



skat Swiss Resource Centre and
Consultancies for Development

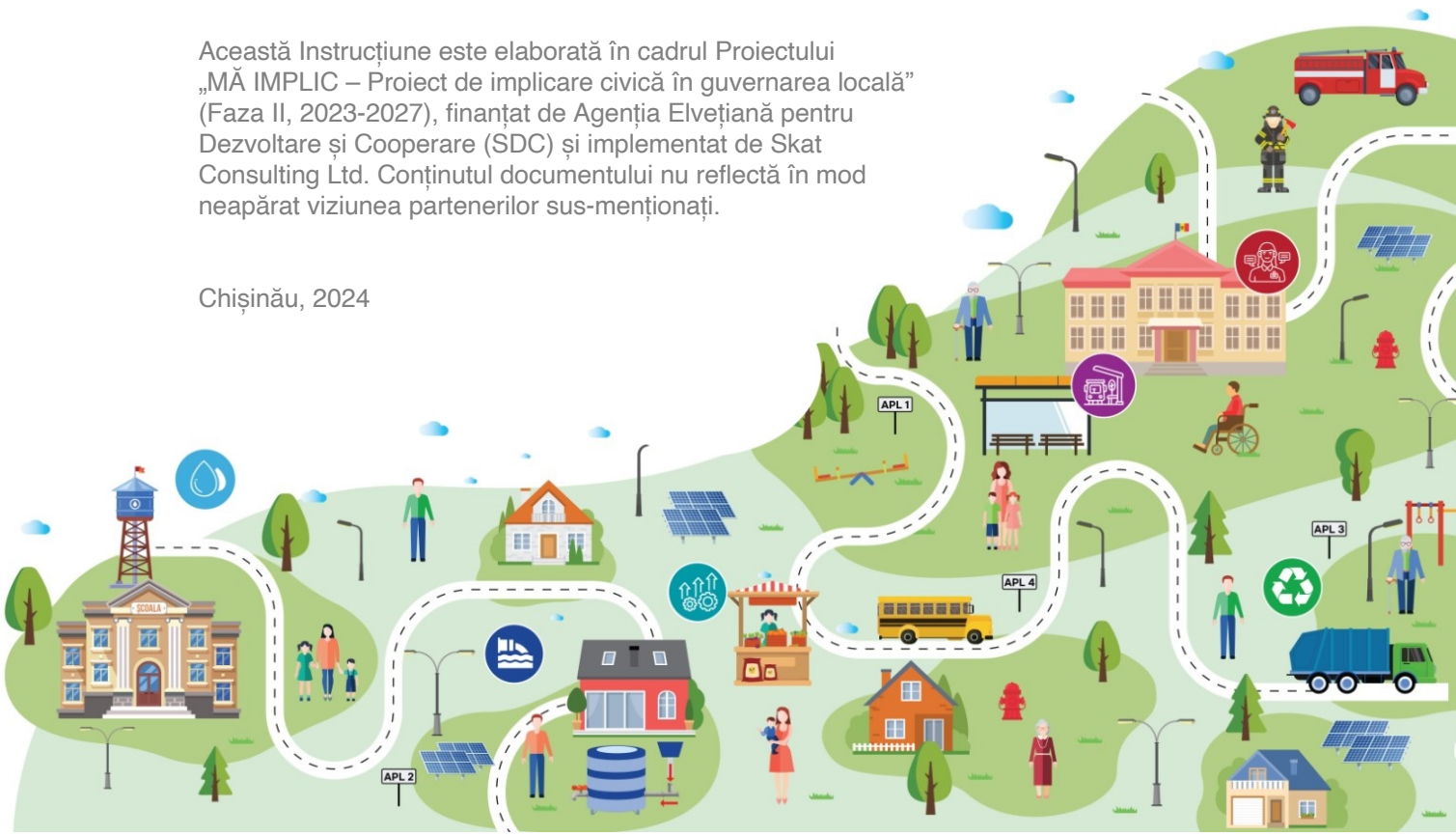
Autoevaluarea serviciilor de gospodărie comunală.

INSTRUCȚIUNE DE APLICARE

Autori: Anatol Bucatca, Tudor Golub, Andriy Kavun

Această Instrucțiune este elaborată în cadrul Proiectului „MĂ IMPLIC – Proiect de implicare civică în guvernarea locală” (Faza II, 2023-2027), finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC) și implementat de Skat Consulting Ltd. Conținutul documentului nu reflectă în mod neapărat viziunea partenerilor sus-menționați.

Chișinău, 2024



Cuprins

Abrevieri	3
Introducere	4
Procesul de Autoevaluare a modului de prestare a Serviciilor de gospodărie comunală	5
Pasul 1 – Evaluarea situației proprii în domeniul prestării sgc.....	5
Pasul 2 – Determinarea priorității componentelor de gestiune	10
Pasul 3 – Compararea rezultatelor	10
Pasul 4 – Planificarea activităților de îmbunătățire a prestării SGC.....	12
Concluzii	14
Anexe	15

Abrevieri

AA	Alimentare cu apă
AAPL	Autoritate a administrației publice locale
AAS	Alimentare cu apă și Sanitație
APL	Administrație publică locală
CIM	Contract individual de muncă
EE	Energie electrică
EIC	Echipa de inițiativă comunitară
FB	Facebook
IPS	Iluminat public stradal
ÎM	Întreprindere Municipală
ÎS	Întreprindere de Stat
MDS	Managementul deșeurilor solide
ONG	Organizație non-guvernamentală
OS	Operator de servicii
SGC	Servicii de gospodărie comunală
SA	Self Assessment sau (în cazul dat) Auto-evaluarea serviciilor de gospodărie comunală
PUG	Plan Urbanistic General
PUZ	Plan Urbanistic Zonal

Introducere

Abordarea Proiectului MĂ IMPLIC de implementare a inițiativelor comunităților partenere privind dorința acestora de a îmbunătăți practica de furnizare a serviciilor publice este complexă și presupune implicarea tuturor părților interesate în procesul decizional. Se acordă o atenție considerabilă practicilor care vizează îmbunătățirea calității și durabilității furnizării serviciilor și creării unui mecanism de întreținere și deservire sustenabil, ușor de înțeles, responsabil și transparent.

Având în vedere că unul dintre scopurile MĂ IMPLIC este dezvoltarea capacității AAPL și a operatorilor de servicii de a organiza și îmbunătăți în mod independent serviciile publice, s-a decis evaluarea stării furnizării serviciilor în comunități prin organizarea unui proces de autoevaluare.

În baza rezultatelor autoevaluării, APL, OS și EIC vor evalua situația proprie, vor identifica componentele prioritare care necesită dezvoltate sau îmbunătățite, vor alcătui o listă preliminară de măsuri care vizează îmbunătățirea prestării Serviciilor de Gospodărie Comunală (SGC).

Această *Instrucțiune de aplicare a Autoevaluării serviciilor de gospodărie comunală (Instrucțiune SA)* oferă o descriere pas cu pas a procesului de autoevaluare. După cum a demonstrat experiența Proiectului MĂ IMPLIC, instrumentul de Autoevaluare poate servi mai multor scopuri, fiind:

- Un cadru eficient de discuție și analiză între diverși actori comunitari cu privire la situația actuală în domeniul prestării SGC;
- Un mijloc pentru stabilirea nivelului inițial al capacității și pentru evaluarea ulterioară a progreselor realizate;
- Un instrument de auto-monitorizare a APL-urilor, OS și EIC, pentru a înregistra îmbunătățiri ale capacității în domeniile de responsabilitate, realizate cu forțe proprii;
- modalitate de a identifica și de a stabili gradul de prioritate a asistenței solicitate, pentru a utiliza informația respectivă la planificarea activităților.

Această Instrucțiune SA a fost elaborată cu scopul de a asigura durabilitatea instrumentului în perioada de după finalizarea Proiectului MĂ IMPLIC, constituind un mijloc de a transfera expertiza de Autoevaluare către APL-urile partenere și către alte entități interesate.

În primul rând, Instrucțiunea SA pune la dispoziția APL-urilor din R. Moldova un ghid practic, pas cu pas, care oferă răspuns cu privire la modul de organizare, implementare și adaptare (în caz de necesitate) a instrumentului de Autoevaluare, precum și utilizarea instrumentului pentru auto-monitorizare.

În al doilea rând, Instrucțiunea SA oferă o resursă practică și o referință pentru evaluările conduse de alți experți – potențiali utilizatori, precum entități guvernamentale, centre analitice, grupuri academice, cercetători și consultanți, care pot fi implicați în efectuarea evaluărilor de capacitate a APL-urilor și OS din R. Moldova sau a altor tipuri de organizații, cum ar fi ONG-urile, atât timp cât funcțiile organizaționale supuse evaluării sunt ușor de identificat.

Procesul de Autoevaluare a modului de prestare a Serviciilor de gospodărie comunală

În cadrul Proiectului MĂ IMPLIC, Autoevaluarea SGC stabilește o secvență logică în auto-evaluarea capacității OS de a-și îndeplini funcțiile, începând cu evaluarea situației proprii la zi și ajungând la planificarea activităților prin identificarea Măsurilor de îmbunătățire a componentelor de gestiune.

Pentru realizarea autoevaluării și determinarea măsurilor de îmbunătățire a propriei dezvoltări organizaționale și de gestiune este necesar de întreprins următorii pași:

Pasul 1: Evaluarea situației proprii în domeniul prestării SGC;

Pasul 2: Determinarea priorității componentelor de gestiune;

Pasul 3: Compararea rezultatelor;

Pasul 4: Planificarea activităților de îmbunătățire a prestării SGC.

Metodologia dată poate fi folosită de către APL, Operatorii de servicii mici și medii pentru autoevaluarea stării curente a dezvoltării componentei de gestiune, aplicării anumitor practici și instrumente, precum și pentru identificarea măsurilor de sporire a capacităților organizaționale și operaționale.

Fiecare componentă de gestiune evaluată este prezentată prin câteva afirmații care reflectă diferite aspecte și procese de activitate – începând cu cadrul regulatoriu general, capacitatea managerială, parametri tehnici etc. și ajungând la capacitatea de a optimiza operațiunile, pentru a le aduce la standardele internaționale de practică

Pasul 1 – Evaluarea situației proprii în domeniul prestării SGC

Ședința #1 de familiarizare cu procesul de Autoevaluare (SA)1

Participanți: reprezentanții AAPL, OS, membri activi din cadrul EIC.

În cadrul ședinței participanții vor face cunoștință cu metodologia de desfășurare a SA, cu componentele procesului de SA, vor fi distribuite, analizate și stabilite sarcinile² pentru completarea Tabelelor cu Indicatorii de eficiență pe următoarele domenii³:

- Tabel 1.1. Aprovizionare cu apă și Sanitație (AAS)ⁱ;
- Tabel 1.2. Managementul deșeurilor solide (MDS)ⁱⁱ;
- Tabel 1.3. Iluminat public stradal (IPS)ⁱⁱⁱ.

Menționăm că, la necesitate, în funcție de domeniul / domeniile identificate pentru intervenție pot fi adaptați și analizați indicatorii de eficiență și pentru acestia (ex.: Tabel 1.4. Serviciul de transport

¹ deoarece nu necesită relativ mult timp pentru realizare (circa 30 min.), această ședință poate fi desfășurată autonom, on-line sau poate fi parte componentă a altei interacțiuni din cadrul proiectului MĂ IMPLIC (de exemplu: Evaluarea cadrului regulator sau Profil comunitar ș.a.).

² Dat fiind faptul că, indicatorii de eficiență analizați sunt intersectoriali – sursa acestora poate fi din cadrul APL, OS ș.a. – recomandăm formarea unui Grup de lucru compus din reprezentanții APL (primar, secretar al CL, contabil și, în caz că există în state, - specialiști pe domeniile analizate) și ai OS (administrator, contabil, inginer). Rolul fiecărui participant constă în furnizarea datelor reale pe domeniile de competență, iar un membru trebuie să fie împuternicit pentru totalizarea și prezentarea datelor.

³ În tabelele 1.1-1.3 sunt reflectați indicatorii de bază de eficiență și funcționare sustenabilă a OS. Controlul și monitorizarea permanentă a indicatorilor de eficiență sunt necesare pentru a reacționa rapid și eficient la schimbările apărute în situația OS și pentru asigurarea prestării serviciilor calitative și fără întreruperi către populație. Cu **litere aldine** sunt evidențiați indicatorii, monitorizarea regulată a cărora este necesară pentru prestarea sustenabilă a serviciilor și valorile cărora formează indicii de sustenabilitate a prestării serviciului. Ceilalți indicatori sunt la fel foarte importanți și se recomandă pentru aplicare și monitorizare.

public, Tabel 1.5. Întreținerea drumurilor publice, Tabel 1.6. Urbanism și amenajarea teritoriului / Managementul spațiilor verzi ș.a.), conform modelului de mai jos:

Nr.	Indicator (<i>exemplu</i>)	Periodicitatea recomandată a monitorizării	Unitatea de măsură	Algoritmul
Acoperirea cu serviciul de _____				
Consumul serviciilor de către populație				
Evidența combustibilului și lubrifianților				
Starea infrastructurii				
Cheltuieli operaționale				
Sustenabilitatea financiară				
Satisfația de calitate a serviciului				

Ședința #2 de evaluare propriu-zisă a situației curente

În cadrul acestei ședințe, cu participarea tuturor membrilor EIC, inițial vor fi prezentanți, de către Grupul de lucru, și analizați Indicatorii de eficiență pe domeniile analizate – Tabelele 1.1 – 1.3 – distribuite la ședința anterioară (#1). Astfel ca participanții să înțeleagă situația de-facto în ceea ce privește serviciile de AAS, MDS, IPS ș.a.

În partea a doua a ședinței, participanții, prin discuții consensuale moderate de un facilitator intern sau extern, vor analiza și / aprecia / nota percepția de grup asupra componentelor de gestiune în domeniul SGC, conform Tabelului 2.

Tabelul 2. Auto-Evaluarea situației proprii^{iv}:

Nr.	Componenta de gestiune
Partea 1. Componentele universale	
1.1.	Capacitatea instituțională și statutul juridic ⁴
1.2.	Răspunderea și transparența
1.3.	Sustenabilitatea infrastructurii ⁵
1.4.	Relațiile cu consumatorii
1.5.	Organizația și personalul ⁶
1.6.	Politica tarifară ⁷
1.7.	Eficientizarea operațională ⁸
1.8.	Managementul financiar și evidența contabilă ⁹
Partea 2. Genurile de activitate	

⁴ **Capacitatea instituțională** se referă la aptitudinile, resursele și mecanismele interne necesare pentru desfășurarea activităților în mod eficient și eficace. În acest sens vom atrage o atenție deosebită la faptul dacă AAPL au o viziune și scopuri strategice de dezvoltare a SGC formulate și aprobate în documentele corespunzătoare (ex. Planuri, Strategii ș.a.). **Statutul juridic** al unei instituții se referă la regulile și normele care guvernează funcționarea acesteia, precum și la drepturile și obligațiile pe care le are în contextul legislației în vigoare. Un statut juridic clar și puternic poate oferi un cadru sigur și stabil pentru activitatea unei instituții, protejându-i interesele și drepturile.

⁵ **Sustenabilitatea infrastructurii** se referă la capacitatea infrastructurii de a rezista în timp la condițiile de lucru specifice și de a funcționa eficient și sigur în aceste condiții. Pentru a asigura durabilitatea acesteea este important să se efectueze regulat inspecții și verificări tehnice, să se respecte instrucțiunile de utilizare și întreținere, să se înlocuiască piesele defecte sau uzate în timp util, și să se asigure o utilizare corectă și responsabilă a echipamentelor.

⁶ **Organizația și personalul** sunt responsabili de stabilirea și menținerea unui mediu de lucru sigur, sănătos și productiv. Este important ca OS să implementeze politici și proceduri clare pentru prevenirea accidentelor și bolilor profesionale, și să ofere instruire și echipament adecvat pentru a proteja angajații de riscurile de pe locul de muncă. Este esențial ca personalul să fie conștient de propriile responsabilități în ceea ce privește sănătatea și siguranța la locul de muncă și să raporteze orice incidente sau situații periculoase. Astfel, organizația și personalul se pot asigura că lucrează într-un mediu adecvat și sigur, care poate contribui la creșterea eficienței și satisfacția angajaților.

⁷ **Politica tarifară** trebuie să fie echitabilă, transparentă și sustenabilă, astfel încât să acopere costurile de operare, investițiile necesare pentru îmbunătățirea serviciilor și să ofere un acces adecvat la servicii pentru toți locuitorii. De asemenea, politica tarifară ar trebui să ia în considerare aspecte precum nivelul de trai al locuitorilor, gradul de urbanizare, dimensiunea și caracteristicile specifice ale comunității. Este important ca tarifele să fie reglementate în mod corespunzător și să reflecte valoarea reală a serviciilor oferite, evitându-se situațiile de subfinanțare sau supraimpozitare a locuitorilor. În plus, politica tarifară ar trebui să încurajeze comportamentele responsabile din punct de vedere al mediului înconjurător, cum ar fi reducerea și reciclarea deșeurilor, utilizarea eficientă a resurselor și protecția ecosistemelor locale.

⁸ **Eficientizarea operațională** reprezintă procesul de identificare și implementare a metodelor și practicilor care permit unui OS să își îmbunătățească eficiența și productivitatea. Acest proces implică evaluarea și optimizarea tuturor aspectelor operaționale, inclusiv procesele, resursele umane, tehnologia și sistemul de management. Scopul eficientizării operaționale este de a reduce costurile, de a crește calitatea produselor și serviciilor, de a îmbunătăți service-ul pentru clienți și de a crește satisfacția angajaților.

⁹ **Managementul financiar** se referă la planificarea, organizarea, controlul și monitorizarea activităților financiare pentru a asigura obținerea obiectivelor financiare stabilite. Evidența contabilă, pe de altă parte, implică înregistrarea tuturor tranzacțiilor financiare ale unei entități în conformitate cu regulile și standardele contabile. Prin managementul financiar și evidența contabilă, managerii pot lua decizii informate și strategice, bazate pe date financiare precise și relevante. Aceste procese sunt importante nu numai pentru monitorizarea "sănătății" financiare a unei organizații, dar și pentru elaborarea bugetelor, planificarea investițiilor, evaluarea performanței și raportarea rezultatelor financiare către părțile interesate.

Nr.	Componenta de gestiune
	Secțiunea 1. Serviciul de aprovizionare cu apă
2.1.1.	Suficiența resurselor de apă și calitatea apei
2.1.2.	Reflectarea rețelelor în evidență
2.1.3.	Pierderile de apă
2.1.4.	Evidența consumului de apă
	Secțiunea 2. Serviciul de epurare a apelor uzate / sanitație
2.2.1.	Completitudinea serviciului de epurare a apelor uzate
	Secțiunea 3. Serviciul de gestiune a deșeurilor solide
2.3.1.	Completitudinea serviciului de gestiune a deșeurilor
2.3.2.	Organizarea serviciului de gestiune a deșeurilor
2.3.3.	Amplasarea deșeurilor
	Secțiunea 4. Urbanism și Amenajarea teritoriului
2.4.1.	Urbanism și Amenajarea teritoriului
	Secțiunea 5. Iluminatul public stradal
2.5.1.	Completitudinea serviciului de iluminat stradal
	Secțiunea 6, 7... _____/la necesitate/

Pentru a aprecia corect și coerent *Componentele universale*, vom analiza măsura în care OS este înregistrat în calitate de persoană juridică cu drept de prestare a serviciilor consumatorilor finali. În cazul ÎM: Statutul este actualizat în conformitate cu prevederile Legii nr. 246/2017 cu privire la ÎS și ÎM, sunt constituite și activează Consiliul de administrație și Comisia de cenzori, este Regulamentul de desemnare în bază de concurs a administratorului ÎM. De asemenea, CL a aprobat cadrul regulatoriu local de bază: ¹⁰ politica tarifară, Regulamentul serviciului / serviciilor prestate de ÎM și Contractul de delegarea ș.a.

Regulamentul de prestare a serviciului este un document oficial care stabilește regulile și procedurile pe care trebuie să le respecte atât prestatorii de servicii, cât și beneficiarii acestor servicii. Regulamentul este conceput pentru a asigura un standard ridicat de calitate, eficiență și transparență în furnizarea serviciilor. Regulamentul este necesar pentru a defini clar responsabilitățile părților implicate în prestarea serviciilor și pentru a evita orice confuzie sau neînțelegeri ulterioare. Acesta contribuie la creșterea încrederii și a satisfacției clienților și la îmbunătățirea eficienței operaționale a prestatorilor de servicii.

¹⁰ A se vedea GHID PENTRU AUTORITĂȚILE PUBLICE LOCALE. Elaborarea și adoptarea regulamentelor locale privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de gospodărie comunală (<https://ma-implic.md/download/ghid-elaborarea-si-adoptarea-regulamentelor-locale-privind-organizarea-si-functionarea-serviciilor-publice-de-gospodarie-comunala/?wpdmdl=5035&refresh=6665a8702bb831717938288>).

Regulamentul de prestare a serviciului este destinat tuturor părților implicate în furnizarea și utilizarea serviciilor, inclusiv OS, clienții și alte persoane sau entități interesate. Acesta stabilește standardele¹¹ pe care trebuie să le respecte aceste părți pentru a asigura o colaborare eficientă și benefică pentru toți. Toate părțile implicate în prestarea și utilizarea serviciului trebuie să respecte regulamentul de prestare a serviciului. Acest lucru include prestatorii de servicii, care trebuie să respecte standardele și procedurile stabilite, clienții, care trebuie să respecte termenii și condițiile contractului, precum și alte persoane sau entități interesate în rezultatele serviciului.

Evaluarea. Fiecare componentă de gestiune, prezentată în Tabelul 2, cuprinde 3-9 afirmații care trebuie să fie evaluate (decizii consensuale în urma discuțiilor) pe o scară de la 0 la 3 (0 / 1 / 2 / 3), în dependență de cât de mult sunt de acord participanții cu ea și cât de eficient se folosește deja în activitatea Operatorului de servicii:

- **Nota 0** înseamnă că la OS nu sunt instituite practici în sfera dată – *lipsă totală*;
- **Nota 1** înseamnă că la OS nu sunt practici efective în sfera dată – *un nivel foarte jos de capacitate și eficiență*;
- **Nota 2** înseamnă că OS are anumite practici instituite, însă mai degrabă cu rezultate moderate care pot fi totuși îmbunătățite – *se remarcă o anumită capacitate în acest sens*;
- **Nota 3** înseamnă că OS are practici efective standardizate și clare tuturor executorilor. OS obține de obicei rezultate pozitive în urma aplicărilor practicilor, care sunt aplicate permanent – *capacitățile sunt înalte și necesită îmbunătățiri ne semnificative sau nu necesită îmbunătățiri deloc*.

Numărul de puncte (nota / scorul / punctajul): Adunați punctele obținute la fiecare componentă de gestiune și plasați scorul obținut în grupul corespunzător de indicatori ai nivelului de eficiență a operatorului de serviciu – "*jos*", "*mediu*", "*înalt*" (**Tabelul 3. Indicatorii de evaluare ale operatorului de servicii**^v).

Nivelele de eficiență sunt determinate în modul următor:

- pentru a primi un nivel "mediu" într-o categorie, scorul nu trebuie să fie mai jos decât produsul numărului de întrebări în categorie cu nota medie "2";
- pentru a primi un nivel "înalt" într-o categorie este necesar de primit o notă înaltă "3" la cel puțin 60% din întrebările categoriei, cu condiția că la celelalte întrebări a fost obținută o notă nu mai mică de "2";

¹¹ Un **standard de calitate pentru prestarea serviciilor de gospodărie comunală** reprezintă un set de criterii și specificații tehnice care stabilesc nivelurile minime de calitate și eficiență pe care trebuie să le atingă furnizorii acestor servicii. Spre exemplu, iată principalele elemente ale unui standard de calitate pentru prestarea SGC:

1. Calitatea apei potabile

- Parametri chimici și microbiologici: Specificațiile pentru nivelurile acceptabile de substanțe chimice și microorganisme în apa potabilă.
- Monitorizarea și raportarea: Proceduri pentru monitorizarea continuă a calității apei și pentru raportarea rezultatelor către autoritățile de reglementare și consumatori.

2. Gestionarea apei uzate

- Eficiența tratamentului: Cerințe privind eficiența sistemelor de tratare a apei uzate pentru a reduce contaminanții la niveluri acceptabile.
- Descărcarea și eliminarea: Reguli pentru descărcarea apei tratate în mediu și pentru eliminarea nămolurilor și a altor deșeuri rezultate din procesul de tratare.

3. Furnizarea de energie

- Continuitatea și fiabilitatea: Cerințe pentru asigurarea furnizării continue și fiabile de energie electrică.
- Calitatea energiei: Specificații privind stabilitatea tensiunii și frecvenței energiei furnizate.

4. Gestionarea deșeurilor solide

- Colectarea și transportul: Standarde pentru frecvența și eficiența colectării deșeurilor solide.
- Procesarea și eliminarea: Reguli pentru tratarea, reciclarea și eliminarea deșeurilor în mod ecologic și sustenabil.

- plus la această, dacă cel puțin un răspuns din subcategorie are o notă mică – ”0 / 1”, indicele total de eficiență în categorii nu poate fi mai mare decât media (chiar dacă scorul obținut corespunde unei note înalte).

Transferați calificativul (jos / mediu / înalt) și nota totală în coloana respectivă din **Tabelul 4**.

Evaluarea stării și determinarea priorității componentelor de gestiune^{vi}, apoi treceți la Pasul 2.

Ședința #3 de de evaluare și prioritizare a componentelor de gestiune

Pasul 2 – Determinarea priorității componentelor de gestiune

Instrucțiuni: Vă rugăm să determinați **prioritatea (importanța)** fiecărei componente de gestiune pentru organizația dumneavoastră și să o notați în **Tabelul 4. Evaluarea stării și determinarea priorității componentelor de gestiune**. Motivați alegerea în baza scopurilor dumneavoastră generale și a necesităților specifice ale comunității dumneavoastră, analizând afirmațiile de la fiecare componentă de dezvoltare. Stabilirea priorității poate fi motivată de provocările curente sau viitoare (*de exemplu, dacă în comunitatea dumneavoastră se observă o tendință stabilă de creștere a populației, componenta ”Suficiența resurselor de apă și calitatea apei” poate fi determinată ca una cu nivel înalt de prioritate, chiar dacă această componentă a obținut o notă ”înaltă”*).

Este necesar de luat în considerație faptul că fiecare componentă este multidimensională (reprezentată de mai multe poziții) și evaluarea dumneavoastră trebuie să reflecte cea mai înaltă prioritate pentru toate pozițiile indicate în listă, care trebuie să fie legate de rezultate, nu de procesul curent (adică componenta poate avea un nivel înalt de prioritate chiar și în condițiile când operatorul de servicii deja întreprinde măsurile necesare de îmbunătățire).

Evaluati prioritatea (joasă – medie – înaltă) a fiecărei componente de gestiune, luând în considerație următorii factori:

- Provocările existente și viitoare pentru dezvoltarea comunității;
- Impactul asupra consumatorului sau altor părți interesate (fiabilitatea, calitatea deservirii, costul ș.a.);
- Urmările lipsei îmbunătățirilor / inacțiunii (necorespunderea cu normele legale, creșterea cheltuielilor, pierderea încrederii, impactul asupra sănătății și siguranței populației);
- Urgența (sunt necesare schimbări imediate acum sau pe viitor) etc.

Pasul 3 – Compararea rezultatelor

Pentru determinarea rezultatelor pentru fiecare componentă de gestiune este necesar de comparat fiecare pereche de indicatori (evaluarea stării conform scorului și prioritatea) cu folosirea matricei prezentate în **Tabelul 5. Matricea de evaluare și prioritizare a componentelor de gestiune^{vii}**.

Pentru completarea materiei folosim datele din Tabelul 4. Evaluarea stării și determinarea priorității componentelor de gestiune, în care sunt reflectați indicatorii de evaluare și prioritate a componentelor de gestiune.

Pentru plasarea componentei de gestiune în căsuța necesară a matricei luăm în considerație nota evaluării (Joasă / Medie / Înaltă) – pe verticală, apoi, pentru aceeași componentă de gestiune găsim valoarea priorității (Joasă / Medie / Înaltă) – pe orizontală, în căsuța unde coloana și rândul se intersectează este necesar de înregistrat componenta de gestiune corespunzătoare.

Exemplu:

Tabelul 5. Matricea de evaluare și prioritate a componentelor de gestiune

Nota evaluării	Înaltă		1.7 Eficientizarea operațională	
	Medie			
	Joasă			2.1.4 Evidența consumului de apă
		Joasă	Medie	Înaltă
		Prioritatea		

Exemplu:

Nr.	Componenta de gestiune	Descrierea componentei de gestiune	Nota conform scorului	Prioritatea
2.1.4	Evidența consumului de apă	Joasă	Înaltă
1.7	Optimizarea operațională	Înaltă	Medie

Rezultatul completării matricei (Pasul 3) este determinarea componentelor de gestiune cărora este necesar de acordat o atenție sporită.

Ședința #4 de planificare a activităților ulterioare

Pasul 4 – Planificarea activităților de îmbunătățire a prestării SGC

Componentele de gestiune care au o notă joasă și prioritate înaltă (*zona roșie a matricei*) – conform Tabelului 5 – sunt foarte importante și necesită îmbunătățire urgentă. Ele trebuie să fie prioritare pentru îmbunătățire.

Următoarele domenii de gestiune, care nimeresc în *pătratele galbene ale matricei*, sunt următoarele la rând pentru îmbunătățire, ele sunt la fel foarte importante și cel mai probabil necesită îmbunătățiri imediate, însă aci trebuie deja de luat în considerație posibilitățile financiare, de gestiune și tehnice de îmbunătățire simultană a componentelor de gestiune din zona roșie și din cea galbenă.

La fel este necesar de examinat cu atenție fiecare componentă de gestiune cu prioritate înaltă, deoarece pot exista situații când componentele de gestiune din zona galbenă cu notă medie sau chiar din zona albastră cu notă înaltă trebuie să fie îmbunătățite în primul rând. Îmbunătățirea componentelor de gestiune din zona albastră este la fel foarte importantă, însă aceste îmbunătățiri pot fi privite ca îmbunătățiri pe termen lung.

În fine, scopul operatorului de servicii constă în a atinge rezultate înalte la toate componentele de gestiune, însă în ritmul care corespunde cu prioritățile și resursele (ex. sistemului de aprovizionare cu apă).

Conform rezultatelor realizării autoevaluării este necesar de elaborat măsuri pentru îmbunătățirea componentelor de gestiune în special din zona roșie și galbenă și de completat **Tabelul 6. Măsuri de îmbunătățire a componentelor de gestiune**^{viii}. Se recomandă ca componentele de gestiune și, respectiv, măsurile de îmbunătățire să fie listate în ordinea priorității de intervenție, precum și formularea măsurilor de îmbunătățire pentru toate componentele de gestiune supuse Autoevaluării.

Exemplu:

Tabelul 5. Măsuri de îmbunătățire a componentelor de gestiune

Componenta de gestiune	Măsurile de îmbunătățire a situației
Componenta 1.2. Răspunderea și transparența	<ol style="list-style-type: none">1. Crearea unei pagini oficiale a ÎM pe FB2. Publicarea și expunerea lunară / trimestrială a indicatorilor de bază atinși pe Panoul info, paginile FB a ÎM, APL, www.vorniceni.md.3. Stabilirea indicatorilor de eficiență pentru activitatea ÎM.4. Constituirea Consiliului de adm. Și a Comisiei de cenzori a ÎM. Asigurarea bunei funcționări a acestor organe.
Componenta 1.4. Relațiile cu consumatorii	<ol style="list-style-type: none">1. Instituirea unui Registru de reclamații și soluții aplicate.2. Evaluarea anuală a satisfacției beneficiarilor.3. Promovarea, prin diverse activități de informare și educație, consumul prudent și responsabil a consumul resurselor.4. Delegarea atribuțiilor de relații cu consumatorii către administratorul și/sau casierul ÎM.
Componenta 2.1.3.	<ol style="list-style-type: none">1. Efectuarea gestiunii presiunii în sistem

Pierderile de apă	<ol style="list-style-type: none"> 2. Efectuarea calculelor pentru compararea pierderilor efective cu cele normative. 3. Procurarea echipamentului special pentru depistarea scurgerilor din rețea, pentru depistarea conectărilor ilegale. 4. Actualizarea balanței de aprovizionare cu apă.
Componenta 2.1.4. Evidența consumului de apă	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalarea dispozitivelor de măsurare a consumului de apă la punctele de captare ș.a. 2. Transmiterea automatizată a datelor /telemetria/ 3. Verificarea regulată a contoarelor.
Componenta 2.2.1. Completitudinea serviciului de epurare a apelor uzate	<ol style="list-style-type: none"> 1. Finalizarea rețelelor de canalizare în reg. Satul Nou. 2. Proiectarea rețelelor de canalizare în celelalte reg ale satului. 3. Construcția a 2 stații de pompare (stația de epurare a fost construită în 2014). 4. Monitorizarea regulată a calității apelor epurate.
Componenta 2.3.3. Amplasarea deșeurilor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordonarea cu organele competente a poligonului de stocare temporară a deșeurilor. 2. Elaborarea regulilor de exploatare a poligonului. 3. Elaborarea schemei de completare a poligonului. 4. Acces restricționat pe poligon. 5. Dotarea poligonului cu echipament complex de cântărire. 6. Depozitarea separată a deșeurilor recilabile.
.....

Concluzii

Autoevaluarea situației proprii pe dimensiunea prestării serviciilor publice de gospodărie comunală este un proces important pentru a identifica punctele forte și punctele slabe ale activității acestora. Prin autoevaluare, operatorii pot să-și evalueze performanța și să identifice posibilele îmbunătățiri pe care le pot aduce în serviciile pe care le oferă comunității.

Pentru a realiza o autoevaluare eficientă a situației proprii, operatorii de servicii publice de gospodărie comunală ar trebui să ia în considerare următoarele aspecte:

1. Evaluarea calității serviciilor oferite: operatorii ar trebui să colecteze feedback¹² de la utilizatorii serviciilor pentru a evalua satisfacția acestora cu privire la calitatea și eficiența serviciilor oferite;
2. Evaluarea infrastructurii și echipamentelor utilizate: operatorii ar trebui să evalueze starea infrastructurii și a echipamentelor utilizate pentru a asigura buna funcționare a serviciilor și pentru a identifica eventualele nevoi de modernizare sau înlocuire;
3. Evaluarea resurselor umane și a competențelor angajaților: operatorii ar trebui să evalueze competențele angajaților și să ofere resursele necesare pentru a asigura buna desfășurare a activităților;
4. Evaluarea proceselor interne de lucru: operatorii trebuie să evalueze procesele interne de lucru pentru a identifica posibile ineficiențe sau întârzieri în furnizarea serviciilor;
5. Evaluarea respectării reglementărilor și a legislației în vigoare: operatorii ar trebui să se asigure că respectă toate reglementările și legislația în vigoare pentru a evita sancțiuni și pentru a asigura transparența și integritatea activității lor.

Prin autoevaluarea situației proprii, operatorii de servicii publice de gospodărie comunală pot să identifice modalități de eficientizare și să-și îmbunătățească serviciile oferite comunității. Este important ca această autoevaluare să fie făcută periodic, recomandabil cu implicarea părților interesate, pentru a monitoriza progresul și pentru a asigura o prestare constantă a unor servicii de calitate.

¹² Reacție, răspuns, comentariu, intervenție, replică.

Anexe

(Notă! Anexele pot fi extrase din prezentul document pentru a fi re-maketate la necesitate – mărirea caracterelor / fontului, orientarea paginilor ș.a.)

i Tabelul 1.1. Indicatorii de eficiență Aprovizionare cu Apă și Sanitație (AAS)

Nr.	Indicator	Periodicitatea recomandată a monitorizării	Unitatea de măsură	Algoritmul
Acoperirea cu serviciul				
1	Ponderea populației acoperite cu serviciul de AA	trimestrial	%	Numărul de populație care folosește serviciul de AA / numărul total al populației *100%
2	Ponderea populației acoperite cu serviciul de S	trimestrial	%	Numărul de populație care folosește serviciul de S / numărul total al populației *100%
Consumul de apă de către populație				
3	Volumul consumului de apă în 24 de ore pentru un abonat sau persoană	lunar	l/abonat/24 de ore	Volumul de livrare a apei către populație în 24 de ore, m ³ *1000/numărul de abonați (sau numărul de populație care folosește serviciul)
Epurarea apelor uzate				
4	Ponderea de epurare a apelor uzate – cel puțin tratarea preliminară	lunar	%	Volumul apelor uzate epurate/volumul total de ape uzate *100
Pierderi de apă				
5	Pierderile totale de apă	lunar	%	(Volumul de apă livrată în sistem – Volumul de apă livrată consumatorilor)/Volumul de apă livrată în sistem * 100
6	Pierderi la 1 km de rețele pe lună	lunar	m ³ /km	Pierderi de apă pe lună, m ³ /lungimea rețelelor, km
Evidența consumului de apă, energie electrică (EE)				
7	Unități de evidență a apei (contoare)	trimestrial	%	Numărul de abonați care au instalate unități de evidență/ numărul total de abonați *100

8	Consum de EE la 1 m³ de apă livrată	lunar	kWt/ m ³	Consumul de energie electrică, kWt/volumul de livrare a apei, m ³
9	Consum de EE la 1 m³ de ape uzate epurate	lunar	kWt/ m ³	Consumul de energie electrică, kWt/volumul apelor uzate, m ³
Starea rețelelor				
10	Numărul de avarii la 1 km de rețele	trimestrial	avarii/trimestru u/km (separat AA și S)	Numărul de avarii pe trimestru/lungimea totală a rețelelor
11	Regimul de AA	lunar	ore/24 de ore	
Calitatea apei				
12	Calitatea apei livrate: probele de apă care corespund standardelor	trimestrial	%	Numărul de probe de apă care corespund standardelor de calitate pentru apa potabilă într-o anumită perioadă / numărul total de probe de apă luate în aceeași perioadă *100
13	Calitatea apei deversate (după instalațiile de epurare): probele de apă ce corespund standardelor	trimestrial	%	Numărul de probe de apă deversată care corespund standardelor într-o anumită perioadă / numărul total de probe de apă luate în aceeași perioadă *100
Cheltuieli operaționale				
14	Ponderea cheltuielilor de remunerare a muncii AAS	trimestrial	%	Cheltuieli de remunerare a muncii / cheltuieli operaționale *100%
15	Ponderea cheltuielilor pentru energie electrică	trimestrial	%	Cheltuieli pentru energie electrică /cheltuieli operaționale *100%
16	Numărul de personal la 1000 de abonați (separat pentru AA și S)	trimestrial	Numărul de personal la 1000 de abonați	Numărul efectiv de personal în timpul perioadei /numărul de abonați deserviți în aceeași perioadă *1000
Satisfacția de calitate a serviciilor AAS (separat pe tipuri de servicii)				
17	Plângeri de la consumatorii serviciilor	trimestrial	%	Numărul de plângeri primite / numărul de abonați * 100
Sustenabilitatea financiară				
18	Nivelul de acoperire a cheltuielilor operaționale (se	lunar / trimestrial	%	Venituri/cheltuieli * 100

	calculează atât în general per OS, cât și pe genuri de activitate)			
19	Nivelul de achitare pentru serviciu (separat pe tipuri de servicii)	lunar / trimestrial	%	Suma mijloacelor bănești achitate conform facturilor emise / suma facturilor emise *100

ii Tabelul 1.2. Indicatorii de eficiență Managementul Deșeurilor Solide (MDS)

Nr.	Indicator	Periodicitatea recomandată a monitorizării	Unitatea de măsură	Algoritmul
Acoperirea cu serviciului				
1	Ponderea populației acoperite cu serviciul de evacuare a DS	trimestrial	%	Numărul de populație care folosește serviciul de evacuare a DS / numărul total de populație *100%
Consumul serviciilor de către populație				
2	Cantitatea de deșeuri generate de un abonat sau persoană	lunar	kg/abonat/24 ore kg/persoană/24 ore	Cantitatea de deșeuri în 24 ore / numărul de abonați (sau numărul de populație care folosește serviciul)
Evidența combustibilului și lubrifianților				
3	Cheltuielile (consumul) de combustibil și lubrifianți la 1 t de deșeuri	lunar	l/t	Consumul de combustibil și lubrifianți (benzină/diesel)/cantitatea de deșeuri, t
Starea infrastructurii				
4	Numărul de avarii pe an la 1 km de traseu	trimestrial / anual	avarii/km	Numărul de avarii în perioadă /lungimea totală a traseelor
Cheltuieli operaționale				
5	Ponderea cheltuielilor de remunerare a muncii	trimestrial	%	Cheltuieli de remunerare a muncii / cheltuieli operaționale *100%
6	Numărul de personal la 1000 de abonați	trimestrial	Numărul de personal la	Numărul efectiv de personal în timpul perioadei /numărul de abonați deserviți în aceeași perioadă *1000

			1000 de abonați	
Sustenabilitatea financiară				
7	Nivelul de acoperire a cheltuielilor operaționale (se calculează atât în general per OS, cât și pe genuri de activitate)	lunar/ trimestrial	%	Venituri/cheltuieli * 100
8	Nivelul de achitare pentru serviciu	lunar/ trimestrial	%	Suma mijloacelor bănești achitate conform facturilor emise / suma facturilor emise *100
9	Ponderea populației (abonaților) care au semnat contracte cu OS	trimestrial	%	Numărul de abonași care au semnat contracte de evacuare a DS/numărul total de gospodării pe teritoriul unde se prestează serviciul *100%
Satisfacția de calitate a serviciului				
10	Plângeri de la consumatorii serviciului	trimestrial	%	Numărul de plângeri primite / numărul de abonați * 100

iii Tabelul 1.3. Indicatori de eficiență Iluminat Public Stradal (IPS)

Nr.	Indicator	Periodicitatea recomandată a monitorizării	Unitatea de măsură	Algoritmul
Acoperirea cu serviciul				
1	Porțiunea de teritoriu acoperit cu serviciul de IS	trimestrial	%	Lungimea străzilor care dispun de iluminat / lungimea totală a străzilor
Evidența consumului de energie electrică				
2	Consum de energie electrică (lunar) pentru 1 km de iluminat stradal	lunar	kWt/lună/km	Consumul de energie electrică (lunar), kWt/lungimea rețelelor de iluminat stradal, km
Starea infrastructurii				
3	Numărul de avarii / deficiențe la 100 km de rețele de iluminat stradal	trimestrial	avarii/trimestru/ 100 km	Numărul de avarii / lungimea totală a rețelelor de iluminat stradal în timpul perioadei * 100

Cheltuieli operaționale				
4	Ponderea cheltuielilor de remunerare a muncii	trimestrial	%	Cheltuieli de remunerare a muncii / cheltuieli operaționale *100%
5	Ponderea cheltuielilor pentru energie electrică	trimestrial	%	Cheltuieli pentru energie electrică /cheltuieli operaționale *100%
6	Numărul de personal la 100 km de rețele de iluminat stradal	trimestrial	Numărul de personal la 100 km de rețele	Numărul efectiv de personal în timpul perioadei / lungimea rețelelor de iluminat stradal, km *100
Sustenabilitatea financiară				
7	Nivelul de acoperire a cheltuielilor operaționale (se calculează atât în general pe OS, cât și pe genuri de activitate)	lunar/ trimestrial	%	Venituri / cheltuieli * 100
8	Nivelul de achitare pentru serviciu (separat pe tipuri de servicii)	lunar/ trimestrial	%	Suma mijloacelor bănești achitate conform facturilor emise / suma facturilor emise *100
Satisfacția de calitate a serviciilor				
9	Plângeri de la consumatorii serviciilor	trimestrial	Plângeri per trimestru la 100 km de rețele IPS	Numărul de plângeri primite per trimestru / lungimea rețelelor de iluminat stradal, km *100

iv Tabelul 2. Evaluarea situației proprii

Partea 1. Componentele universale	Nota:	
Componenta 1.1. Capacitatea instituțională și statutul juridic	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. AAPL înțelege clar necesitatea de dezvoltare a serviciilor și are viziune și scopuri strategice de dezvoltare a SGC formulate și stabilite în documentele corespunzătoare (ex. <i>Strategii, Programe, Planuri, ș.a.</i>)		
b. Toate obiectele de infrastructură care se folosesc pentru prestarea serviciului / serviciilor se află la balanța APL sau sunt transmise în gestiune și exploatare, sau în concesiune operatorului de servicii /OS/ (sunt acte confirmative).		

c. OS este înregistrat în calitate de persoană juridică cu drept de prestare a serviciilor consumatorilor finali. (Statutul ÎM este actualizat în conformitate cu prevederile Legii nr. 246/2017 cu privire la ÎS și ÎM. Sunt constituite Consiliul de administrație și Comisia de cenzori).		
d. Activitatea OS este organizată în conformitate cu cerințele de licențiere (<i>dacă activitatea este supusă licențierii</i>) și cu legislația ce reglementează sfera corespunzătoare de prestare a serviciilor (<i>sunt perfectate toate autorizațiile necesare</i>).		
e. Conducătorul OS este ales prin desfășurarea unui concurs cu atragerea publicului în procesul de luare a deciziei (<i>ex. Regulament concurs administrator ÎM</i>).		
Numărul total de puncte la componenta 1.1:		
Componenta 1.2. Răspunderea și transparența	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Scopurile, obiectivele și <u>indicatorii cheie de eficiență</u> ale activității OS sunt determinate și stabilite, și sunt accesibile publicului.		
b. Informația privind indicatorii de bază ai activității, atingerea indicatorilor cheie de eficiență a operatorului de servicii este accesibilă tuturor persoanelor interesate (<i>APL și populației</i>) și este publicată regulat în fiecare lună / trimestru.		
c. OS raportează anual către public și APL privind atingerea scopurilor, obiectivelor și a indicilor de eficiență (<i>user friendly annual report</i>).		
d. Prolungirea contractului cu administratorul depinde de eficiența activității OS (<i>atingerea indicatorilor cheie de eficiență</i>).		
e. Consiliul de administrație, cu participarea reprezentanților APL, operatorului de servicii, publicului, examinează regulat (<i>minim trimestrial</i>) indicatorii activității OS.		
f. OS interacționează activ cu autoritățile locale, publicul și oferă suport la formarea și atingerea obiectivelor de dezvoltare a serviciilor.		
Numărul total de puncte la componenta 1.2:		
Componenta 1.3. Sustenabilitatea infrastructurii	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. OS a realizat inventarierea tuturor obiectelor de infrastructură folosite la prestarea serviciului / serviciilor.		
b. OS realizează evaluarea stării infrastructurii, inclusiv evaluarea riscurilor de ieșire din funcțiune a elementelor sistemului.		
c. OS are un Plan de reparații și înlocuire a elementelor sistemului.		

d. OS are un Plan aprobat de reacționare în cazul survenirii situațiilor de urgență.		
Numărul total de puncte la componenta 1.3:		
Componenta 1.4. Relațiile cu consumatorii	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. OS are în state un angajat responsabil de relațiile cu consumatorii / atribuțiile de relații cu publicul sunt delegate unei persoane (<i>prin Ordin / Fișa postului</i>).		
b. Sunt aprobate procedurile de primire și reacționare la timp la feedback-ul primit de la consumatori.		
c. OS analizează regulat plângerile și propunerile consumatorilor și ia decizii referitor la îmbunătățirea corespunzătoare a serviciilor.		
d. OS desfășoară evaluarea anuală a satisfacției consumatorilor de calitatea serviciilor (<i>sondaje, chestionări, interviuri, focus-grup ș.a.</i>).		
e. OS ia măsuri de informare și educare activă a consumatorilor și promovează valorile prestării serviciilor de calitate, precum și ale consumului prudent și responsabil (<i>campanii de informare, ateliere demonstrative ș.a.</i>).		
f. OS desfășoară regulat informarea consumatorilor prin intermediul paginii web, rețelelor sociale sau serviciilor de mesagerie.		
g. Procedurile de percepere a plății și adresare în caz de întârziere a plăților sunt <u>stabilite</u> și stipulate documentar.		
h. Procedurile de percepere a plății și adresare în caz de întârziere a plăților se <u>aplică</u> față de rău-platnici (<i>persoane sancționate, debransate ș.a.</i>).		
Numărul total de puncte la componenta 1.4:		
Componenta 1.5. Organizația și personalul	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Canalele de comunicare între APL și OS sunt la nivel satisfăcător.		
b. Structura organizațională este funcțională din punct de vedere a viziunii clare privind rolul și responsabilitatea tuturor angajaților (<i>organigrama, fișe de post, CIM</i>).		
c. Structura organizațională este funcțională din punct de vedere a posibilității de distribuire a cheltuielilor pe subdiviziunile corespunzătoare (<i>elementelor structurii organizaționale</i>).		
d. Este organizată comunicarea internă între angajații diferitor subdiviziuni ale OS.		

e. Angajații cunosc principiile de organizare internă, procedurile, planurile și scopurile pentru viitor.		
f. Sunt introduse fișele de post, care includ indicatorii de eficiență.		
g. Este prevăzută participarea la programele de instruire pentru îmbunătățirea cunoștințelor angajaților.		
h. Există posibilități pentru dezvoltarea abilităților profesionale ale personalului și pentru avansarea în carieră.		
i. Se aplică evaluarea (în baza indicatorilor de eficiență) muncii personalului și premierea.		
Numărul total de puncte la componenta 1.5:		
Componenta 1.6. Politica tarifară	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Se aplică metodologia de calcul a tarifului în baza acoperirii complete a cheltuielilor.		
b. Tariful acoperă toate cheltuielile corespunzătoare de întreținere, reparație și înlocuire a elementelor de infrastructură în conformitate cu necesitățile (<i>deservire, amortizare, datorii și alte cheltuieli</i>).		
c. OS discută cerințele privind nivelul tarifului și componentele tarifului cu consumatorii și alte părți interesate.		
d. Tariful este calculat cu luarea în considerație a componentei de investiții.		
Numărul total de puncte la componenta 1.6:		
Componenta 1.7. Eficientizarea operațională	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. OS a desfășurat auditul energetic și/sau a elaborat un Plan/listă de măsuri de reducere a consumului de energie.		
b. OS realizează monitorizarea și controlul sistematic al indicatorilor operaționali și financiari ai sistemului (<i>de ex.: regularitatea, presiunea, volumul, pierderile, calitatea, avarierea, veniturile, cheltuielile etc.</i>).		
c. Sunt elaborate măsurile îndreptate spre optimizarea structurii organizaționale și de gestiune a OS și spre creșterea eficienței serviciilor prestate (<i>ex. Plan managerial, politică de personal ș.a.</i>).		
Numărul total de puncte la componenta 1.7:		
Componenta 1.8. Managementul financiar și evidența contabilă	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii

a. "Centrele de cheltuieli" (<i>centrele de responsabilitate, locurile de apariție a cheltuielilor / serviciile</i>) sunt determinate și <u>veniturile</u> se fixează separat pentru fiecare din ele.		
b. Este realizată distribuirea <u>cheltuielilor</u> administrative pe genuri de activitate (<i>centre de cheltuieli / servicii</i>).		
c. Nu se aplică practica de acoperire a pierderilor de la un gen de activitate din contul veniturilor de la alt gen de activitate.		
d. Mijloacele prevăzute în tarif ca defalcări de amortizare sunt îndreptate în totalitate pentru renovarea obiectelor de infrastructură.		
e. Este realizată monitorizarea fluxului de mijloace bănești.		
f. OS folosește softuri speciale pentru evidența contabilă, fiscală și a abonaților.		
Numărul total de puncte la componenta 1.8:		
Partea 2. Genurile de activitate		
Secțiunea 1. Serviciul de aprovizionare cu apă		
Componenta 2.1.1. Suficiența resurselor de apă și calitatea apei	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Sistemul de aprovizionare cu apă este capabil să satisfacă necesitățile consumatorilor de apă în prezent și în viitorul apropiat (<i>având în vedere posibilele modificări ale numărului de consumatori</i>).		
b. OS sau APL au desfășurat analiza pe termen lung a necesităților și potențialului de aprovizionare cu apă.		
c. OS desfășoară monitorizarea regulată a calității apei în sursele de captare și înainte de livrarea ei în rețeaua de aprovizionare cu apă în conformitate cu normele sanitare.		
d. Sistemul de aprovizionare cu apă asigură continuitatea prestării serviciului de aprovizionare centralizată cu apă (<i>24 / 7</i>).		
Numărul total de puncte la componenta 2.1.1:		
Componenta 2.1.2. Reflectarea rețelelor în evidență	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Operatorul de servicii deține hărțile grafice ale rețelelor de distribuție și stradale de aprovizionare cu apă.		
b. Operatorul de servicii a elaborat hărțile electronice și sistemul geo-informațional al rețelelor de aprovizionare cu apă.		

c. OS dispune de resurse umane pentru operarea cu mijloacele de reflectare a rețelelor (<i>hărțile electronice și sistemul geo-informațional</i>).		
Numărul total de puncte la componenta 2.1.2:		
Componenta 2.1.3. Pierderile de apă	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Zonarea rețelelor de aprovizionare cu apă este executată (<i>fântâni de distribuție</i>).		
b. Balanța de aprovizionare cu apă este actualizată sistematic (<i>debit vs. consum</i>).		
c. Se efectuează gestiunea presiunii în sistem (<i>supape de presiune ș.a.</i>).		
d. Sunt efectuate regulat calcule pentru compararea pierderilor efective cu pierderile normative.		
e. Este disponibil personal instruit și este numit (<i>sau delegate atribuțiile prin ordin / Fișa postului</i>) un(ui) angajat responsabil de întreprinderea măsurilor de depistare a scurgerilor și a captării nesancționate de apă.		
f. Este folosit echipament special pentru depistarea scurgerilor din rețelele de aprovizionare cu apă.		
Numărul total de puncte la componenta 2.1.3:		
Componenta 2.1.4. Evidența consumului de apă	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Sunt instalate contoare de apă la toți abonații.		
b. Contoarele de apă sunt deservite și verificate regulat.		
c. Sunt instalate dispozitive de măsurare a consumului de apă la punctele de captare a apei (<i>fântâni, surse de apă deschise etc.</i>), stațiile de pompare, rezervoarele de apă.		
d. Operatorul de servicii folosește telemetria (<i>transmiterea automatizată a datelor</i>) pentru monitorizarea sistemului.		
Numărul total de puncte la componenta 2.1.4:		
Secțiunea 2. Serviciul de epurare a apelor uzate		
Componenta 2.2.1. Completitudinea serviciului de epurare a apelor uzate	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Sistemul de epurare este capabil să primească și să proceseze tot volumul de ape reziduale generate de abonați.		

b. OS asigură deservirea corespunzătoare a sistemelor de epurare și menținerea lor în stare de funcționare neîntreruptă.		
c. Operatorul de servicii efectuează monitorizarea regulată a calității apelor deversate (<i>după instalațiile de epurare</i>).		
d. Se prestează serviciul de eliminare (<i>pompare / vidanjare</i>), transportare și depozitare a mълului de la instalațiile locale de epurare și/sau fosele septice.		
Numărul total de puncte la componenta 2.2.1:		
Secțiunea 3. Serviciul de gestiune a deșeurilor		
Componenta 2.3.1. Completitudinea serviciului de gestiune a deșeurilor	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Serviciul existent este capabil să asigure complet colectarea, transportare și eliminarea deșeurilor menajere pe teritoriul APL.		
b. OS dispune de datele de bază și parametrii sistemului (<i>volumul de deșeuri create, numărul de populație și alți beneficiari ai serviciului etc.</i>) și este în stare să prognozeze schimbarea necesităților sistemului în dependență de influența factorilor externi, precum și de scopurile strategice de dezvoltare a APL.		
c. Serviciul se prestează regulat cu o periodicitate clar stabilită.		
d. Volumul și periodicitatea de prestare a serviciului acoperă pe deplin necesitățile consumatorilor serviciului.		
e. Serviciul se prestează în toate localitățile și acoperă complet teritoriul lor.		
f. OS realizează lucrul cu populația referitor la practicile aplicate în scopul reducerii cantității de deșeuri (reutilizarea, sortarea și depozitarea separată a deșeurilor ce prezintă valoare ca resurse, compostarea etc.).		
g. Toate gospodăriile aflate pe teritoriul prestării serviciului au încheiat contracte cu operatorul de servicii.		
Numărul total de puncte la componenta 2.3.1:		
Componenta 2.3.2. Organizarea serviciului de gestiune a deșeurilor	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Sunt elaborate rutele de deplasare a transportului, este stabilită periodicitatea de colectare a deșeurilor.		
b. Este organizată și se folosește activ colectarea separată a unor componente ale deșeurilor menajere solide, în conformitate cu schema aprobată și cu disponibilitatea infrastructurii corespunzătoare de colectare (<i>locuri special destinate, recipiente pentru colectarea componentelor separate</i>).		

c. Toate locurile de aruncare nesancționată a gunoiului de pe teritoriul APL au fost lichidate.		
d. Se efectuează controlul regulat și se aplică amenzi pentru aruncarea gunoiului în locuri nepermise.		
e. APL împreună cu operatorul de servicii desfășoară lucru activ (în limitele competenței) cu consumatorii referitor la semnarea contractelor de evacuare.		
Numărul total de puncte la componenta 2.3.2:		
Componenta 2.3.3. Amplasarea deșeurilor	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Locul de amplasare a poligonului (gunoiștii) este coordonat în modul corespunzător cu organele împuternicite de stat (autorizație).		
b. Lotul de pământ pentru amplasarea poligonului (gunoiștii) este alocat prin decizia corespunzătoare a APL și cu luarea în considerație a opiniei populației.		
c. Sunt elaborate regulile de exploatare a poligonului (ordinea de primire a deșeurilor, schema de umplere a poligonului).		
d. Amplasarea deșeurilor pe poligon are loc în conformitate cu schema de completare a poligonului.		
e. Transportarea și amplasarea deșeurilor pe poligon sunt efectuate de operatorul de servicii, organizațiile terțe sau persoanele fizice nu au dreptul să depoziteze deșeuri pe poligon în lipsa achitării tarifului de depozitare și fără coordonarea OS.		
f. OS duce în ordinea cronologică evidența (<i>Registru de intrări</i>) cantității și/sau volumului de deșeuri care intră pe poligon (<i>dacă poligonul este echipat cu un complex de cântărire =3+++</i>).		
g. Operatorul de servicii dispune de un teritoriu / spațiu pentru sortarea secundară, procesare, depozitarea temporară a deșeurilor colectate separat (<i>plastic, sticlă, metal, hârtie ș.a.</i>).		
Numărul total de puncte la componenta 2.3.3:		
Secțiunea 4. Urbanism și Amenajarea teritoriului		
Componenta 2.4.1 Urbanism și Amenajarea teritoriului	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Sunt elaborate și aprobate PUG, PUZ, Regulament de urbanism / Regulamente de amenajare a teritoriului, Regulament de salubritate ș.a.		
b. APL alocă mijloace pentru amenajarea teritoriului / salubritate. APL contractează servicii de salubritate de la ÎM care dispune de personal calificat și echipamente specializate.		

c. În structura APL există funcția de specialist pentru amenajarea teritoriului și/sau agent constator, responsabil pentru controlul corespunzător și respectarea regulilor de amenajare a teritoriului ș.a.		
d. Este creată și activează Comisia administrativă.		
e. Încălcarea regulilor de amenajare a teritoriului este fixată și examinată în ordinea stabilită, inclusiv cu atragerea la răspundere a persoanelor vinovate.		
Numărul total de puncte la componenta 2.4.1:		
Secțiunea 5. Iluminatul public stradal (IPS)		
Componenta 2.5.1 Completitudinea serviciului de iluminat stradal	0 / 1 / 2 / 3	Comentarii
a. Infrastructura existentă de iluminat stradal acoperă pe deplin necesitățile APL.		
b. Infrastructura existentă de IPS corespunde standardelor și cerințelor de organizare a serviciului (<i>numărul și calitatea corpurilor de iluminat la unitate de spațiu</i>).		
c. Este asigurată funcționarea neîntreruptă a sistemului de IPS pe timp de noapte.		
d. Conectarea, deconectarea, schimbarea regimului de lucru al IPS are loc în regim automat.		
e. OS dispune de tot echipamentul necesar și de personal calificat pentru deservirea sistemului și reacționarea rapidă la situațiile de avarie / are un contract cu un alt OS cu drept de prestare a unor asemenea servicii.		
Numărul total de puncte la componenta 2.5.1:		

v Tabelul 3. Indicatorii de evaluare ale operatorului de servicii

Nr.	Componenta de gestiune	Nota (punctaj)		
		Joasă	Medie	Înaltă
Partea 1. Componentele universale				
1.1.	Capacitatea instituțională și statutul juridic	0-9	10-12	13-15
1.2.	Răspunderea și transparența	0-11	12-15	16-18
1.3.	Sustenabilitatea infrastructurii	0-7	8-10	11-12

1.4.	Relațiile cu consumatorii	0-15	16-20	21-24
1.5.	Organizația și personalul	0-17	18-22	23-27
1.6.	Politica tarifară	0-7	8-10	11-12
1.7.	Eficientizarea operațională	0-5	6-7	8-9
1.8.	Managementul financiar și evidența contabilă	0-11	12-15	16-18
Partea 2. Genurile de activitate				
Secțiunea 1. Serviciul de aprovizionare cu apă				
2.1.1.	Suficiența resurselor de apă și calitatea apei	0-7	8-10	11-12
2.1.2.	Reflectarea rețelelor în evidență	0-5	6-7	8-9
2.1.3.	Pierderile de apă	0-11	12-15	16-18
2.1.4.	Evidența consumului de apă	0-7	8-10	11-12
Secțiunea 2. Serviciul de epurare a apelor uzate / sanitație				
2.2.1.	Completitudinea serviciului de epurare a apelor uzate	0-7	8-10	11-12
Secțiunea 3. Serviciul de gestiune a deșeurilor				
2.3.1.	Completitudinea serviciului de gestiune a deșeurilor	0-13	14-17	18-21
2.3.2.	Organizarea serviciului de gestiune a deșeurilor	0-9	10-12	13-15
2.3.3.	Amplasarea deșeurilor	0-13	14-17	18-21
Secțiunea 4. Urbanism și Amenajarea teritoriului				
2.4.1.	Urbanism și Amenajarea teritoriului	0-9	10-12	13-15
Secțiunea 5. Iluminatul public stradal				
2.5.1.	Completitudinea serviciului de iluminat stradal	0-9	10-12	13-15

vi Tabelul 4. Evaluarea stării și determinarea priorității componentelor de gestiune

Nr.	Componenta de gestiune	Nota (exemplu)	Prioritatea (exemplu)
Partea 1. Componentele universale			
1.1.	Capacitatea instituțională și statutul juridic	Medie (12)	Medie
1.2.	Răspunderea și transparența	Joasă (10)	Înaltă
1.3.	Sustenabilitatea infrastructurii	Medie (8)	Înaltă
1.4.	Relațiile cu consumatorii	Joasă (15)	Înaltă
1.5.	Organizația și personalul	Medie (21)	Înaltă
1.6.	Politica tarifară	Medie (8)	Înaltă
1.7.	Eficientizarea operațională	Joasă (4)	Medie
1.8.	Managementul financiar și evidența contabilă	Medie (14)	Înaltă
Partea 2. Genurile de activitate			
Secțiunea 1. Serviciul de aprovizionare cu apă			
2.1.1.	Suficiența resurselor de apă și calitatea apei	Înaltă (11)	Înaltă
2.1.2.	Reflectarea rețelelor în evidență	Joasă (5)	Medie
2.1.3.	Pierderile de apă	Joasă (11)	Înaltă
2.1.4.	Evidența consumului de apă	Joasă (7)	Înaltă
Secțiunea 2. Serviciul de epurare a apelor uzate / sanitație			
2.2.1.	Completitudinea serviciului de epurare a apelor uzate	Joasă (5)	Înaltă
Secțiunea 3. Serviciul de gestiune a deșeurilor			
2.3.1.	Completitudinea serviciului de gestiune a deșeurilor	Medie (14)	Înaltă
2.3.2.	Organizarea serviciului de gestiune a deșeurilor	Medie (10)	Înaltă
2.3.3.	Amplasarea deșeurilor	Joasă (9)	Înaltă
Secțiunea 4. Urbanism și Amenajarea teritoriului			

2.4.1.	Urbanism și Amenajarea teritoriului	Medie (13)	Înaltă
Secțiunea 5. Iluminatul public stradal			
2.5.1.	Completitudinea serviciului de iluminat stradal	Medie (12)	Înaltă

vii Tabelul 5. Matricea de evaluare și prioritizare a componentelor de gestiune

Nota evaluării	Înaltă			
	Medie			
	Joasă			
		Joasă	Medie	Înaltă
	Prioritatea			

viii Tabelul 6. Măsuri de îmbunătățire a componentelor de gestiune

Componenta de gestiune	Măsurile de îmbunătățire a situației