

PLAN DE IMPLICARE A CETĂȚENILOR

Ghid practic privind implicarea cetățenilor în guvernarea locală și dezvoltarea serviciilor publice (Ediție revizuită, 2024)



CUPRINS

I. Introducere	2
II. Cadrul conceptual	2
III. Principii.....	3
IV. Identificarea și mobilizarea actorilor locali.....	4
V. Mecanisme de implicare civică	5
VI. Feedback (monitorizare) și evaluare.....	8
VII. Plan de acțiuni (model)	9

I. INTRODUCERE

Planul de implicare a cetățenilor reprezintă o componentă esențială a inițiativelor de dezvoltare locală pentru a asigura că locuitorii sunt implicați în procesul decizional pentru a crea inițiative de dezvoltare locală mai incluzive, durabile, rezistente și de succes. Acest lucru garantează că inițiativele răspund nevoilor locale, promovează sentimentul de responsabilitate și creează încredere și consens în rândul părților interesate.

Implicarea comunității trebuie să fie incluzivă și să țină seama de aspectele de gen pentru a oferi tuturor cetățenilor (indiferent de sex, vârstă, statut socioeconomic) și altor organizații oportunități de a-și face auzite interesele, de a se angaja cu autoritățile publice pentru a lua decizii publice colective și de a monitoriza acțiunile.

Scopul planului de implicare a cetățenilor este de a ghida comunitățile (autoritățile locale, operatorii de servicii și societatea civilă/locuitorii) în procesul de elaborare și implementare participativă, incluzivă și sustenabilă a Planurilor de îmbunătățire a serviciilor.

Ghidul oferă:

- conceptele și principiile de bază ale implicării cetățenilor
- tehnici și mecanisme de implicare
- referințe cheie pentru elaborarea Planurilor de acțiuni privind implicarea cetățenilor

Prezentul ghid privind implicarea cetățenilor a fost elaborat în cadrul proiectului MĂ IMPLIC, finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC) și implementat de Skat Consulting în perioada anilor 2023 – 2027 în Republica Moldova. Obiectivul proiectului este de a asigura accesul echitabil al populației rurale la servicii publice calitative. Aceste servicii sunt oferite de autoritățile publice locale (APL), iar îmbunătățirea lor are loc în baza Planurilor de Îmbunătățire a Serviciilor Comunale (PiSC) elaborate de comunitățile partenere cu sprijinul proiectului. Implicarea civică joacă un rol esențial în atingerea acestui obiectiv și implementarea eficientă a planurilor de îmbunătățire a serviciilor.

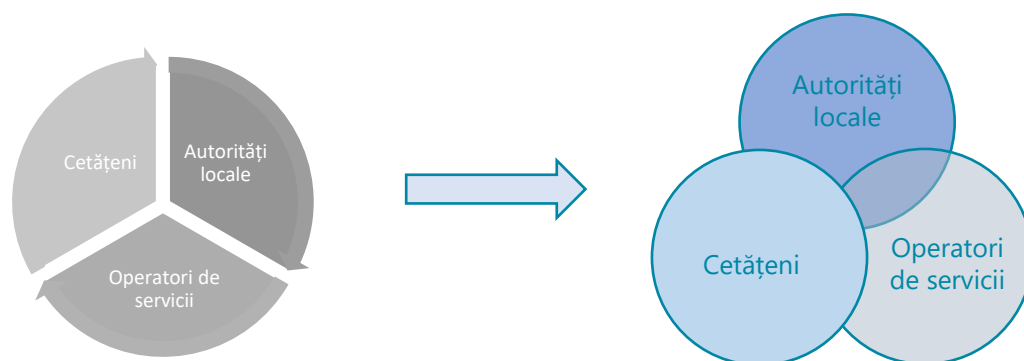
II. CADRUL CONCEPTUAL

Implicarea cetățenilor la nivel local înseamnă existența unei interfețe sistematice, structurate și constructive între cetățeni, APL și prestatorii de servicii, care poate influența spre bine calitatea serviciilor publice.

Implicarea cetățenilor, care este o componentă a mecanismelor de guvernare, trebuie să fie incluzivă și sensibilă la gen, pentru a oferi tuturor cetățenilor (indiferent de gen, vârstă, statut socioeconomic și alte criterii), reprezentanților acestora și organizațiilor oportunități de a-și face interesele auzite, de a responsabiliza politicienii și funcționarii publici pentru deciziile publice colective în domeniul public și de a monitoriza activitatea prestatorilor/operatorilor de servicii.

Ideea transformatoare a principiului de bună guvernare și management responsabil în sectorul serviciilor comunale este de a trece la o abordare mai participativă, în care rolurile a trei actori se suprapun, ei interacționând în jurul acestor roluri (după cum se arată în schema de mai jos).

Schema 1: Interacțiunea actorilor implicați

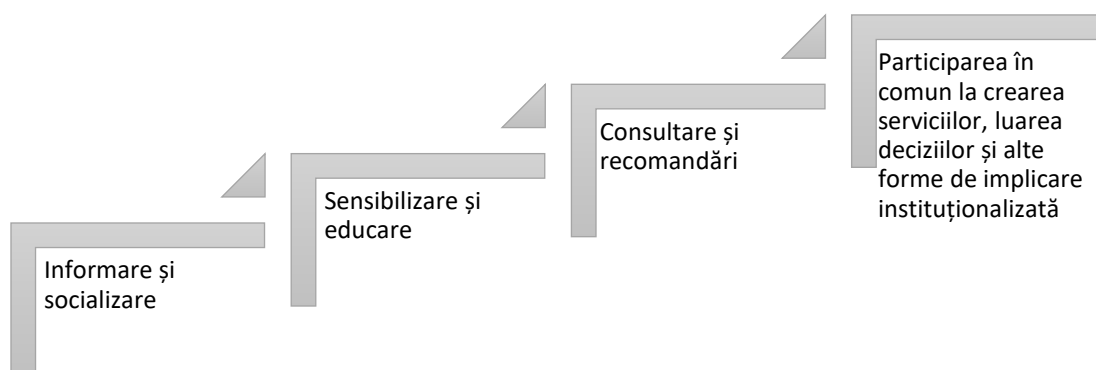


Implicarea eficientă a cetățenilor în guvernanta și managementul serviciilor publice la nivel local are următoarele beneficii:

- Serviciile sunt îmbunătățite ținând cont de interesele și necesitățile reale ale cetățenilor, care pot să ofere soluții mai creative și inovative;
- Soluțiile propuse sunt potrivite și acceptate de cetățeni;
- O mai bună conștientizare de către utilizatorii serviciilor a drepturilor și obligațiilor lor;
- Implicare și responsabilitate comună a autorităților publice locale, cetățenilor și operatorilor în procesele de îmbunătățire a serviciilor.

Interacțiunea cu cetățenii și utilizatorii serviciilor poate lua diferite forme și poate fi de intensitate diferită, variind de la informare și diseminare activă până la implicarea utilizatorilor instituționalizați în furnizarea serviciilor (cea mai avansată formă de implicare), așa cum se arată în schema de mai jos.

Schema 2: Dimensiunile implicării cetățenilor



Formele de implicare civică pot fi valorificate la ambele nivele:

- *Guvernanta și managementul strategic al serviciilor publice.* De exemplu, la etapa de elaborare și implementare a strategiilor și planurilor de îmbunătățire a serviciilor comunale (procese, de regulă, gestionate de APL);
- *Dezvoltarea și prestarea anumitor servicii.* De exemplu, la realizarea măsurilor de îmbunătățire a rețelei de deservire a anumitor comunități/grupuri de beneficiari dintr-o anumită localitate sau a anumitor elemente ale serviciilor, precum măsurarea consumului de apă.

Pentru a încuraja implicarea civică este nevoie de dezvoltat potențialul atât pe partea de cerere, cât și pe cea de ofertă în ceea ce privește guvernanta sectorului public și managementul serviciilor. Pe partea de cerere este capacitatea și motivația cetățenilor și utilizatorilor serviciilor (inclusiv a femeilor și grupurilor excluse social) de a acționa și de a provoca responsabilitatea actorilor pe partea de ofertă. Pe partea de ofertă este capacitatea și interesul autorităților și prestatorilor de servicii de a organiza procese și spații pentru implicarea cetățenilor/utilizatorilor (inclusiv a femeilor și grupurilor vulnerabile) și de a satisface solicitările și interesele lor.

III. PRINCIPII

Implicarea civică eficientă în procesele ce țin de serviciile publice poate fi realizată mai ușor dacă se ține cont de următoarele principii:

- *Eficacitate* (capacitatea de a atinge rezultatele dorite de ambele părți la îmbunătățirea serviciilor publice este în strânsă legătură cu gradul de satisfacție a cetățenilor cu serviciile oferite) și *eficiență* (abilitatea de a realiza sarcinile prin utilizarea optimă a resurselor și competențelor);
- *Încurajarea interacțiunii constructive* între cetățeni/utilizatori și autorități/prestatori de servicii (pentru a avea o conlucrare bazată pe încredere la identificarea colectivă a problemelor și soluțiilor);
- *Dezvoltarea cadrului normativ și a inițiativelor existente* (astfel încât cetățenii să fie implicați în procesele existente, iar autoritățile și societatea civilă să promoveze inițiativele locale);

- *Angajamentul de a asigura transparența și publicarea informației publice* (prin care autoritățile la toate nivelele se angajează să asigure transparența informațiilor și datelor și comunică în mod pro-activ politicile și reglementările, standardele serviciilor, bugetele, achizițiile, rapoartele de audit etc.)
- *Promovarea incluziunii și echității* – prin care se asigură că activitățile de implicare civică se bazează pe informații colectate de la diverse grupuri de utilizatori (femei și bărbați, persoane tinere și în vârstă, categoriile marginalizate, din zone urbane și rurale); toți locuitorii comunității au acces egal la servicii; grupurile marginalizate sunt sprijinite; există reglementări specifice privind echitatea de gen la nivel local;
- *Accentul pe inovație și învățare* – astfel încât implicarea cetățenilor să se bazeze pe inovațiile sociale și tehnice existente (inclusiv noile tehnologii ale informației și comunicațiilor), pe experiența locală și regională, pe activități de învățare de la egal la egal, care să permită învățarea rapidă, gestionarea cunoștințelor și replicarea experiențelor în interiorul țării.

Din **perspectiva angajamentului de cooperare și a activităților operaționale**, Planul de implicare a cetățenilor asigură că:

- Toate instituțiile și organizațiile relevante locale și regionale sunt informate și consultate în mod regulat pentru a contribui la planificarea, implementarea și monitorizarea inițiativelor de dezvoltare locală
- Diferite nivele de guvernare, sectorul privat, instituții educaționale, organizații civice sunt implicate într-un dialog constant
- Cei mai importanți și influenți actori locali sunt implicați eficient în proces și în structurile participative încă de la început.

IV. IDENTIFICAREA ȘI MOBILIZAREA ACTORILOR LOCALI

O analiză a părților interesate este un pas important în mobilizarea comunitară pentru a înțelege diversele persoane, grupuri, organizații și instituții care au un interes în proiectele de dezvoltare sau care pot fi afectate de acestea. Procesul începe cu elaborarea unei liste detaliate a tuturor părților interesate potențiale legate de acțiunile și proiectele de dezvoltare locală, urmată de clasificarea acestora în funcție de nivelul de influență, interes și potențialul de a afecta inițiativele. Totodată, este esențială cartografierea relațiilor dintre părți pentru a identifica eventualele conflicte și oportunități de colaborare.

Crearea unei Matrice a Părților Interesate poate facilita obținerea de informații despre diferiții actori implicați în proiectele de dezvoltare urbană:

Părți interesate	Nivel de influență	Nivel de interes	Necesități și așteptări	Preocupări cheie	Mecanisme de implicare
Primar	Înalt	Înalt	Dezvoltarea serviciilor publice, Planificarea bugetară...	Respectarea legislației, Transparența proceselor, management eficient	Grup de coordonare, grup de lucru, ședințe publice...
Consiliul local					

V. MECANISME DE IMPLICARE CIVICĂ

Pentru a încuraja implicarea civică în procesul de elaborare și implementare a PISC în cadrul proiectului MĂ IMPLIC în localitățile partenere se propune următorul cadru de implicare:

Domeniile de implicare	Activități/procese	Formele propuse de implicare civică
Guvernanța strategică și managementul serviciilor publice	Analiza situației și stabilirea priorităților Pentru a evalua problemele existente și pentru a stabili prioritățile ce țin de prestarea serviciilor de gospodărire comună	1. Cartografierea actorilor relevanți și a resurselor comunitare / Harta actorilor comunitari 2. Mecanisme de consens comunitari (ședința de consens comunitar) și grupuri de inițiativă comunitară create (reprezentanți ai APL, ai operatorilor, cetățeni) / Echipa de Inițiativă Comunitară; 3. Analiza participativă a situației actuale / Logistic design/modelul de servicii dorit 4. Sondaje privind percepția cetățenilor; 5. Identificarea și validarea celor mai fezabile soluții / Ateliere de validare a soluțiilor
	Elaborarea și aprobarea Planului de îmbunătățire a serviciilor comunale (PISC) Pentru a determina strategiile viitoare de dezvoltare a sectorului și resursele necesare	1. Ateliere participative de planificare cu participarea părților interesate pentru stabilirea viziunii, sarcinilor și activităților / Elaborarea Planului de Îmbunătățire a Serviciilor Comunale 2. Consultarea publică a PISC; 3. Ședințe publice/lărgite ale consiliului local pentru aprobarea documentelor (PISC, Acordul de grant); 4. Publicarea PISC pe surse deschise/publice.
	Mobilizarea resurselor Pentru a asigura modernizarea și sustenabilitatea serviciilor	1. Planificarea resurselor financiare publice, contribuția cetățenilor și atragerea de resurse adiționale. Contribuții financiare directe și campanii de colectare de fonduri
	Monitorizarea PISC Pentru a urmări implementarea acestuia, a introduce în timp util ajustările necesare dacă va fi cazul și pentru a asigura înțelegerea, acceptarea și contribuția cetățenilor	1. Desemnarea persoanelor responsabile de monitorizare și raportare/; 2. Analiza și revizuirea trimestrială a planului de acțiuni și comunicarea publică a progreselor înregistrate / Fișa de monitorizare/Monitorizarea indicatorilor de performanță 3. Revizuirea anuală a PISC în cadrul consultărilor/audierilor publice.

	Elaborarea și adoptarea regulamentelor locale în domeniul prestării serviciilor, inclusiv stabilirea tarifelor Pentru a le aduce în concordanță cu obiectivele și strategiile PISC	1. Grupuri de lucru tematice cu participarea cetățenilor/utilizatorilor de elaborare a proiectelor de documente; 2. Consultări publice tematice/audieri publice; 3. Publicarea noilor regulamente pe surse deschise/publice (web, rețelele de socializare etc.)
	Achiziții publice integre Pentru a asigura integritatea procedurilor de achiziții	1. Comisia/grup de achiziții , care vor include reprezentanți delegați de autoritățile responsabile și comunitate; 2. Diseminarea pro-activă a tuturor informațiilor ce țin de achiziții (lansarea și rezultatele proceselor de achiziții).
	Bugetarea participativă Mecanism ce permite cetățenilor să influențeze modul în care sunt utilizate resursele publice	1. Elaborarea participativă a criteriilor de eligibilitate a proiectelor/inițiativelor și modul de implementare 2. Organizarea concursului ideilor de proiecte 3. Consultarea cetățenilor (votarea) 4. Implementarea proiectelor
Operarea, mentenanța și monitorizarea performanței serviciilor	Selectarea și contractarea operatorului de servicii Pentru a selecta prestatorul de servicii optim și de încredere	1. Elaborarea Termenilor de referință pentru operatorii de servicii în consultare cu grupurile de inițiativă comunitară tripartite; 2. Publicarea și diseminarea transparentă a anunțului de achiziții și a procesului de achiziții; 3. Comisia de selectare a operatorului include reprezentanți delegați de comunitate. 4. Structurile de conducere și control ale operatorului public sunt constituite în mod transparent
	Elaborarea și adoptarea planului de operare și întreținere de către operatorul de servicii Pentru a asigura un management operațional și financiar eficient la nivelul operatorului de servicii	1. Elaborarea și consultarea publică a Planului de operare și întreținere; 2. Planul de comunicare (autorități locale, parteneri, consumatori)
	Elaborarea și semnarea contractelor pentru prestarea serviciilor cu consumatorii Pentru a respecta standardele de prestare a serviciilor	1. Grupuri de lucru tematice cu participarea cetățenilor/utilizatorilor; 2. Informarea și consultarea consumatorilor (inclusiv gospodăriile vulnerabile și marginalizate) privind principalele condiții de prestare a serviciului, drepturile și obligațiile părților, modalitățile de plată pentru serviciul prestat și de examinare a petițiilor.

	Elaborarea și introducerea mecanismului de soluționare a reclamațiilor/petițiilor Pentru a colecta și gestiona eficient reclamațiile și recomandările	1. Mecanism de feedback (registru de reclamații, comunicarea sistematică pe diverse platforme (ex: grup de Viber/Telegram/Instagram, pagina de Facebook etc.)
	Monitorizarea periodică a performanței serviciului în baza feedbackului utilizatorilor Pentru colectarea sistematică a feedbackului reprezentativ din partea utilizatorilor privind serviciile oferite	1. Sondaje de satisfacție a cetățenilor 2. Întâlniri publice 3. Platforme digitale de feedback 4. Aplicații mobile care permit raportarea problemelor (ex: notificări privind colectarea deșeurilor sau reparațiile necesare)
Inițiative civice	Mobilizarea comunităților Mobilizarea resurselor comunitare	1. Grupuri de inițiativă care se organizează pentru a contribui la rezolvarea problemelor locale (ex: colectarea deșeurilor, soluții de amenajare a spațiilor publice etc.)
	Campanii de educare și advocacy Încurajarea cetățenilor să se implice în luarea deciziilor	1. Campanii de educare ecologică 2. Evenimente publice (festivaluri tematice și evenimente sociale) 3. Măsuri de adaptare la schimbările climatice (plantarea de copaci pentru reducerea impactului schimbărilor climatice etc.) 4. Voluntariat
	Finanțare participativă (crowd-funding) Atragerea resurselor financiare de la comunitate	1. Realizarea de proiecte comunitare 2. Campanii de suport pentru grupuri vulnerabile, inclusive prin măsuri de eficiență energetică, acces la apă și sanitație etc.

VI. FEEDBACK (MONITORIZARE) ȘI EVALUARE

Monitorizarea implementării Planului de Acțiuni pentru implicarea comunității este esențială pentru a asigura că activitățile planificate sunt desfășurate eficient și că rezultatele scontate sunt atinse. Utilizarea unei combinații de metode de monitorizare pentru colectarea unor date complexe garantează că acțiunile de implicare a comunității rămân eficiente, adaptabile și aliniate nevoilor și așteptărilor comunității.

Indicatorii de performanță cheie (KPIs) ajută la evaluarea eficacității și succesului Planului de Acțiuni pentru implicarea cetățenilor. Acești indicatori oferă informații utile despre cât de bine planul își atinge obiectivele și implică comunitatea. Iată câțiva indicatori de performanță cheie de luat în considerare:

Indicatori de performanță	Descriere
Rata de participare	Procentul persoanelor care participă active la activități (Numărul de participanți/totalul populație) x 100 Scop: Măsurarea nivelului de implicare și interes al cetățenilor
Diversitatea demografică	Proporția populației din diverse grupuri demografice: gen, grupe de vârstă, persoane cu dizabilități, nivel de educație, zona geografică, etnice etc. Scop: Eforturile de implicare asigură de diversitate demografică
Rata de răspuns la sondaje	Procentul cetățenilor care răspund la sondaje (Numărul de respondenți / totalul populației) x100 Scop: Evaluarea eficienței aplicării sondajelor și dorinței cetățenilor de a oferi feedback
Percepție și satisfacție	Percepția cetățenilor asupra transparenței, incluziunii și impactului eforturilor de implicare Scop: Evaluarea modului în care intervențiile răspund așteptărilor comunității
Integrarea feedback-ului	Numărul ideilor sau recomandărilor propuse de cetățeni integrate în deciziile autorităților locale și operatorilor de servicii Scop: Măsurarea gradului în care feedback-ul comunității influențează procesul de dezvoltare
Feedback din rețele sociale:	Numărul de urmăritori, aprecieri, distribuiri și comentarii la postările de pe rețelele sociale legate de activitățile de implicare Scop: Evaluarea acoperirii și implicării comunității online prin intermediul rețelelor sociale

VII. PLAN DE ACȚIUNI (MODEL)

Domenii de intervenții	Obiectiv specific	Acțiuni	Mecanisme de implicare	Părți interesate implicate	Canale de comunicare	Indicatori de performanță	Perioada de implementare	Responsabili
Serviciul public de salubritate	Cetățenii contribuie la planificarea eficientă serviciilor de salubritate	Crearea unor structuri participative funcționale	Comitet de coordonare	Autorități locale, instituții publice, operatori de servicii, lideri civici	Grup de Viber, Pagina Facebook	Grup de coordonare reprezentativ creat	Luna/anul	Primar
		Analiza participativă a modelului de servicii dorit	Grup de lucru Sondaj de percepție					
		Selectarea soluțiilor fezabile social și tehnic						
	Cetățenii contribuie la implementarea măsurilor de îmbunătățire și monitorizează progresul							
	Cetățenii inițiază acțiuni de dezvoltare							