

MĂ IMPLIC

Proiect de implicare civică
în guvernarea locală

PLAN DE IMPLICARE A CETĂȚENILOR

Ghid practic privind implicarea cetățenilor în
dezvoltarea serviciilor publice

(a. 2022)



skat Swiss Resource Centre and
Consultancies for Development

Proiectul „MĂ IMPLIC” este finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC) și implementat de Skat Consulting Ltd.

CUPRINS

I.	Introducere	2
II.	Cadrul conceptual	2
III.	Principii	3
IV.	Mecanisme de implicare civică	4

I. INTRODUCERE

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 în perioada anilor 2019 – 2023 în Republica Moldova. Obiectivul proiectului este de a asigura accesul echitabil al populației rurale la servicii publice calitative, în special serviciile de gospodărire comunală. Aceste servicii sunt oferite de autoritățile publice locale (APL), iar îmbunătățirea lor are loc în baza Planurilor de Îmbunătățire a Serviciilor Comunale (PÎSC) 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.

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

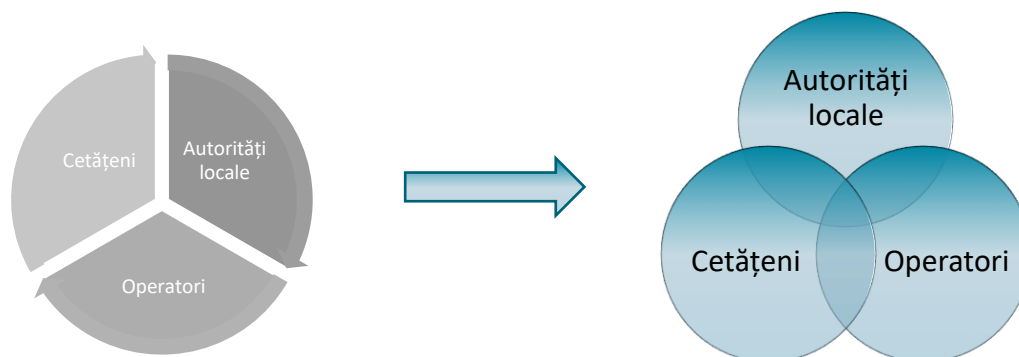
II. CADRUL CONCEPTUAL

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

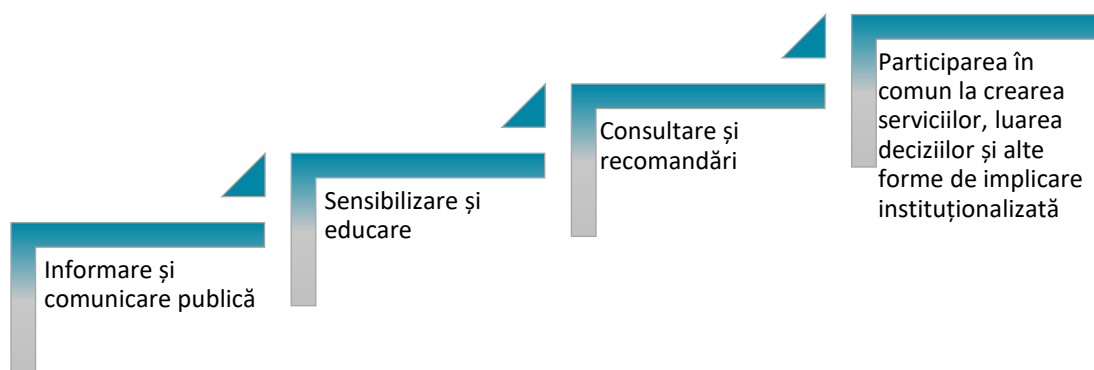


Implicarea eficientă a cetățenilor în guvernarea și managementul serviciilor publice la nivel local are următoarele beneficii:

- 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:

- *Governanța 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 guvernarea 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 concluzie 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.

IV. MECANISME DE IMPLICARE CIVICĂ

Pentru a încuraja implicarea civică în procesul de elaborare și implementare a PIS 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	<p>Analiza situației și stabilirea priorităților</p> <p>Pentru a evalua problemele existente și pentru a stabili prioritățile ce țin de prestarea serviciilor de gospodărire comunală</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 4. Sondaje privind percepția cetățenilor; 5. Identificarea și validarea celor mai fezabile soluții / Ateliere de validare a soluțiilor
	<p>Elaborarea și aprobarea Planului de îmbunătățire a serviciilor comunale (PîSC)</p> <p>Pentru a determina strategiile viitoare de dezvoltare a sectorului și resursele necesare</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 PîSC; 3. Ședințe publice/lărgite ale consiliului local pentru aprobarea documentelor (PîSC, Acordul de grant); 4. Publicarea PîSC pe surse deschise/publice.
	<p>Mobilizarea resurselor</p> <p>Pentru a asigura modernizarea și sustenabilitatea serviciilor</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificarea resurselor financiare publice, contribuția cetățenilor și atragerea de resurse adiționale. Campanii de colectare de fonduri
	<p>Monitorizarea PîSC</p> <p>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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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; 3. Revizuirea anuală a PîSC în cadrul consultărilor/audierilor publice.

Reglementările locale	<p>Elaborarea și adoptarea regulamentelor locale în domeniul prestării serviciilor, inclusiv stabilirea tarifelor</p> <p>Pentru a le aduce în concordanță cu obiectivele și strategiile PiSC</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.).
Investiții în infrastructură și servicii	<p>Achiziții publice integre</p> <p>Pentru a asigura integritatea procedurilor de achiziții</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comisii 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).
Operarea și menținerea serviciului	<p>Selectarea și contractarea operatorului de servicii</p> <p>Pentru a selecta prestatorul de servicii optim și de încredere</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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
	<p>Elaborarea și adoptarea planului de operare și întreținere de către operatorul de servicii</p> <p>Pentru a asigura un management operațional și financiar eficient la nivelul operatorului de servicii</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborarea și consultarea publică a Planului de operare și întreținere; 2. Planul de comunicare (autorități locale, parteneri, consumatori)
	<p>Elaborarea și semnarea contractelor pentru prestarea serviciilor cu consumatorii</p> <p>Pentru a respecta standardele de prestare a serviciilor</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.

Monitorizarea performanței serviciilor	<p>Elaborarea și introducerea mecanismului de soluționare a reclamațiilor/petițiilor</p> <p>Pentru a colecta și gestiona eficient reclamațiile și recomandările</p>	<p>1. Mecanism de feedback (registrul de reclamații, comunicarea sistematică pe diverse platforme (ex: grup de Viber/Telegram/Instagram, pagina de Facebook, etc.)</p>
	<p>Monitorizarea periodică a performanței serviciului în baza feedbackului utilizatorilor</p> <p>Pentru colectarea sistematică a feedbackului reprezentativ din partea utilizatorilor privind serviciile oferite</p>	<p>1. Sondaje de satisfacție a cetățenilor</p>