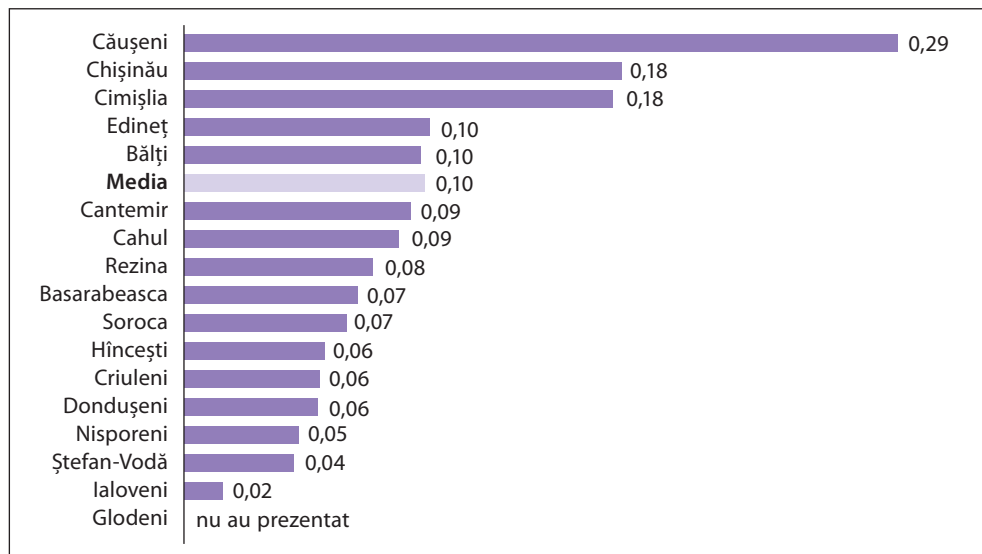
$C_m = Q_f / N_{ta}$, în care:

Q_f = cantitatea totală de apă potabilă facturată, în m³/zi

N_{ta} = numărul total de locuitori cu acces la serviciul de apă prin branșament comun

Conform UNICEF, se recomandă acoperirea necesităților de apă pentru o persoană în mediu cu 100 l/zi, dintre care minimum 20 l/zi în scopuri potabile și 80 l/zi în scopuri menajere.³⁹

Cel mai mare consum mediu zilnic de apă este înregistrat în orașele Căușeni, Cimișlia și municipiul Chișinău – 0,29 m³, 0,18 m³ și respectiv 0,18 m³.

Figura 9. Consumul mediu zilnic de apă

Potrivit datelor furnizate de autoritățile locale, în orașul Ialoveni este înregistrat cel mai mic consum, care constituie 0,02 m³. În celelalte orașe, media consumului zilnic de apă este în creștere și realizează următoarele valori: Ștefan-Vodă (0,04 m³), Nisporeni (0,05 m³), Dondușeni (0,06 m³), Criuleni (0,06 m³), Hîncești (0,06 m³), Soroca (0,07 m³), Basarabeasca (0,07 m³), Rezina (0,08 m³), Cahul (0,09 m³), Cantemir (0,09 m³), Bălți (0,1 m³) și Edineț (0,1 m³). Administrația publică locală din orașul Glodeni nu a prezentat datele privitor la consumul mediu zilnic de apă.

³⁹ Apă potabilă pentru sănătatea ta, pe: <http://www.cnspl.md/download/verf1317740970.pdf>

SERVICIUL PUBLIC DE CANALIZARE ȘI EPURARE

Potrivit programului de țară al Băncii Mondiale din 2012, doar aproximativ 40% din comunitățile rurale dispun de infrastructură de canalizare, care, în multe cazuri, a încetat să mai funcționeze. Aproximativ 80% din toți locuitorii regiunilor urbane sînt conectați la sistemul de aprovizionare cu apă și 63% la sistemul de canalizare⁴⁰.

Conform datelor Agenției „Apele Moldovei“, în prezent, de rețele de canalizare publică dispun 623 de localități, inclusiv: 3 municipii, 52 de orașe, 565 de localități rurale. Sistemul comunal de canalizare a apelor uzate în localitățile din Republica Moldova este alcătuit din 464 de stații de epurare, 557 de stații de pompare și rețele de canalizare cu lungimea totală de 2 966 km. Din volumul total al apelor uzate evacuate în anul 2010, 585 milioane m³ au fost convențional pure (fără epurare) iar 116 milioane m³ au fost normativ epurate.

Accesibilitatea serviciului

Indicator | 1 | Gradul de acces al populației la serviciul de canalizare

Potrivit datelor furnizate de primărie, 12 dintre orașele incluse în cercetare dispun de stații de epurare funcționale: Basarabeasca, Cahul, Chișinău, Bălți, Căușeni, Cimișlia, Dondușeni, Edineț, Hîncești, Ialoveni, Nisporeni și Ștefan-Vodă. Orașul Cantemir dispune de o stație de epurare nefuncțională, astfel apele uzate care se adună nu sînt prelucrate/filtrate și se revarsă direct în riul Tigheci. Nici în Criuleni nu există o stație de epurare, dar aici apele uzate se colectează și se transmit la stația de epurare din orașul Dubăsari. În Soroca, oraș cu circa 35 000 de locuitori, nu există o stație de epurare a apelor uzate.

Din cauza sistemului de canalizare învechit, se conturează o nouă practică în orașele Moldovei – colectarea apelor uzate în edificii (gropi) special amenajate. Acestea sînt curățate periodic de autorități contra unei taxe suplimentare. Numărul edificiilor variază de la trei, în Basarabeasca, la 944, în Ștefan-Vodă.

⁴⁰ Dezvoltarea recentă economică și sectorială, pe: <http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/Moldova-Snapshot-rom.pdf>

Boxa 10. Gradul de acces al populației la serviciul public de canalizare (Gap, %)

Gap = $Ntc \times 100\% / Nt$, în care:

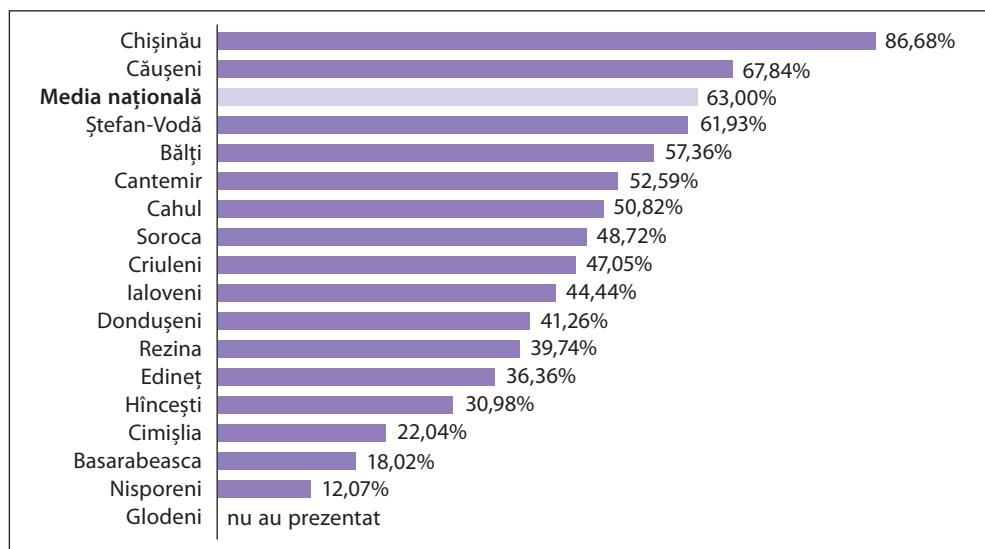
Ntc = numărul de locuitori cu acces la serviciul public de canalizare, prin r-cord comun

Nt = numărul total de locuitori ai orașului

Conform datelor colectate, numai în două localități, Căușeni și municipiul Chișinău, se înregistrează scoruri peste media națională în privința accesului populației urbane la serviciul public de canalizare. Gradul de acces al populației la serviciul public de canalizare în aceste localități constituie 67,84% și respectiv 86,68%, media națională fiind de 63%. Un nivel mai redus, dar apropiat de media națională este înregistrat în orașele Ștefan-Vodă (61,93%), Cantemir (52,59%), Cahul (50,82%) și municipiul Bălți (57,36%).

În majoritatea orașelor analizate în cercetare, gradul de acces al populației la serviciul public de canalizare este redus și nu depășește nivelul de 50%. Un astfel de nivel este înregistrat în orașele Soroca (48,72%), Rezina (39,74%), Hîncești (30,98%), Ialoveni (44,44%), Edineț (36,36%), Dondușeni (41,26%) și Criuleni (47,05%).

Figura 10. Gradul de acces al populației la serviciul public de canalizare, %



În orașele Cimișlia, Basarabeasca și Nisporeni, gradul de acces al populației la serviciul public de canalizare este mai mic de 25% și constituie 22,04%, 18,02% și respectiv 12,07%. Autoritățile din Glodeni nu au prezentat datele solicitate.

Calitatea serviciului

Indicator | 2 | Gradul de conformare la cerințele de descărcare a apelor uzate

Boxa 11. Gradul de conformare la cerințele de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate epurate prevăzute de HG nr. 1141 din 10.10.2008 (Guz, %)

Guz = $Npc \times 100\% / Npa$, în care:

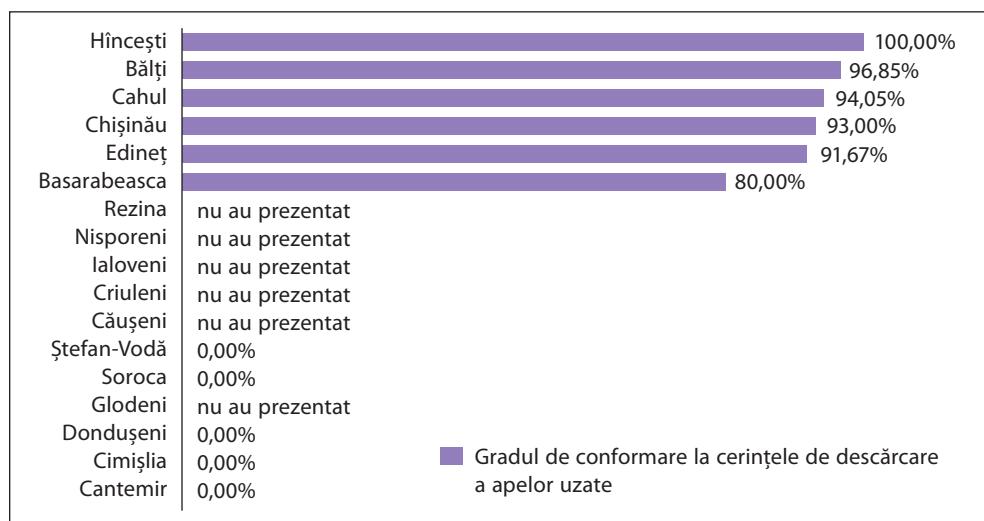
Npc = numărul de probe conforme normelor de deversare a apelor uzate în apele receptoare

Npa = numărul total de probe analizate la descărcarea în emisar (receptor)

Din informația acumulată rezultă că numai 11 localități din cele 17 analizate în cercetare dispun de date privitor la conformarea la cerințele de descărcare a apelor uzate. În 5 localități, gradul de conformare la cerințele de descărcare a apelor uzate este destul de înalt și depășește 90%, pe când în alte 5 orașe niciuna dintre probele de apă uzată nu corespund cerințelor igienice (Ștefan-Vodă, Soroca, Dondușeni, Cimișlia și Cantemir). În orașul Hîncești, cerințele de descărcare a apelor uzate sînt executate integral. În orașele Edineț, Cahul și municipiile Bălți și Chișinău, gradul de conformare la cerințele de descărcare a apelor uzate constituie 91,67%, 94,05%, 96,85% și respectiv 93%.

O atenție sporită trebuie acordată orașelor Cantemir și Soroca, unde apa uzată adunată din sistemul de canalizare se revarsă direct în râurile Tigheci și Nistru, nefiind prelucrată.

Figura 11. Gradul de conformare la cerințele de descărcare a apelor uzate, %



Adaptabilitatea serviciului

Indicator | 3 | Valoarea investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii cinci ani

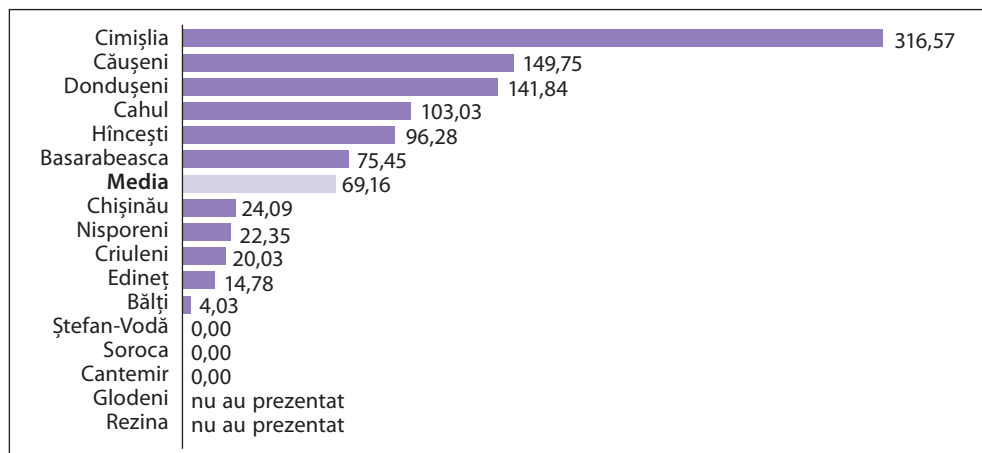
Boxa 12. Valoarea investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii cinci ani (Invest, lei/locuitor)

Invest = $\Sigma(N)/ N_t$, în care:

N = totalul investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în fiecare an

N_t = numărul total de locuitori

Luînd în considerație starea în care se află sistemele de canalizare, este oportună atragerea de investiții serioase pentru modernizarea acestora. În prezent, valoarea investițiilor în sistemele de canalizare și epurare sînt minore. În ultimii cinci ani, în localitățile studiate în cercetare, valoarea investițiilor a variat considerabil. Dacă într-o serie de localități, cum ar fi Nisporeni, Edineț, Criuleni, Bălți, Chișinău, valoarea investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii cinci ani nu a depășit 25 de lei pe cap de locuitor, atunci în orașul Cimișlia acest indicator a înregistrat 316,57 lei pe cap de locuitor, de circa 12 ori mai mult decît în Chișinău. Niveluri relativ înalte ale investițiilor (de circa 4 ori mai mari), în comparație cu orașele din grupul celor cu investiții mici, sînt înregistrate în Hîncești (96,28 lei/locuitor), Dondușeni (141,84 lei/locuitor), Căușeni (149,75 lei/locuitor), Cahul (103,03 lei/locuitor) și Basarabeasca (75,45 lei/locuitor). Autoritățile din Glodeni și Rezina nu au prezentat datele privitoare la valoarea investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii cinci ani.

Figura 12. Valoarea investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii cinci ani, lei/locuitor

Standarde de cost**Indicator | 4 | Costul operațional pe kilometru de rețea publică de canalizare****Boxa 13. Cost operațional pe kilometru de rețea publică de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești (Coper, lei/km)**

Coper = Ctot/Lr, în care:

Ctot = costul total anual de exploatare, întreținere și reparații ale rețelei de colectare și evacuare a apei uzate orășenești, în lei

Lr = lungimea totală a rețelei de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești, în km

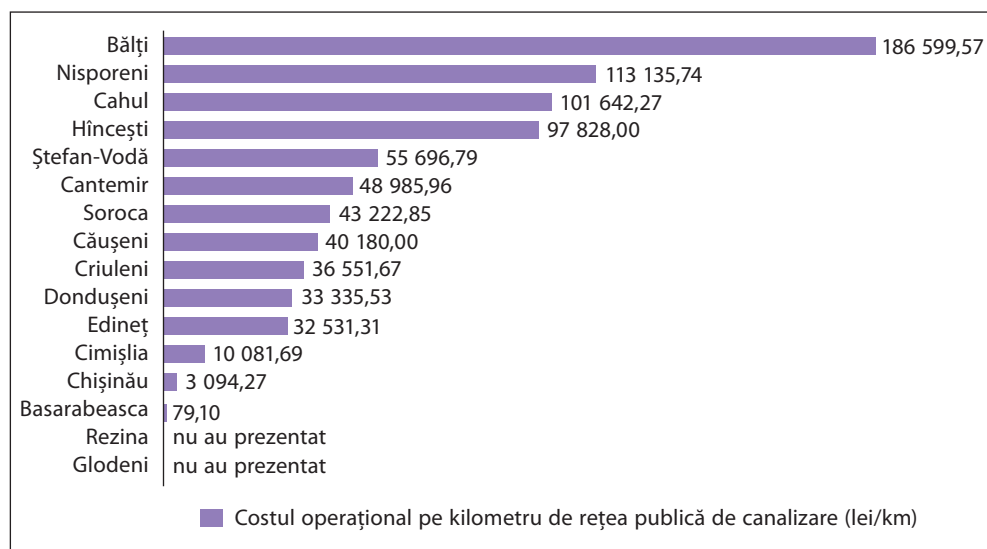
Costurile operaționale pe kilometru de rețea publică de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești diferă mult în funcție de localități. Cel mai mare cost operațional este înregistrat în municipiul Bălți – 186 599,57 lei/km. Pentru exploatarea, întreținerea și reparația rețelei de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești, în Bălți se fac cheltuieli de circa 3,5 ori mai mari decât în majoritatea orașelor analizate în studiu. Excepție fac trei localități – Nisporeni, Cahul și Hîncești –, unde costurile operaționale sînt relativ ridicate, dar mai mici de circa 2 ori decât în Bălți. În Nisporeni, Cahul și Hîncești, costurile operaționale pe kilometru de rețea publică de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești înregistrează 113 135,74 lei/km, 101 642,27 lei/km și 97 828 lei/km. Costuri operaționale relativ medii, cuprinse între 30 000 și 60 000 lei/km sînt înregistrate în 7 localități din cele 17 incluse în cercetare. Acestea sînt orașele Ștefan-Vodă (55 696,79 lei/km), Cantemir (48 985,96 lei/km), Soroca (43 222,85 lei/km), Căușeni (40 180 lei/km), Criuleni (36 551,67 lei/km), Dondușeni (33 335,53 lei/km) și Edineț (32 531,31 lei/km). Costuri operaționale relativ reduse sînt înregistrate în orașele Cimișlia (10 081,69 lei/km), Basarabeasca (79,10 lei/km) și municipiul Chișinău (3 094,27 lei/km).

În general, în zona de Nord, sistemele de canalizare funcționează, în mare parte, doar în localitățile urbane. Densitatea rețelelor de canalizare este de aproximativ 20 km/100 km² sau cu 22,6% mai puțin față de media națională. La Bălți, acest indicator este de 9 ori mai mare, ceea ce înseamnă 185 km/100 km². Situația este agravată de starea tehnică a stațiilor de epurare, precum și de rețeaua de canalizare învechită. Orașul Soroca, avînd o populație de circa 35 de mii de locuitori, nu are acces la serviciile de epurare, iar apele pluviale sînt deversate direct în Nistru. Zilnic, în rîu

pătrund 2 040 tone de deșeuri, care nu sînt tratate⁴¹. În opinia autorilor studiului, atragerea unor proiecte investiționale pentru modernizarea rețelelor publice de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești ar contribui la soluționarea eficientă a problemelor existente (calitatea serviciilor, problemele de mediu, accesibilitatea serviciilor, diminuarea costurilor operaționale etc.).

Autoritățile din Glodeni, Ialoveni și Rezina nu au prezentat datele privitoare la costurile totale anuale de exploatare, întreținere și reparații ale rețelei de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești.

Figura 13. Costul operațional pe kilometru de rețea publică de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești, lei/km

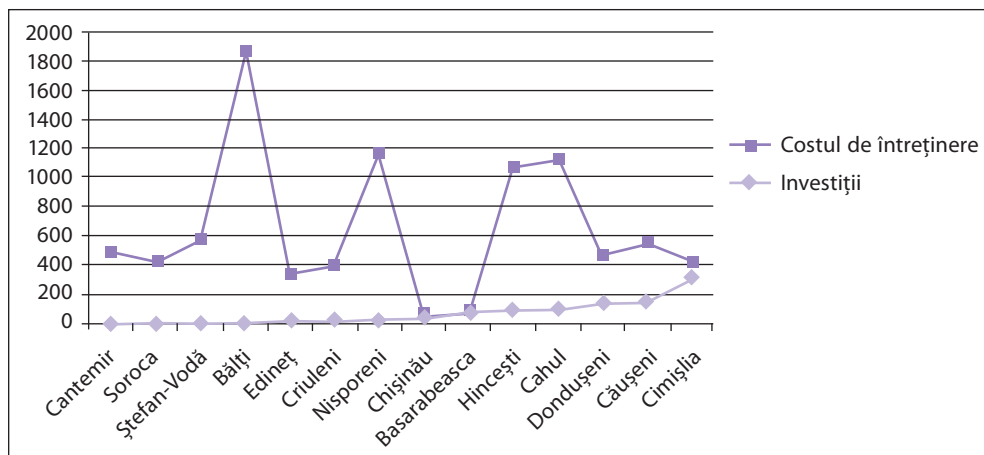


Următorul grafic (*figura 14*) prezintă corelația dintre investițiile făcute de autorități în sistemul de canalizare și epurare și costul de întreținere a acestuia. Putem observa că chiar dacă în unele orașe valoarea investițiilor în ultimii cinci ani este aproape egală, există devieri semnificative în costul de întreținere a sistemului de canalizare, ceea ce indică eficiența redusă în gestionarea serviciului în orașe precum Bălți, Nisporeni, Hîncești și Cahul. De asemenea, este vizibil că în orașele Cimișlia, Căușeni și Dondușeni, datorită volumului mărit de investiții în sistemul de canalizare, prețul de întreținere a acestuia este relativ redus. Localitățile Chișinău

⁴¹ http://www.adrnord.md/public/files/studii/Studiu_diagnostic_ADR_Nord_2006-2010.pdf

și Basarabeasca par a fi cele mai eficiente, reușind, cu investiții mici, să aibă și costuri de întreținere a rețelei mici, și un grad înalt de conformare a apelor uzate la normele ecologice.

Figura 14. Corelația dintre investițiile făcute în rețeaua publică de colectare și evacuare a apelor uzate orașenești și costul de întreținere a acestora



Suportabilitatea serviciului

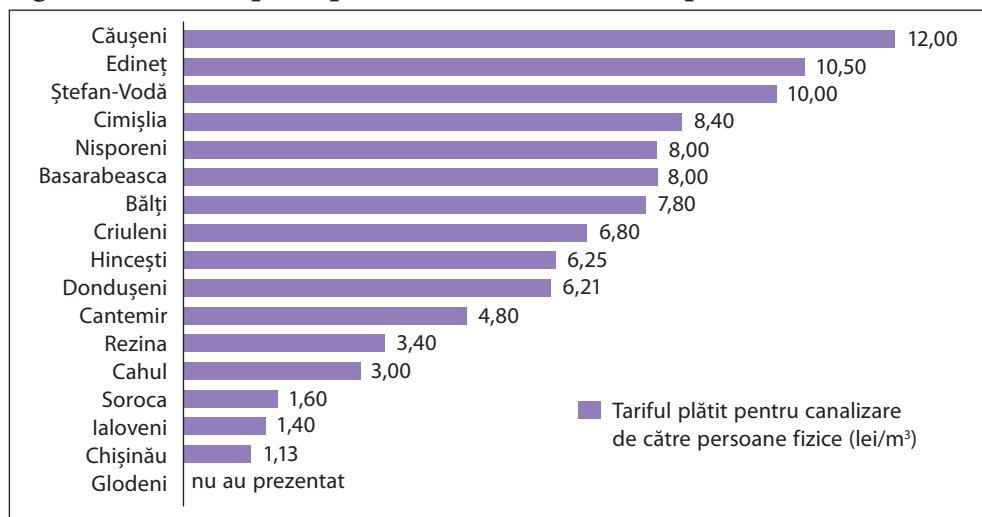
Indicator | 5 | Tariful plătit pentru canalizare de către persoane fizice

Boxa 14. Tariful plătit pentru canalizare de către persoane fizice

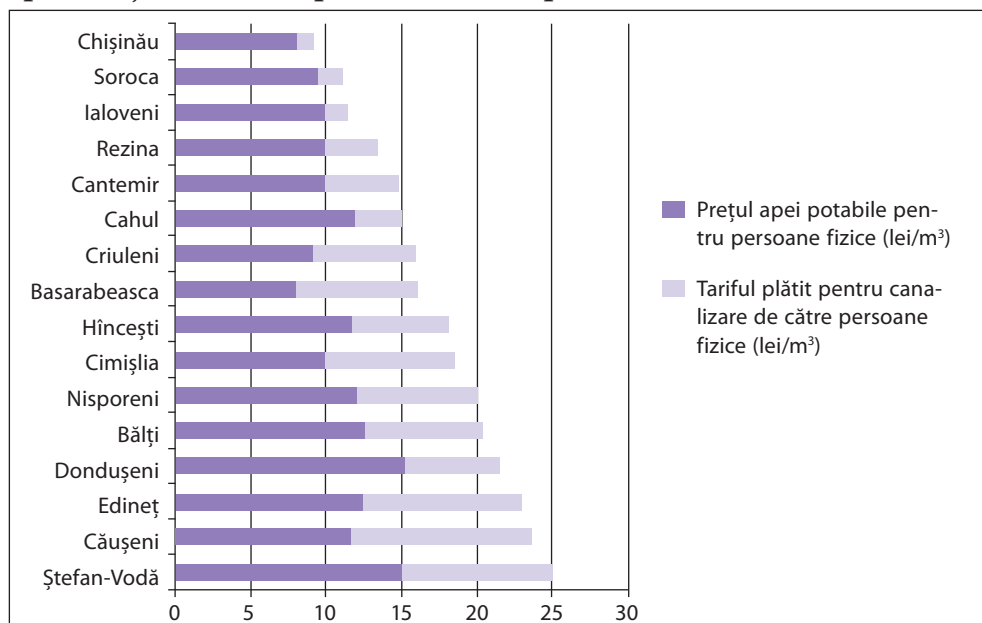
Tariful plătit pentru canalizare de către persoane fizice (lei/m³)

Tarifele plătite pentru canalizare de către persoane fizice pot fi divizate opțional în trei grupuri: relative reduse (până la 4 lei/m³), medii (4-8 lei/m³) și ridicate (mai mult de 8 lei/m³). Tarife ridicate sînt plătite în orașele Căușeni (12 lei/m³), Edineț (10,50 lei/m³), Ștefan-Vodă (10 lei/m³), Cimișlia (8,40 lei/m³), Basarabeasca (8 lei/m³) și Nisporeni (8 lei/m³). Tarife medii sînt stabilite în orașele Bălți (7,80 lei/m³), Criuleni (6,80 lei/m³), Hîncești (6,25 lei/m³), Dondușeni (6,21 lei/m³) și Cantemir (4,80 lei/m³). Tarife reduse sînt stabilite în orașele Rezina (3,40 lei/m³), Cahul (3,00 lei/m³), Soroca (1,60 lei/m³), Ialoveni (1,40 lei/m³) și municipiul Chișinău (1,13 lei/m³).

Autoritățile din Glodeni nu au prezentat datele privitoare la tarifele plătite pentru canalizare de către persoane fizice.

Figura 15. Tariful plătit pentru canalizare de către persoane fizice, lei/m³

Sînt și orașe în care persoanelor fizice li se aplică tarife diferite de cele indicate în *figura 15*, deoarece acești consumatori nu sînt conectați la sistemul centralizat de canalizare și epurare, ci colectează apele uzate în edificii special amenajate. Spre exemplu, în orașul Criuleni consumatorii casnici plătesc cîte 123 lei/m³ pentru evacuarea apelor colectate în edificii (gropi) cînd aceste edificii sînt pline.

Figura 16. Tariful total achitat de consumatorii casnici pentru 1m³ de apă rece și evacuarea/epurarea 1m³ de apă uzată

Pentru comparație, în *figura 16* sînt incluse tarifele plătite de consumatorii casnici pentru apă rece și pentru canalizare și epurare în orașele analizate. Astfel, este vizibilă o mare variație în tarifele achitate de consumatorii din diferite orașe. În total, cel mai mult achită pentru 1m³ de apă rece și pentru evacuarea și epurarea 1m³ de apă uzată locuitorii orașelor Ștefan-Vodă, Căușeni și Edineț. La celălalt capăt sînt locuitorii din Chișinău, Soroca și Ialoveni, care achită cel mai puțin pentru aceste servicii publice.

SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE

Potrivit Inspectoratului Ecologic de Stat, în 2011, în Republica Moldova își desfășurau activitatea de gestionare a deșeurilor 29 de agenți economici, care dețineau autorizații de management al deșeurilor (colectarea, prelucrarea maselor plastice, a maculaturii, cauciucurilor, decontaminarea deșeurilor de mercur, a uleiurilor industriale ș.a.). Colectarea separată a deșeurilor, motivată economic, contribuie la protecția mediului prin reintroducerea lor în circuitul economic ca materie primă secundară și reducerea impactului asupra mediului în urma eliminării masive a deșeurilor (fie înhumare, fie incinerare). Cea mai utilizată metodă de tratare a deșeurilor menajere continuă să fie depozitarea pe sol, care reprezintă o sursă majoră de poluare a solului și apelor subterane. În acest context, salubritatea localităților, managementul deșeurilor urbane este un obiectiv important al structurilor administrative centrale și locale. De menționat că depozitele actuale de deșeuri (pînă în prezent au fost inventariate 1 868 de depozite de deșeuri menajere solide, care ocupă o suprafață totală de 1 347,07 ha) nu sînt administrate corespunzător:

- nu se compactează și nu se acoperă periodic cu materiale inerte pentru a preveni incendiile, răspîndirea mirosurilor neplăcute;
- nu există un control strict al calității și cantității deșeurilor care sînt evacuate la depozit;
- nu există facilități pentru recuperarea biogazului produs sau pentru recuperarea/tratarea filtratului;
- drumurile de acces spre depozite și în interiorul acestora nu sînt întreținute, depozitele nu dispun de împrejmuire, mai ales de garduri verzi, cu intrare corespunzătoare și panouri de avertizare.

În majoritatea centrelor raionale, gunoiștile sînt supraîncărcate, grosimea stratului de deșeuri depozitate fiind de 7-8 m (Ungheni, Cahul, Ocnîța etc.), 10-15 m (Briceni, Bălți, Ialoveni etc.) sau chiar 25-30 m (satul Crețoaia,

orașul Orhei). Circa 3/4 din gunoiști sînt în exploatare de 20-30 de ani, avînd un grad de utilizare de 80-100%. Impactul deșeurilor asupra mediului a crescut alarmant în ultimii ani, iar administrarea necorespunzătoare a acestora generează contaminări ale solului și ale pînzei apelor freactice⁴².

Din 1991, deșeurile colectate în orașul Chișinău au fost transportate la gunoiștea autorizată din Țințăreni, raionul Anenii Noi, care avea termen de exploatare pînă la începutul anului 2011. În anul 2010, aceasta a fost închisă ca urmare a multiplelor proteste din partea locuitorilor din Țințăreni. De atunci (timp de 18 luni) deșeurile menajere din oraș sînt duse la gunoiștea neautorizată de la mina Purcel, unde mai sînt stocate frunzișul, crengile, țărîna adunată din oraș. O situație dezolantă este înregistrată și în orașele Edineț și Soroca. În Edineț, deșeurile menajere sînt depozitate la o gunoiște supraîncărcată, în pofida faptului că există o locație autorizată nouă, care nu poate fi utilizată din lipsa resurselor financiare pentru amenajarea acesteia. În orașul Soroca și localitățile învecinate, managementul deșeurilor este asigurat de către operatorul local Întreprinderea Municipală „DGLC“. În oraș se colectează doar 60 m³ din cei circa 180 m³ de deșeuri generate zilnic, ceea ce înseamnă că doar 30% din populație este asigurată cu servicii comunale de salubritate organizate. Din această cauză, orașul este plin de gunoiști spontane neautorizate, practic fiecare pîrîu fiind transformat într-o gunoiște mică.

Accesibilitatea serviciului

Indicator | 1 | Gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate

Boxa 15. Gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate (Ga, %)

$G_a = (N_b + N_c) \times 100\% / (N_{tb} + N_{tc})$, în care:

N_b = numărul de blocuri locative cu acces la serviciul public de salubritate, pe bază de contract

N_c = numărul de case pe pămînt cu acces la serviciul public de salubritate, pe bază de contract

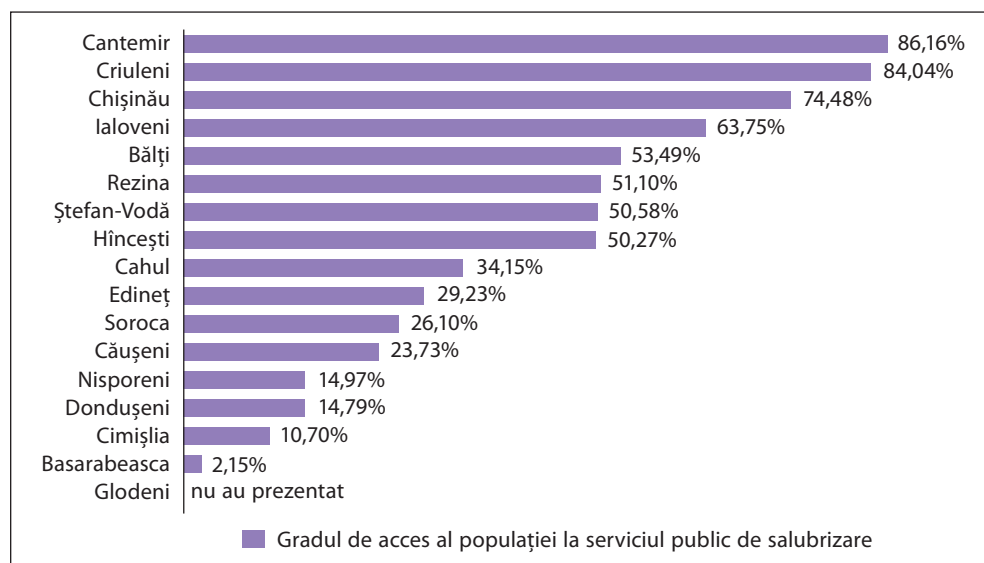
N_{tb} = numărul total de blocuri locative

N_{tc} = numărul total de case pe pămînt

⁴² Desfășurarea acțiunilor de salubritate și amenajare a localităților în cadrul Bilunarului ecologic (18 aprilie), pe: <http://insec.gov.md/wp-content/uploads/2010/06/Desf%C4%83%C5%9Furarea-ac%C5%A3iunilor-de-salubritate1.pdf>

Gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate este relativ redus în majoritatea localităților. În doar patru orașe accesul populației la serviciul public de salubritate este de peste 60%, în altele patru acest nivel fiind mai mic de 15%. Un nivel satisfăcător al indicelui examinat, departe însă de a fi normal, este înregistrat în orașele Cantemir (86,16%), Criuleni (84,04%) și Chișinău (74,48%). Într-o serie de localități, gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate abia depășește 50%. Printre acestea sînt orașele Ștefan-Vodă (50,58%), Rezina (51,10%), Ialoveni (63,75%) și Hîncești (50,27%).

Figura 17. Gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate, %



În celelalte orașe, accesibilitatea serviciilor publice de salubritate este foarte redusă. În patru localități – Soroca, Edineț, Căușeni și Cahul –, gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate variază de la 20% pînă la 35%. În orașul Cahul, acesta înregistrează 34,15%, iar în orașele Soroca, Edineț, Căușeni – 26,1%, 29,23% și respectiv 23,73%. În patru localități, accesibilitatea serviciilor publice de salubritate este mai mică de 20%. În orașul Basarabeasca, gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate înregistrează numai 2,15%, iar în orașele Nisporeni, Dondușeni și Cimișlia – 14,97%, 14,79% și respectiv 10,70%. În prezent, sînt în desfășurare mai multe proiecte care au drept scop creșterea accesibilității serviciilor publice de salubritate a populației și cuprind o serie de localități analizate în studiu. Ne referim, în special, la proiectul „Ecoverde“, demarat

cu susținerea financiară a companiei „Mentor Group Holding“, care prevede construcția unor uzine de sortare a deșeurilor, cuprinzând raioanele Dondușeni, Florești, Ocnița, Drochia și Șoldănești.

Calitatea serviciului

Indicator | 2 | Gradul de colectare a deșeurilor stradale

Boxa 16. Gradul de colectare a deșeurilor municipale (Gc, %)

$G_c = Q_c \times 100\% / Q_g$, în care:

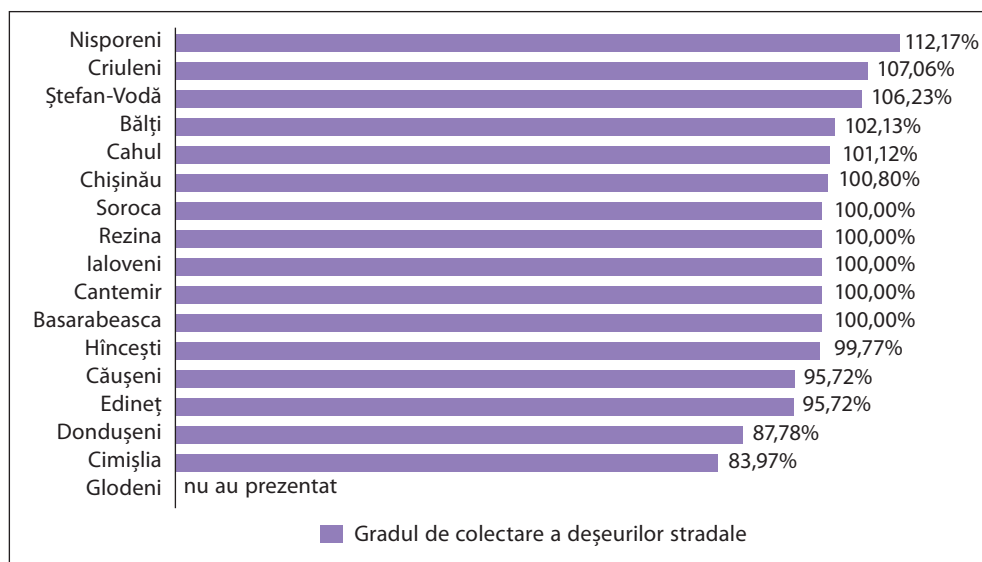
Q_c = cantitatea totală de deșeuri municipale colectate, în m^3

Q_g = cantitatea totală de deșeuri municipale generate la nivelul UAT estimată, în m^3

Dat fiind faptul că nu a fost posibilă măsurarea cantității de deșeuri produse *de facto* într-un oraș și cantitatea colectată de autorități, am apelat la un indicator estimativ, care măsoară gradul de colectare a deșeurilor estimate de către autorități la începutul anului. Astfel, gradul de colectare a deșeurilor municipale în majoritatea localităților este destul de înalt, depășind chiar nivelul maxim de 100%. Explicația este foarte simplă: creșterile spectaculoase ale indicatorului analizat se datorează estimărilor inexacte ale cantităților totale de deșeuri municipale care pot fi generate la nivelul unității administrativ-teritoriale.

Autoritățile din Glodeni nu au prezentat datele privitoare la colectarea deșeurilor municipale.

Figura 18. Gradul de colectare a deșeurilor municipale, %



Indicator | 3 | Gradul de salubritate stradală a localității (străzi pe care se mătură)

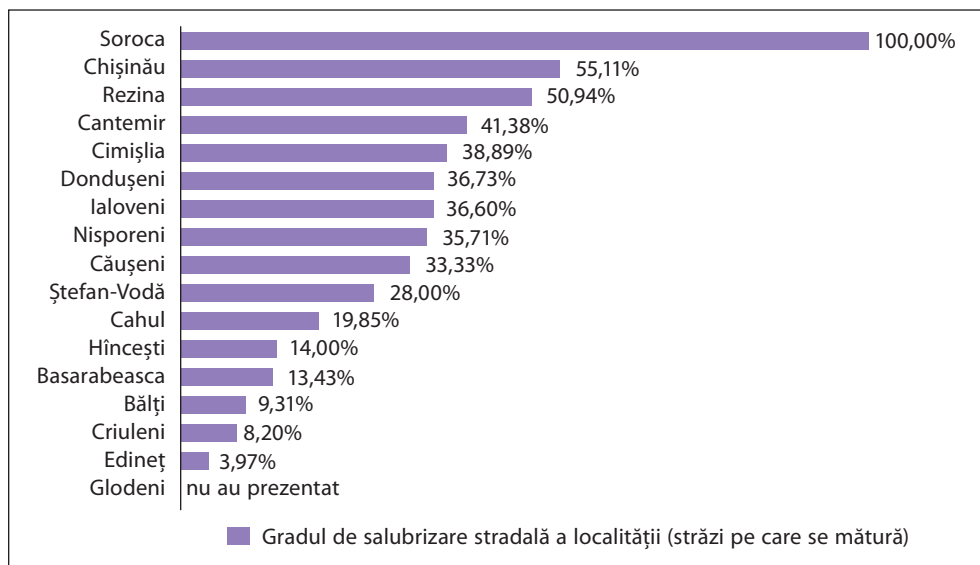
Boxa 17. Gradul de salubritate stradală a localității (Gs, %)

Gs = $Ns \times 100\% / Nts$, în care:

Ns = numărul străzilor de pe care se colectează deșeurile stradale (care se mătură)

Nts = numărul total al străzilor din oraș

Figura 19. Gradul de salubritate stradală a localității, %



Gradele de salubritate stradală a localităților în mare măsură cuprind valori pînă la 50 %.

În trei orașe, sînt salubritate mai multe de 50% din străzi. În orașul Soroca, după datele furnizate de primărie, 100% din străzi sînt măturate. Gradul de salubritate este semnificativ mai redus în celelalte orașe, chiar și cele mai salubritate localități – Rezina și Chișinău – înregistrînd puțin peste 50%. În șapte localități, salubritatea stradală cuprinde de la 30% pînă la 50% din străzi. În orașul Cantemir, sînt salubritate 41,38% din străzile existente; în Cimișlia – 38,89%, Dondușeni – 36,73%, Ialoveni – 36,60%, Nisporeni – 35,71%, Căușeni – 33,33%. Tot în șapte localități, sînt salubritate mai puțin de 30% din străzi. În orașul Edineț, sînt salubritate numai 3,97% din străzi, iar în Criuleni – 8,20%, Bălți – 9,31%, Barabeasca – 13,43%, Hîncești – 14,0%, Cahul – 19,85%, Ștefan-Vodă – 28,0%.

Indicator | 4 | Gradul de acoperire cu pubele stradale

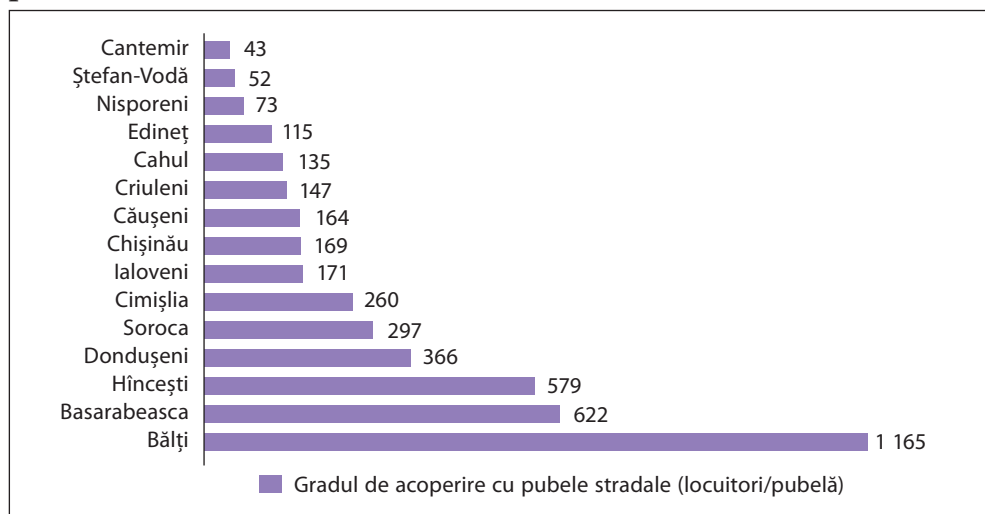
Boxa 18. Gradul de salubritate stradală a localității/pubele (Gp, locuitori/ pubelă)

$Gp = Nt \times 100\% / Ncg$, în care:

Nt = numărul total de locuitori

Ncg = numărul total de pubele stradale (coșuri de gunoi)

Figura 20. Gradul de salubritate stradală a localității/pubele, locuitori/ pubelă



În cele mai multe localități, gradul de salubritate stradală variază între 100 și 200 persoane/coș de gunoi. Acest indiciu înregistrează următoarele valori în orașele din grupul dat: Ialoveni – 171 persoane/pubelă, Edineț – 115 persoane/pubelă, Criuleni – 147 persoane/pubelă, Căușeni – 164 persoane/pubelă, Chișinău – 169 persoane/pubelă, Cahul – 135 persoane/pubelă. Un număr redus de coșuri de gunoi revin locuitorilor din Bălți (1 165 persoane/pubelă), Basarabeasca (622 persoane/pubelă), Hîncești (579 persoane/pubelă) și Dondușeni (366 persoane/pubelă). La polul opus, avem câteva localități cu un grad înalt de acoperire cu coșuri de gunoi stradale. În Ștefan-Vodă, acest indiciu înregistrează 52 persoane/pubelă, iar în orașele Nisporeni și Cantemir, gradul de acoperire cu pubele stradale constituie 73 și 43 persoane/pubelă. În prezent, sînt demarate mai multe proiecte care urmăresc eficientizarea salubrității stradale. În raionul Hîncești, primăria orașului, în colaborare cu alte autorități publice locale, a implementat un proiect ce prevede îmbunătățirea factorilor de mediu în regiunea Hîncești prin reducerea impactului negativ al deșeurilor menajere solide.

Indicator | 5 | Gradul de acoperire cu veceuri publice

Boxa 19. Gradul de acoperire cu veceuri publice

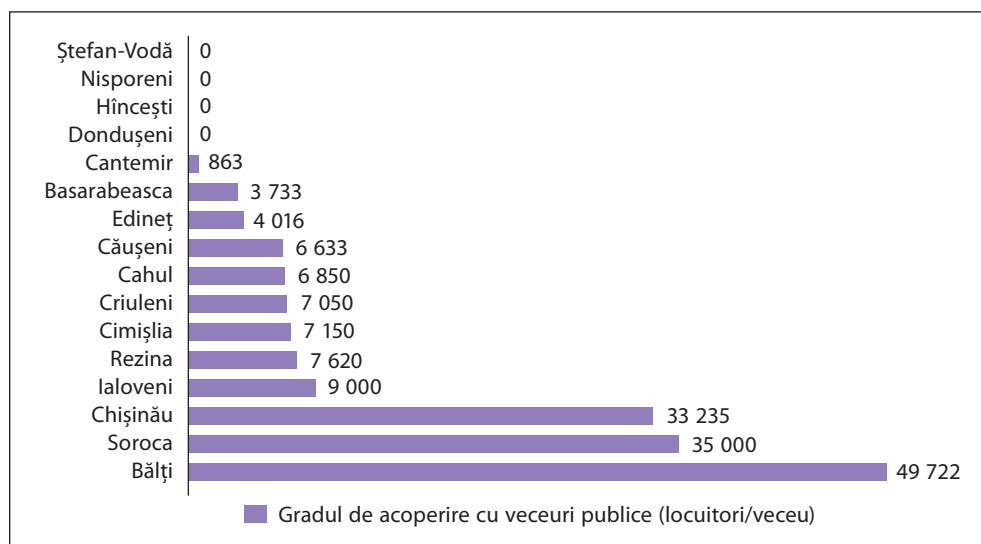
$V_c = N_t \times 100\% / N_v$, în care:

N_v = numărul de veceuri publice în oraș

N_t = numărul total al locuitorilor în oraș

După gradul de acoperire cu veceuri publice, orașele mai mari înregistrează scoruri mai înalte, care arată o acoperire mai mică a localităților cu veceuri publice. În orașul Bălți, un veceu public este raportat la 49 722 persoane, iar în Chișinău și Soroca, acest raport constituie 33 235 și respectiv 35 000 locuitori/veceu. Într-un grup mai mare de orașe, acest indice variază între 6 000-9 000 persoane/veceu.

Figura 21. Gradul de acoperire a orașului cu veceuri publice, locuitori/veceu



Într-un grup de localități, gradul de acoperire cu veceuri publice înregistra următoarele cifre: Ialoveni – 9 000 locuitori/veceu, Rezina – 7 620 locuitori/veceu, Cimișlia – 7 150 locuitori/veceu, Cahul – 6 850 locuitori/veceu și Căușeni-6633 persoane/veceu. O acoperire mai mare cu veceuri publice este semnalată în orașele Basarabeasca și Cantemir, unde indicatorul analizat constituie 3 733 locuitori/veceu și 863 locuitori/veceu.

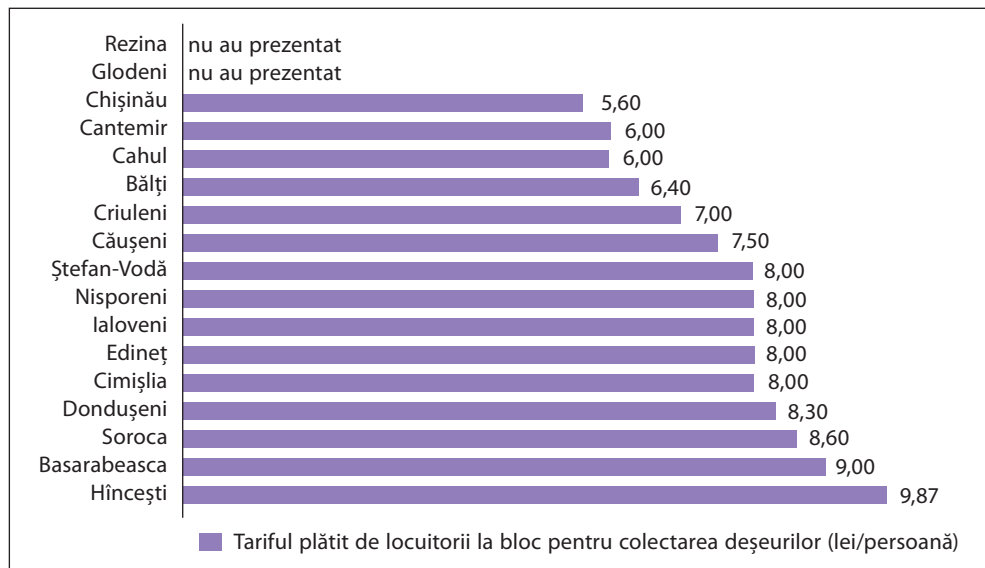
Suportabilitatea serviciului

Indicador | 6 | Tariful plătit de locuitorii la bloc pentru colectarea deșeurilor

Boxa 20. Tariful plătit de locuitorii la bloc pentru colectarea deșeurilor (lei/persoană)

Tb deșeuri = tariful/taxa pentru serviciul de colectare, depozitare și neutralizare a deșeurilor menajere, exclusiv TVA pentru cei care locuiesc la bloc

În localitățile cuprinse de studiu, tarifele plătite de locuitori, la bloc pentru colectarea deșeurilor variază între 5,60 lei/persoană (municipiul Chișinău) și 9,87 lei/persoană (orașul Hîncești). Cele mai înalte tarife, pe lângă orașul Hîncești, sînt stabilite în Basarabeasca (9,00 lei/persoană), Soroca (8,60 lei/persoană), Dondușeni (8,30 lei/persoană) și într-un grup omogen de localități (Ștefan-Vodă, Nisporeni, Ialoveni, Edineț, Cimișlia) în care este un tarif egal cu 8,00 lei/persoană. Tarife relativ reduse, pe lângă municipiul Chișinău, sînt stabilite în Bălți (6,40 lei/persoană), Cahul și Cantemir (6 lei/persoană, în ambele localități).

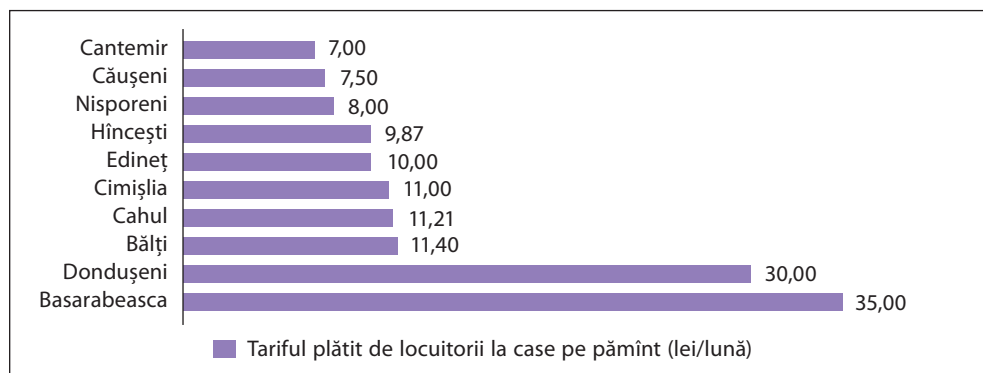
Figura 22. Tariful plătit de locuitorii la bloc pentru colectarea deșeurilor, lei/persoană.

Indicador | 7 | Tariful plătit de locuitorii la case pe pământ

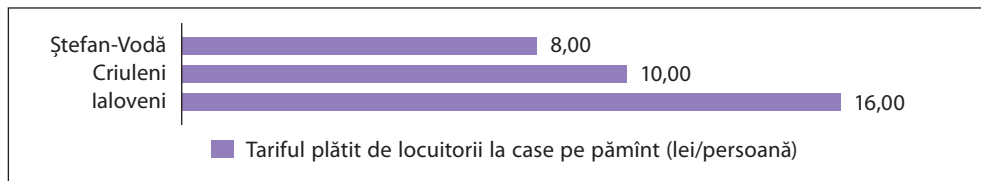
Plata pentru transportul deșeurilor menajere solide se calculează pentru o persoană și se percepe în baza normelor și tarifelor stabilite, conform

conturilor (chitanțelor) prezentate de prestatorul de servicii și contractelor încheiate în mod obligatoriu cu toți consumatorii, inclusiv cu proprietarii caselor individuale, cu proprietarii și locatarii încăperilor cu altă destinație decât cea de locuințe, anexate sau înglobate în/la blocurile locative, precum și a întreprinderilor amplasate pe teritoriul aflat în folosința gestionarului blocului locativ. Plata pentru transportul deșeurilor menajere lichide se efectuează pentru cantitatea transportată *de facto*. Întreprinderea care transportă deșeurile menajere solide și lichide asigură securitatea sanitară și epidemiologică pe teritoriul localității.

Figura 23. Tariful plătit de locuitorii la case pe pământ (lei/lună)



Tarifele plătite de locuitorii la case de pământ sînt diferențiate și variază foarte mult. De exemplu, în orașul Basarabeasca, locuitorii la case pe pământ plătesc tarife diferite. Tariful stabilit în localitate este cel mai înalt, în comparație cu celelalte orașe (35 lei/lună, dar există și unele excepții. Unele categorii ale populației, printre care invalizii și familiile social vulnerabile, plătesc 17,50 lei/lună, iar pensionarii – 15 lei/lună). Tarife destul de înalte sînt stabilite și în Dondușeni – 30 lei/lună. În majoritatea orașelor, tariful variază de la 7,00 lei/lună pînă la 11,40 lei/lună și este stabilit după cum urmează: Cantemir – 7,00 lei/lună, Căușeni – 7,50 lei/lună, Nisporeni – 8 lei/lună, Edineț – 10 lei/lună, Cimișlia – 11 lei/lună, Cahul – 11,21 lei/lună și Bălți – 11,40 lei/lună. În unele orașe, locuitorii la case pe pământ plătesc în funcție de numărul de persoane care locuiesc în acea gospodărie. Astfel, locuitorii la case pe pământ din Ialoveni plătesc lunar cîte 16 lei/persoană, în Ștefan-Vodă – 8 lei/persoană, iar în Criuleni – 10 lei/persoană. În Soroca, tariful achitat de locuitorii la case pe pământ constituie 98,3 lei/m³ de deșeuri.

Figura 24. Tariful plătit de locuitorii la case pe pământ (lei/persoană)

SERVICIUL PUBLIC DE TRANSPORT

Calitatea serviciului

Indicator | 1 | Capacitatea de transport

Boxa 21. Capacitatea de transport (Ctrans, locuri/locuitor)

$C_{trans} = C_{mt} \times N_g / N_{mt} \times N_t$, în care:

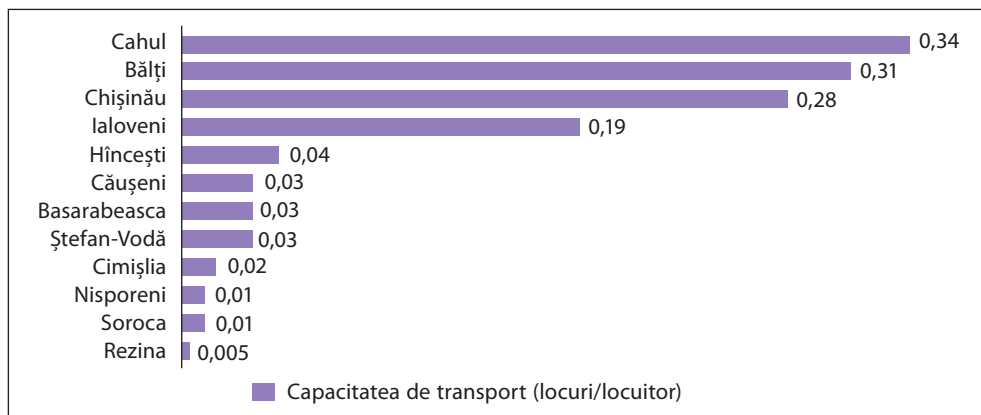
C_{mt} = capacitatea totală a mijloacelor de transport în comun, numărul de locuri

N_g = numărul total de curse (din punctul A pînă în B, tur-retur) prevăzut în graficele de circulație într-o zi

N_{mt} = numărul total al mijloacelor de transport public de persoane

N_t = numărul total al locuitorilor la nivelul UAT, locuitori

În orașele mai mari, care dispun de o infrastructură de transport mai dezvoltată, capacitatea de transport este mai ridicată. Cea mai mare capacitate de transport este înregistrată în orașele Cahul, Bălți, Chișinău și Ialoveni. În Cahul, unui locuitor îi revin 0,34 locuri în transportul public, în Bălți – 0,31 locuri/locuitor, Chișinău – 0,28 locuri/locuitor și Ialoveni – 0,19 locuri/locuitor. În celelalte orașe, capacitatea de transport este redusă și variază între 0,01 și 0,04 locuri/locuitor.

Figura 25. Capacitatea de transport, locuri/locuitor

Orașele Dondușeni, Criuleni și Cantemir nu dispun de serviciul public de transport. Autoritățile din Glodeni și Edineț nu au prezentat datele necesare pentru calcularea capacității de transport.

Indicator | 2 | Vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun

Boxa 22. Vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun (Vmt, ani)

$Vm = \frac{\sum Nmt \times Vmt}{Nmt}$, în care:

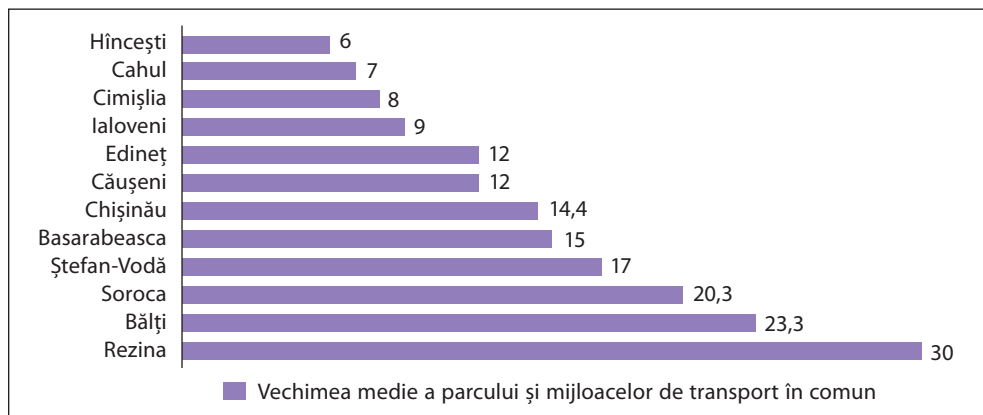
Nmt = numărul total al mijloacelor de transport în comun

Vmt = vechimea fiecărui mijloc de transport utilizat

Parcurile de mijloace de transport în comun, în mare măsură, sînt învechite și cu uzură fizică ridicată. În opt orașe, vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun depășește 10 ani. În orașul Rezina, vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun constituie tocmai 30 de ani. O situație la fel de critică se înregistrează în orașul Bălți, unde vârsta medie a mijloacelor de transport public este de 23,3 ani, și în Soroca – 20,3 ani. În Ștefan-Vodă, vârsta mijloacelor de transport este, în medie, de 17 ani, în Basarabeasca – 15 ani, Chișinău – 14,4 ani, iar în orașele Edineț și Căușeni – 12 ani. O situație mai bună este înregistrată în orașele Ialoveni, Hîncești, Cimișlia și Cahul, unde vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun nu depășește 10 ani.

Autoritățile din Glodeni și Nisporeni nu au prezentat datele necesare pentru calcularea vechimii medii a parcului de mijloace de transport în comun.

Figura 26. Vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun, ani



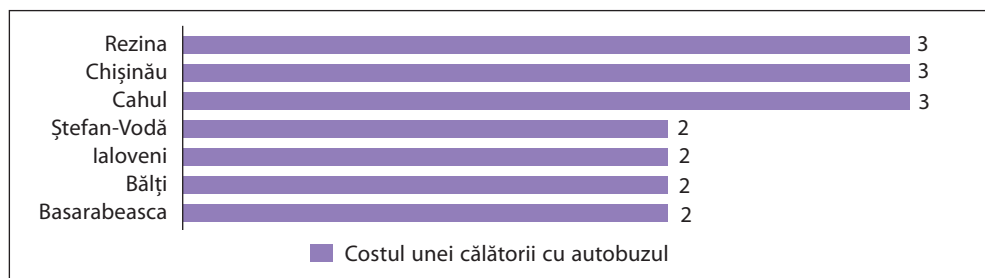
Suportabilitatea serviciului

Indicator | 3 | Costul unei călătorii cu autobuzul

Marea majoritate a orașelor, precum Soroca, Nisporeni, Hîncești, Edi-neț, Cimișlia, Căușeni, Glodeni, Dondușeni, Criuleni și Cantemir, nu dispun de transport public cu autobuze, transportul pasagerilor fiind făcut cu microbuzele. În trei dintre localitățile care dispun de autobuze – Rezina, Chișinău și Cahul – costul unei călătorii constituie 3 lei, iar în orașele Ștefan-Vodă, Ialoveni, Bălți și Basarabeasca pasagerii plătesc pentru o călătorie 2 lei. Tarifele mici, în majoritatea cazurilor, nu acoperă costurile totale ale unităților prestatoare de servicii de transport.

Situația financiară a operatorilor de transport, în special a întreprinderilor municipale, s-a agravat încontinuu ca urmare a majorării prețurilor la carburanți și piese de schimb și a neajustării adecvate a tarifelor. Nu există un mecanism obiectiv, clar și transparent de stabilire și aprobare a tarifelor. Din această cauză, deciziile de modificare a tarifelor sînt influențate mai mult de factori politici decît de considerente economico-sociale. Alte probleme legate de operarea serviciilor de transport sînt: (a) lipsa unui mediu de afaceri cu o concurență onestă, transparentă și corectă, (b) vîrsta înaintată a parcului rulant și dotarea proastă cu material rulant și utilaj a întreprinderilor municipale, (c) neîncrederea operatorilor în respectarea de către autorități a obligațiilor asumate prin acte regulatorii și contracte, (d) capacitatea redusă de finanțare a serviciilor de transport din bugetul municipal, (e) numărul mic al operatorilor de transport și structura neoptimală a modurilor de transport⁴³.

Figura 27. Costul unei călătorii cu autobuzul, lei



⁴³ Strategia de dezvoltare a transportului public urban în municipiul Chișinău.

Indicator | 4 | Costul unei călătorii cu troleibuzul, lei

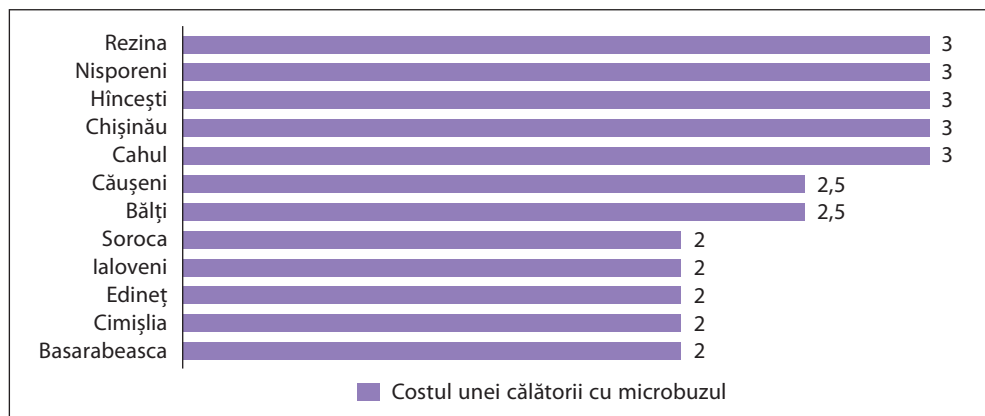
Din localitățile chestionate, numai două – municipiile Chișinău și Bălți – dispun de servicii publice de transport cu troleibuzele. La momentul cercetării, în municipiul Chișinău, costul unei călătorii cu troleibuzul constituia 2 lei, iar în municipiul Bălți – 1,5 lei. Deși capitala nu dispune de un număr suficient de troleibuze, autoritățile renunță la vehiculele vechi. În anul 2012, prin decizia Consiliului municipal, au fost casate 90 de troleibuze cu termenul de exploatare depășit. Pe lângă cele 112 troleibuze noi, fabricate în Belarus, dintre care cinci au fost asamblate chiar la Chișinău, capitala ar mai avea nevoie de alte 150 de unități de transport. Chiar în această situație, din motive de securitate, autoritățile au scos de pe traseu 90 de troleibuze mult prea uzate. Cinci dintre ele, prin decizia Consiliului municipal Chișinău, au fost donate⁴⁴.

În municipiul Bălți, în 2011, erau 35 de troleibuze dintre care 22 de modelul „ZIU-9”, 2 de modelul „ZiU-10”, 3 de modelul AKSM-20101 din Belarus, 1 – Škoda 14Tr13/6M și 7 – VMZ-5298.00 (VMZ-375) „Lider”, produse în Vologda, Rusia. Din cauza insuficienței de resurse financiare, parcul de troleibuze din Bălți este învechit. Troleibuzele sînt uzate și cu termenul de exploatare depășit de mult, în schimb sînt îngrijite. Dintre troleibuzele din Bălți, 11 au cîte zece ani, iar celelalte au un termen de exploatare mai mare de 30 de ani. În anul 2012, Primăria municipiului Bălți a semnat un contract de împrumut de 3 milioane de euro cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) pentru achiziționarea a 23 de troleibuze noi. Totodată, BERD a mai acordat primăriei un grant de 1,6 milioane de euro pentru îmbunătățirea infrastructurii întreprinderii municipale „Direcția de troleibuze”.

Indicator | 5 | Costul unei călătorii cu microbuzul

Majoritatea orașelor, în care au fost studiate serviciile publice, dispun de transport public cu microbuze. În Rezina, Nisporeni, Hîncești, Cahul și municipiul Chișinău, costul unei călătorii în microbuz constituie 3 lei. În orașul Căușeni și municipiul Bălți, costul unei călătorii este de 2,5 lei. Tarife mai mici de 2 lei pentru o călătorie sînt stabilite în orașele Soroca, Ialoveni, Edineț, Cimișlia și Basarabeasca.

⁴⁴ „Nouăzeci de troleibuze au fost casate, dintre care cinci donate”, informație de pe: <http://www.tv7.md/ro/news/view?id=17112>.

Figura 28. Costul unei călătorii cu microbuzul, lei

Indicator | 6 | Gradul de compensare a serviciului de transport local

Pentru protecția socială a unor categorii de persoane, sînt acordate compensații, în baza concluziei Consiliului de expertiză medicală a vitalității (la îndreptarea Consiliului medical consultativ al IMSP) sau Consiliului medical consultativ al IMSP (în cazul copiilor invalizi sub vîrsta de 18 ani), următoarelor categorii de persoane cu dizabilități ale aparatului locomotor:

- a) invalizi de război și persoane asimilate cu acestea;
- b) invalizi din copilărie;
- c) invalizi în urma accidentelor de muncă și a bolilor profesionale;
- d) invalizi de afecțiune generală;
- e) copii invalizi în vîrstă de pînă la 18 ani.

Compensația anuală pentru cheltuielile de deservire cu transport a persoanelor cu dizabilități ale aparatului locomotor, specificate la punctul 2 al Regulamentului aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1268 din 21.11.2007, se stabilește în mărime de 500 de lei⁴⁵.

Boxa 23. Gradul de compensare a serviciului de transport public local (Gcom, %)

$G_{com} = P_{com} \times 100\% / P_t$, în care:

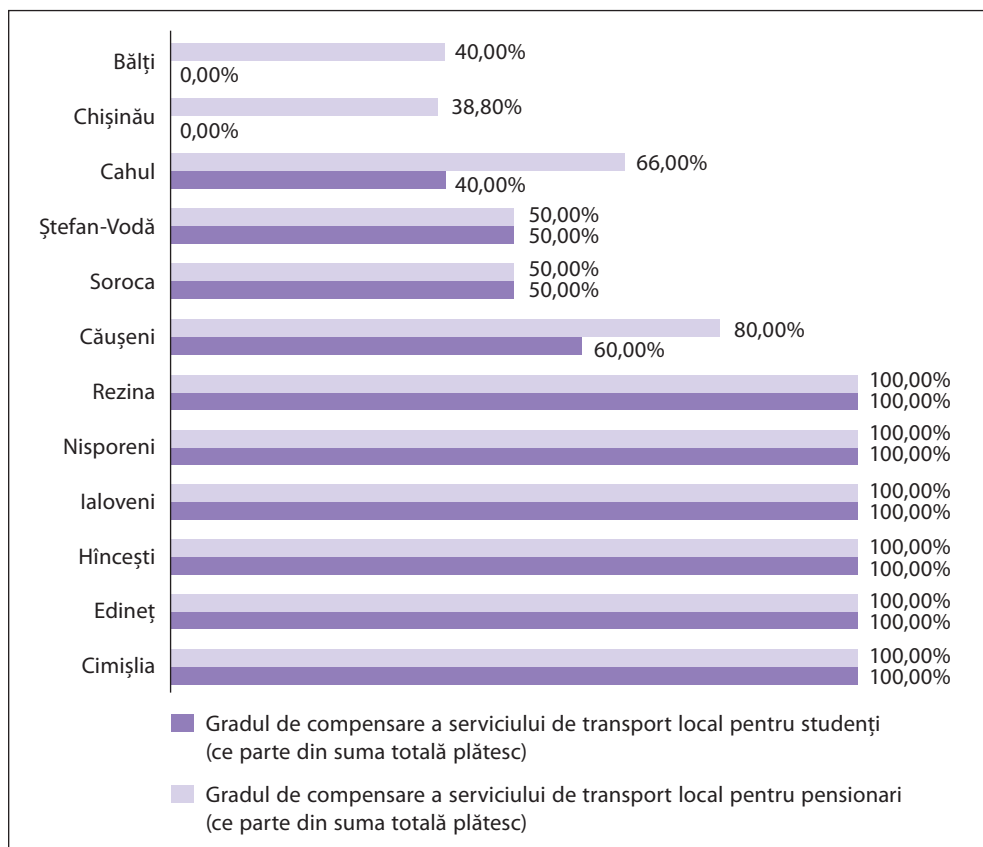
P_{com} = tariful plătit per călătorie de o persoană din categoria celor ce beneficiază de compensații pentru transportul public, în lei

P_t = tariful întreg al unei călătorii, în lei

⁴⁵ Hotărîrea Guvernului nr. 1268 din 21.11.2007 cu privire la compensarea cheltuielilor de deservire cu transport a persoanelor cu dizabilități ale aparatului locomotor, în: Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 184-187/1319 din 30.11.2007.

Prima cifră din grafic, corespunzătoare fiecărui oraș, indică ce parte din prețul total pentru călătoria cu transportul public plătesc studenții, iar a doua cifră indică partea pe care o plătesc pensionarii și alte categorii ce beneficiază de compensații. Respectiv, valoarea de 0% înseamnă că aceste persoane folosesc transportul public gratis, iar valoarea de 100% înseamnă că pasagerii respectivi plătesc prețul integral și deci nu beneficiază de niciun fel de reduceri.

Figura 29. Gradul de compensare a serviciului de transport public local, %



În municipiul Chișinău, modalitatea de acordare și de achitare a compensației nominative pentru călătoria în transportul urban în comun este stabilită prin decizia Consiliului municipal⁴⁶. Conform regulamentului aprobat prin această decizie, se acordă compensație nominativă pentru călătoria în transportul urban – plată lunară în bani, în vederea compensării cheltuielilor pentru călătoria în transportul urban, acordată persoanelor socialmente vulnerabile.

În orașul Cahul, prețul complet al unui abonament lunar pentru utilizarea transportului public este de 150 de lei; pensionarii plătesc 60 de lei

⁴⁶ Decizia Consiliului municipal Chișinău nr. 9/1 din 30.09.2009.

(adică 40% din suma totală), iar studenții achită 100 de lei (66% din suma totală). În Chișinău, prețul unui abonament lunar pentru adulți este de 180 de lei. Pensionarii circulă gratis, iar elevii și studenții achită cate 70 de lei lunar. În total, în Chișinău circulă gratis cu transportul public 13 754 de persoane. În municipiul Bălți, prețul total al unui abonament lunar este de 75 de lei. Pensionarii circulă gratuit în transportul public, iar elevii achită 30 de lei lunar. Studenții nu au reducere.

Într-o serie de orașe, precum Rezina, Nisporeni, Ialoveni, Hîncești, Edineț și Cimișlia, nu sînt prevăzute compensații la costul transportului public.

Indicator | 7 | Gradul de acces al pasagerilor cu nevoi speciale

Boxa 24. Gradul de acces al pasagerilor cu nevoi speciale la serviciul de transport public (Gacc, %)

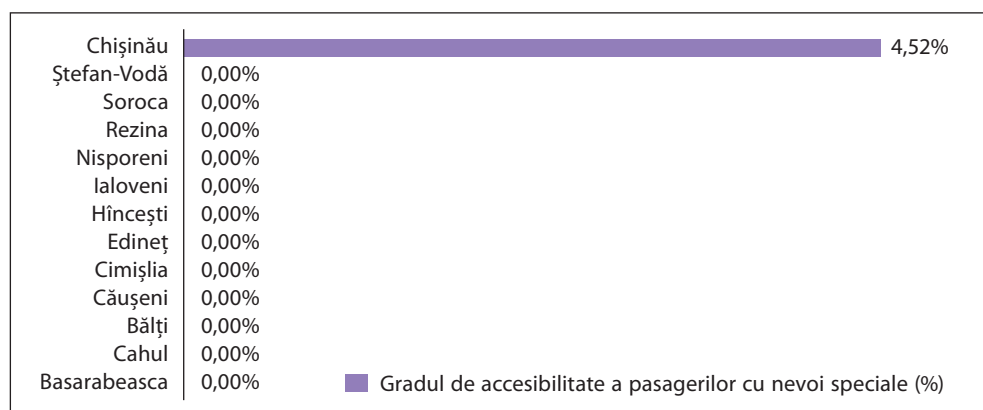
Gacc = $N_{ramp} \times 100\% / N_{mt}$, în care:

N_{ramp} = numărul total al mijloacelor de transport public prevăzute cu rampă pentru persoanele cu nevoi speciale

N_{mt} = numărul total al mijloacelor de transport în comun

Numărul mijloacelor de transport public prevăzute cu rampă pentru persoanele cu nevoi speciale este infim în singura localitate, municipiul Chișinău, unde există astfel de comodități. În capitală, gradul de acces al pasagerilor cu nevoi speciale înregistrează 4,52%, ceea ce reprezintă 107 troleibuze din totalul de 2 368 de mijloace de transport în comun din oraș. În celelalte orașe, vehiculele utilizate pentru transportarea pasagerilor nu sînt înzestrate cu echipamentele necesare.

Figura 30. Gradul de accesibilitate a pasagerilor cu nevoi speciale, %





CONCLUZII

1. În Republica Moldova, legislația necesară pentru organizarea și reglementarea serviciilor publice, dar și cadrul normativ secundar pentru aplicarea legislației sînt depășite de timp și nu sînt armonizate cu reglementările europene din domeniu.
2. Documentele de politici în domeniul serviciilor publice de gospodărie comunală nu sînt aplicate în totalitate, evaluate, actualizate și nu există rapoarte de progres la implementarea acestora.
3. Bugetele locale limitate, situația financiară dificilă a întreprinderilor municipale, dar și eficiența redusă a acestora nu permit modernizarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, de canalizare, salubritate și de transport.
4. În mai multe centre raionale, există probleme mari în privința accesibilității populației la serviciile publice, la standarde de calitate, eficiența, universalitatea, adaptabilitatea și transparența serviciilor.
5. Practicile de diseminare a experiențelor pozitive în modernizarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, de canalizare, salubritate și de transport sînt semiexistente.
6. În foarte puține cazuri are loc transferul de tehnologii, expertiză și experiență din afara țării spre prestatorii de servicii publice la nivel local.
7. Fiind evaluate performanțele serviciilor publice, pot fi formulate următoarele concluzii referitoare la starea celor patru servicii publice în cele 17 localități care au răspuns chestionarelor ADEPT:

- **Accesibilitatea** principalelor servicii publice de gospodărie comunală este neuniformă și diferă mult în orașele analizate în cercetare.
 - În medie, 71,2% din locuitorii orașelor analizate beneficiază de acces la serviciul de alimentare cu apă potabilă, valorile cele mai înalte înregistrându-se în orașele Cimișlia, Ialoveni, Criuleni, Căușeni, iar un grad redus de acces la serviciul de alimentare cu apă fiind înregistrat în Nisporeni (18,44%) și Dondușeni (40,75%).
 - Accesul la serviciul de canalizare și epurare este, în medie, mai redus decât în cazul serviciului apă, media națională fiind de 63%. În majoritatea orașelor analizate în studiu, mai puțin de 50% din locuitori au acces la serviciul de canalizare, cu un minim de 12,07% înregistrat în Nisporeni și un maximum de 86,68% în municipiul Chișinău.
 - Un acces și mai redus este atestat în cazul serviciului de salubritate. În medie, doar 41,8% din gospodăriile orașelor analizate beneficiază de acest serviciu pe bază de contract, gradul maxim de accesibilitate fiind înregistrat în Cantemir (86,16%), Criuleni (84,04%) și Chișinău (74,48%), iar un grad minim de acces la acest serviciu înregistrându-se în Basarabasca (2,15%) și Cimișlia (10,7%).
 - Dacă în toate localitățile incluse în studiu sînt furnizate servicii publice de alimentare cu apă, canalizare și salubritate, atunci serviciul transport public este furnizat în doar 13 dintre localitățile analizate, orașele Dondușeni, Criuleni și Cantemir neavînd un asemenea serviciu. În orașele în care există acest serviciu, accesibilitatea este relativ redusă, în opt dintre orașe unui locuitor îi revine mai puțin de 0,05 locuri în transportul comun. În patru orașe – Cahul, Bălți, Chișinău și Ialoveni – accesul la transportul public nu reprezintă o problemă, orașele punînd la dispoziția locuitorilor suficiente vehicule.
 - Accesul persoanelor cu nevoi speciale la serviciul public de transport reprezintă o problemă. În 16 dintre cele 17 orașe analizate, mijloacele de transport în comun nu dispun de rampe care ar face posibil accesul persoanelor cu dificultăți de mișcare. Singurul oraș care dispune de asemenea facilități este Chișinăul, dar și aici doar 4,52% din mijloacele de transport sînt dotate cu rampe de acces.
- O altă exigență estimată de acest studiu este **calitatea serviciilor** furnizate celor peste un milion de locuitori din 17 orașe-centre raionale.

- În zece dintre orașe, calitatea apei potabile corespunde cerințelor de potabilitate ale Ministerului Sănătății. Un grad inferior de conformare a fost identificat în cazul orașelor Nisporeni (41,76%), Hîncești (50,82%), Edineț (77,52%), Cimișlia (47,87%) și Dondușeni (55,0%).
- Calitatea serviciului de canalizare și epurare este substanțial mai redusă. În cinci localități, gradul de conformare a apelor uzate la cerințele de descărcare în apele receptoare depășește 90%, iar în alte cinci orașe, niciuna dintre probele de apă uzată nu corespund cerințelor. În același timp, șase orașe nu dispun de informații despre calitatea apei epurate. O situație critică se înregistrează în orașele Cantemir și Soroca, unde apa uzată adunată din sistemul de canalizare se revarsă direct în râurile Tigheci și Nistru, nefiind prelucrată.
- Calitatea serviciului de salubritate este mai greu de măsurat, dar din datele colectate conchidem că salubritatea stradală, colectarea și prelucrarea deșeurilor nu sînt o prioritate pentru autoritățile locale. Numai în trei orașe peste 50% din străzi sînt măturate și salubritate (Soroca, Chișinău și Rezina), în alte șapte localități fiind salubritate mai puțin de 30% din străzi (Edineț – 3,97%; Criuleni – 8,2%, Bălți – 9,31% etc.). Nici acoperirea cu coșuri de gunoi a străzilor nu este satisfăcătoare în toate orașele, un număr redus de coșuri de gunoi revenind locuitorilor din Bălți (1 165 locuitori/pubelă) și Basarabeasca (622 locuitori/pubelă). Gradul de acoperire cu veceuri publice a orașelor-centre raionale este extrem de redus. Sînt orașe în care nu există deloc veceuri publice amenajate, iar în altele numărul acestora este foarte mic.
- Calitatea serviciului public de transport este caracterizată de mijloace de transport în comun învechite și cu uzură fizică ridicată. În opt orașe din cele 17 analizate, vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun depășește zece ani, în orașul Rezina, vechimea medie a mijloacelor de transport în comun constituie tocmai 30 de ani, în Bălți – 23,3 ani, Soroca – 20,3 ani, Ștefan-Vodă – 17 ani, Basarabeasca – 15 ani, Chișinău – 14,4 ani. O situație mai bună este înregistrată în orașele Ialoveni, Hîncești, Cimișlia, și Cahul, unde vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun nu depășește zece ani.
- Datele colectate ne permit să trasăm anumite concluzii generale despre **eficiența** autorităților locale în furnizarea serviciilor de gospodărie comunală, considerăm însă că sînt necesare analize suplimentare pentru a face concluzii mai complexe.

- Sînt nouă orașe în care pierderile de apă în rețeaua publică de distribuție a apei depășesc 40%, cele mai multe pierderi fiind înregistrate în Edineț (72,18%), Nisporeni (61,12%) și Rezina (58,75%). Nu există o relație clară între costul operațional pentru întreținerea rețelei de apă și pierderile de apă în rețea, dar putem deduce o relație între tariful plătit de consumatori pentru 1m³ de apă și pierderile de apă în rețea – orașele care înregistrează pierderi mari de apă impun, în general, tarife mai înalte pentru apa consumată.
- Datele colectate arată că chiar dacă în unele orașe valoarea investițiilor în ultimii cinci ani este aproape egală, există devieri semnificative în costul de întreținere a sistemului de canalizare, ceea ce indică eficiență redusă în gestionarea serviciului în orașe precum Bălți, Nisporeni, Hîncești și Cahul. De asemenea, este vizibil faptul că în orașele Cimișlia, Căușeni și Dondușeni, datorită volumului mărit de investiții în sistemul de canalizare, prețul de întreținere a acestuia este relativ redus. Orașele Chișinău și Basarabeasca par a fi cele mai eficiente, reușind să aibă, cu investiții mici, costuri de întreținere a rețelei mici și un grad înalt de conformare a apelor uzate la normele ecologice.
- **Investițiile** făcute de către autorități în adaptarea și îmbunătățirea serviciilor publice de gospodărie comunală variază de la oraș la oraș. Per total, în ultimii cinci ani autoritățile au investit mai mulți bani în sistemul de aprovizionare cu apă decît în sistemul de canalizare și epurare. Media este de 211 lei/locuitor pentru serviciul de aprovizionare cu apă în cele 17 orașe analizate, în comparație cu doar 69,16 lei/locuitor investiți în sistemul de canalizare. Cîteva orașe au făcut investiții în ambele servicii, printre acestea numărîndu-se Nisporeni, Cimișlia, Hîncești, Basarabeasca, Căușeni. În același timp, sînt și orașe (Soroca și Rezina) unde, în ultimii cinci ani, autoritățile nu au investit niciun leu în serviciul apă și canalizare.
- Au fost înregistrate variații și la capitolul suportabilitatea serviciilor, fiind vorba de tarifele achitate de consumatori pentru serviciile publice de gospodărie comunală.
 - Sînt orașe unde tarifele achitate pentru serviciul apă și canalizare sînt de două ori mai mari decît în municipiul Chișinău. Această variație este semnificativă, dat fiind faptul că, bazîndu-ne pe datele parvenite de la Biroul Național de Statistică, locuitorii municipiului Chișinău au salarii

mai mari decît cei din alte orașe, fapt care vorbește despre o suportabilitate redusă a locuitorilor din centre raionale precum Ștefan-Vodă, Căușeni, Edineț, Dondușeni etc. Aceeași situație se înregistrează și în cazul serviciului de salubritate. Locuitorii din Chișinău plătesc pentru colectarea și evacuarea deșeurilor cel mai mic tarif, în comparație cu celelalte orașe analizate.

- Mai puține variații se înregistrează în cazul serviciului public de transport, prețul pentru o călătorie cu microbuzul/autobuzul fiind în medie de 2,5 lei (2 lei în unele orașe și 3 lei în altele). Cu toate acestea, în unele localități (Bălți, Chișinău, Cahul, Ștefan-Vodă, Soroca și Căușeni) suportabilitatea costului pentru transportul public este mai mare datorită compensațiilor oferite de autorități pentru anumite categorii de pasageri. În restul orașelor care dispun de transport public, nu sînt oferite compensații pentru utilizarea transportului.



RECOMANDĂRI

1. Armonizarea reglementărilor naționale aferente serviciilor de gospodărie comunală în corespundere cu legislația europeană pentru a accelera dezvoltarea și modernizarea tuturor serviciilor publice locale.
2. 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.
3. Actualizarea documentelor de politici în domeniul serviciilor publice și introducerea obligatorie a procedurilor de raportare.
4. 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.
5. 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.
6. Realizarea transferului de expertiză, experiență, tehnologii din statele Uniunii Europene în domeniul serviciilor publice pentru municipalitățile din Republica Moldova.
7. Atragerea asistenței tehnice la nivel de donatori pentru instruirea și perfecționarea cadrelor din municipalități în vederea atragerii investițiilor pentru modernizarea serviciilor publice.
8. Dezvoltarea de către municipalități a relațiilor de cooperare cu agenții economici privați. Inițierea parteneriatelor publice private (PPP) în vederea modernizării serviciilor publice de aprovizionare cu apă, de canalizare, salubritate și de transport.
9. Atragerea fondurilor internaționale și de stat pentru modernizarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, de canalizare, salubritate și de transport.
10. Promovarea măsurilor de politică fiscală care să acorde înlesniri pentru investitorii în infrastructura serviciilor de alimentare cu apă, canalizare și salubritate.



ANEXA 1

PROPUNERE DE POLITICĂ PUBLICĂ privind

Necesitatea elaborării și institu- ționalizării unui mecanism de măsurare a performanței pentru monitorizarea serviciilor publice de gospodărie comunală

UN PRIM DEMERS DE MONITORIZARE A SERVICIILOR PUBLICE LOCALE

Avînd drept scop garantarea accesului liber al cetățenilor 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; 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, Basarabasca, Cahul, Cantemir, Căușeni, Chișinău, Cimișlia, Criuleni, Dondușeni, Edineț, Glodeni, Hîncești, 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 niciun 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 Republica Moldova, subiectul performanței autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală și cel al calității acestor servicii rămîne a fi nediscutat de către autorități. Astfel, în prezent nu sînt disponibile nici cetățenilor, dar nici autorităților informații privind calitatea serviciilor publice de gospodărie comunală furnizate locuitorilor.

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 în ceea ce privește canalizarea – apele uzate adunate de la cei peste 35 000 de locuitori ai orașului

se revarsă direct în riul Nistru, creînd astfel un șir de probleme la nivel local, național și internațional.

- Lipsa unor informații complexe și actualizate despre performanța autorităților în asigurarea locuitorilor cu apă potabilă, servicii de canalizare, salubritate etc. face dificilă ținerea sub control și responsabilizarea autorităților locale pe durata mandatului acestora. Este necesar de menționat că în localitățile Republicii Moldova 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 Republica Moldova, sînt localități în care cetățenii plătesc mai mult pentru servicii de gospodărie comunală mai puțin calitative, în comparație cu locuitorii din orașele unde administrarea serviciilor de gospodărie comunală este mai eficientă. Această situație ridică semne de întrebare referitor la corectitudinea procesului de stabilire a tarifelor pentru serviciile comunale.
- Din aceleași cauze sînt semiexistente practicile de diseminare a experiențelor pozitive în modernizarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă, de canalizare, salubritate și de transport. La fel, sînt puține exemple de transfer de tehnologii, expertiză, experiență din afara țării spre prestatorii de servicii publice la nivel local.

NECESITATEA UNUI SISTEM INSTITUȚIONALIZAT DE MONITORIZARE A SERVICIILOR PUBLICE LOCALE

Pentru a îmbunătăți calitatea și eficiența furnizării serviciilor publice de gospodărie comunală, Asociația pentru Democrație Participativă ADEPT solicită Guvernului Republicii Moldova 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* al 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 deconcentrării 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 să fie evidențiate bunelor practici în modernizarea serviciilor publice locale oferite cetățenilor și să se contribuie la realizarea unui transfer mai energic de experiență și expertiză în cadrul APL.

Nu în ultimul rînd, 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.

ANEXA 2

Lista indicatorilor utilizați pentru măsurarea performanței autorităților în furnizarea serviciilor publice de gospodărie comunală

Indicatori de performanță pentru serviciul de alimentare cu apă

Nr. ind.	Definiția indicatorului	Unitatea de măsură	Formula de calcul	Exigența/cerința măsurată
1	Gap – gradul de acces al populației la serviciul public de alimentare cu apă	%	Gap = Nt/Nta , în care: Nt = numărul total al populației din oraș Nta = numărul total de locuitori cu acces la serviciul de apă prin branșament comun	ACCESIBILITATEA SERVICIULUI
2	Ta – durata accesului la apă	ore/zi	Ta = $No/24$ h, în care: No = numărul de ore pe zi în care este livrată apa	ACCESIBILITATEA SERVICIULUI
3	Gcont – gradul de contorizare	%	Gcont = Nbc/Ng , în care: Nbc = numărul total de branșamente contorizate Ng = numărul total de branșamente (total gospodării conectate)	TRANSPARENȚA SERVICIULUI
4	Gpotab – gradul de conformare la cerințele de potabilitate ale Ministerului Sănătății	%	Gpotab = Npc/Npa , în care: Npc = numărul probelor de apă potabilă conforme Npa = numărul total de probe de apă potabilă analizate	CALITATEA SERVICIULUI
5	Invest – valoarea investițiilor în sistemul de aprovizionare cu apă potabilă în ultimii cinci ani	lei/gospodărie	Invest = $\Sigma(N)/Nt$, în care: N = totalul investițiilor în sistemul de aprovizionare cu apă potabilă în fiecare an Ng = numărul total de gospodării	ADAPTABILITATEA SERVICIULUI

6	Pg – pierderea de apă potabilă în rețeaua publică de transport și distribuție a apei potabile până la intrarea în bloc/casă („ <i>apa nefacturată</i> “)	%	Pg = (Qp-Qf)/Qp , în care: Qp = cantitatea totală de apă potabilă produsă (intrată în rețeaua de transport și distribuție), în m ³ /an Qf = cantitatea totală de apă potabilă facturată, în m ³ /an	EFICIENȚA SERVICIULUI
7	Pa – prețul apei potabile, exclusiv TVA	lei/m ³	Se va comunica prețul în lei, evidențiindu-se distinct TVA.	SUPORTABILITATEA SERVICIULUI
8	Coper – cost operațional pe kilometru de rețea publică de transport și distribuție a apei potabile	lei/km	Coper = Ctot/Lr , în care: Ctot = costul total anual de exploatare, întreținere și reparații ale rețelei de transport și distribuție, în lei Lr = lungimea totală a rețelei de transport și distribuție, în km	STANDARD DE COST

Indicatori de performanță pentru serviciul de canalizare-epurare

Nr. ind.	Definiția indicatorului	Unitatea de măsură	Formula de calcul	Exigența/cerința măsurată
1	Prezența serviciului	0, 1, 2	Întrebare: Orașul dispune de: – stație de epurare funcțională, – edificii (gropi) pentru colectarea apelor uzate, – apa uzată se revarsă în râul ... – altceva ...	ACCESIBILITATEA SERVICIULUI
2	Ga – gradul de acces al populației la serviciul public de canalizare	%	Gap = Ntc/Nt , în care: Ntc = numărul locuitorilor cu acces la serviciul public de canalizare, prin racord comun Nt = numărul total de locuitori ai orasului	ACCESIBILITATEA SERVICIULUI

3	Guz – gradul de conformare la cerințele de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate epurate	%	Guz = N_{pc}/N_{pa} , în care: N _{pc} = numărul probelor conforme normelor de deversare a apelor uzate în apele receptoare N _{pa} = numărul total de probe analizate la descărcarea în emisar (receptor)	CALITATEA SERVICIULUI
4	Invest – valoarea investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în ultimii cinci ani	lei/ locuitori	Invest = $\Sigma(N)/Nt$, în care: N = totalul investițiilor în sistemul de canalizare și epurare în fiecare an Nt = numărul total de locuitori	ADAPTABILITATEA SERVICIULUI
5	Tc – tariful de canalizare-epurare, exclusiv TVA	lei/m ³	Se va comunica tariful în lei, evidențiindu-se distinct TVA.	SUPORTABILITATEA SERVICIULUI
6	Coper – cost operațional pe kilometru de rețea publică de colectare și evacuarea apelor uzate orășenești	lei/km	Coper = C_{tot}/L_r , în care: C _{tot} = costul total anual de exploatare, întreținere și reparații ale rețelei de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești, în lei L _r = lungimea totală a rețelei de colectare și evacuare a apelor uzate orășenești, în km	STANDARD DE COST

Indicatori de performanță pentru serviciul public de salubritate

Nr. ind.	Definiția indicatorului	Unitatea de măsură	Formula de calcul	Exigența/cerința măsurată
1	Prezența serviciului	0/1	Întrebare: – Orașul dispune de serviciu public de colectare a deșeurilor? DA, NU – Orașul dispune de propria-i gunoiște autorizată pentru deșeurile menajere? DA, NU – Numărul de gunoiști neautorizate din oraș este de ...	ACCESIBILITATEA SERVICIULUI

2	Ga – gradul de acces al populației la serviciul public de salubritate	%	$Ga = (Nb+Nc)/(Ntb+Ntc)$, în care: Nb = numărul de blocuri locale cu acces la serviciul public de salubritate, pe bază de contract Nc = numărul de case pe pământ cu acces la serviciul public de salubritate, pe bază de contract Ntb = numărul total de blocuri locative Ntc = numărul total de case pe pământ	ACCESIBILITATEA SERVICIULUI
3	Gc – gradul de colectare a deșeurilor municipale	%	$Gc = Qc/Qg$, în care: Qc = cantitatea totală de deșeuri municipale colectate, în m ³ Qg = cantitatea totală de deșeuri municipale generate la nivelul UAT estimată, în m ³	CALITATEA SERVICIULUI
4	Gs – gradul de salubritate stradală a localității	%	$Gs = Ns/Nts$, în care: Ns = numărul străzilor de pe care se colectează deșeuri stradale (care se matura) Nts = numărul total al străzilor din oraș	UNIVERSALITATEA SERVICIULUI
5	Gp – gradul de salubritate stradală a localității/pubele	locuitori/ pubelă	$Gp = Nt/Ncg$, în care: Nt = numărul total de locuitori Ncg = numărul total de pubele stradale	UNIVERSALITATEA SERVICIULUI
6	Vc – gradul de acoperire a orașului cu veceuri publice	veceu/ locuitor	$Vc = Nt/Nv$, în care: Nv = numărul de veceuri publice în oraș Nt = numărul total al locuitorilor în oraș	CALITATEA SERVICIULUI

7	Gg – gradul de umplere a gunoiștilor autorizate (pentru deșeuri menajere)	%	Gg = Vg/Vt , în care: Vg = volumul ocupat de gunoiul actual din gunoiște Vt = volumul total al gunoiștii autorizate	CALITATEA SERVICIULUI
8	Gsatisf – gradul de satisfacție a utilizatorilor față de serviciul prestat	%	Gsatisf = $Nrecl/Na$, în care: Nrecl = numărul total de reclamații înregistrate anual Na = numărul locuitorilor cu acces la serviciul public de salubritate, pe bază de contract	CALITATEA SERVICIULUI
9	Tbdeșeuri – tariful/taxa pentru serviciul de colectare, depozitare și neutralizare a deșeurilor menajere, exclusiv TVA pentru cei care locuiesc la bloc	lei/locuitor	Se va comunica tariful/taxa în lei, evidențiindu-se distinct TVA.	SUPORTABILITATEA SERVICIULUI
10	Tcdeșeuri – tariful/taxa pentru serviciul de colectare, depozitare și neutralizare a deșeurilor menajere, exclusiv TVA pentru cei care locuiesc la casă pe pământ	lei/gospodărie	Se va comunica tariful/taxa în lei, evidențiindu-se distinct TVA.	SUPORTABILITATEA SERVICIULUI

Indicatori de performanță pentru serviciul de transport public local de persoane

Nr. ind.	Definiția indicatorului	Unitatea de măsură	Formula de calcul	Exigența/cerința măsurată
1	Ptr – prezența serviciului de transport public local	0; 1	Întrebare: – Dispuneți de transport public de persoane în oraș? DA; NU	PRE-ZENȚA SERVICIULUI
2	Ga – gradul de acces al populației la serviciul de transport public de persoane	%	Ga = Ltr/Ls , în care: Ltr = lungimea totală a traseelor serviciului de transport public de persoane la nivelul localității, în km Ls = lungimea totală a străzilor/ drumurilor la nivelul localității, în km	ACCESIBILITATEA SERVICIULUI
3	Ctrans – capacitatea de transport	locuri/ locuitor	Ctrans = Cmt×Ng/Nmt×Nt , în care: Cmt = capacitatea totală a mijloacelor de transport în comun, în nr. locuri Ng = numărul total de curse (din punctul A pînă în B și înapoi) prevăzută în graficele de circulație într-o zi Nmt = numărul total al mijloacelor de transport public de persoane Nt = numărul total al locuitorilor la nivelul UAT, în nr. locuitori	CALITATEA SERVICIULUI
4	Vm – vechimea medie a parcului de mijloace de transport în comun	ani	Vm = ΣNmt×Vmt/Nmt , în care: Nmt = numărul total al mijloacelor de transport în comun Vmt = vechimea fiiercărui mijloc de transport utilizat	CALITATEA SERVICIULUI
5	Gacc – gradul de accesibilitate a serviciului de transport public pentru pasagerii cu nevoi speciale	%	Gacc = Nramp/Nmt , în care: Nramp = numărul total al mijloacelor de transport public prevăzute cu rampă pentru persoane cu nevoi speciale Nmt = numărul total al mijloacelor de transport în comun	UNIVERSALITATEA SERVICIULUI

6	Pt – tariful întreg pentru o călătorie	lei/bilet de călătorie	Se va comunica tariful în lei, evidențiindu-se distinct TVA.	INDICATOR FINANCIAR
7	Gcom – gradul de compensare a serviciului de transport public local	%	Gcom = Pcom/Pt , în care: Pcom = tariful plătit per călătorie de o persoană din categoria celor ce beneficiază de compensații pentru transportul public, în lei Pt = tariful întreg pentru o călătorie, în lei	SUPORTABILITATEA SERVICIULUI



BIBLIOGRAFIE

1. Chivriga, Viorel, Bordei, Teodor, *Analiza comparativă a nivelului de dezvoltare economico-socială a raioanelor Soroca, Orhei, Ungheni, Cahul și a municipiului Bălți. Studiu elaborat la comanda Centrului Contact*, Chișinău, 2006.
2. Dandara, Viorel, Dandara, Marina, *Studiu asupra situației economico-financiare a ÎM „Autosalubritate”*, IDIS „Viitorul”, Chișinău, 2010.
3. Garaba, Vladimir, *Studiu privind managementul întreprinderilor municipale pentru alimentare cu apă și canalizare*, IDIS „Viitorul”, Chișinău, 2007.
4. Institutul pentru Politici Publice, *Managementul serviciilor publice la nivelul municipiilor: probleme și soluții*, București, septembrie 2009.
5. Institutul pentru Politici Publice, *Măsurarea performanței municipiilor din România. Evaluare, responsabilizare, eficiență*, București, 2007.
6. Mocanu, Victor, *Ghidul alesului local*, Biblioteca IDIS „Viitorul”, Publicație realizată în cadrul proiectului „Consolidarea autonomiei locale prin creșterea profesionalismului noilor aleși locali în Republica Moldova – II”, implementat de IDIS „Viitorul” cu suportul financiar al Fundației Hanss Seidel, Chișinău, 2012.
7. *Studiul serviciilor publice locale*. Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare. Programul Dezvoltare locală integrată, Chișinău, 2008.
8. Codul apelor. Legea nr. 1532-XII din 22.06.1993.
9. Codul contravențional al Republicii Moldova. Legea nr. 218-XVI din 24.10.2008.
10. Legea apelor, nr. 272 din 23.12.2011.
11. Legea condominiului în fondul locativ, nr. 913-XIV din 30.03.2000.
12. Legea nr. 1515-XII din 16.06.1993 privind protecția mediului înconjurător.
13. Legea nr. 1102-XIII din 06.02.1997 cu privire la resursele naturale.

14. Legea nr. 1540-XIII din 25.02.1998 privind plata pentru poluarea mediului.
15. Legea nr. 272-XIV din 10.02.1999 cu privire la apa potabilă.
16. Legea nr. 982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație.
17. Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.
18. Legea nr. 435-XVI din 28.12.2006 privind descentralizarea administrativă.
19. Legea nr. 436-XVI din 28.12.2006 privind administrația publică locală.
20. Legea nr. 179-XVI din 10.07.2008 cu privire la parteneriatul public-privat.
21. Legea nr. 10-XVI din 03.02.2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice
22. Legea serviciilor publice de gospodărie comunală, nr. 1402-XV din 24.10.2002.

23. Hotărîrea Guvernului nr. 619 din 16.08.1994 despre reglementarea relațiilor din domeniul gospodăririi apelor și folosirea rațională a resurselor de apă în Republica Moldova.
24. Hotărîrea Guvernului nr. 626 din 18.08.1994 privind aprobarea Regulamentului Cadastrului de Stat al Apelor.
25. Hotărîrea Guvernului nr. 395 din 08.04.1998 pentru aprobarea Regulamentului privind auditul ecologic al întreprinderilor.
26. Hotărîrea Guvernului nr. 1006 din 13.09.2004 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la concesionarea serviciilor publice de gospodărie comunală.
27. Hotărîrea Guvernului nr. 934 din 15.08.2007 cu privire la instituirea Sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al apelor minerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliate“.
28. Hotărîrea Guvernului nr. 1141 din 10.10.2008 pentru aprobarea Regulamentului privind condițiile de evacuare a apelor uzate urbane în receptori naturali.

Imprimat la „Combinatul Poligrafic“
Chişinău, str. P. Movilă nr. 35; tel.: 24-30-92
Com. nr. 30649

