

“MĂ IMPLIC”

Proiect de implicare civică
în guvernarea locală

RAPORT DE EVALUARE

Accesul grupurilor vulnerabile
la servicii publice comunale:
identificarea criteriilor de
vulnerabilitate și a grupurilor
vulnerabile

Martie, 2023



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC
Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare
Швейцарское управление по развитию и сотрудничеству

skat Swiss Resource Centre and
Consultancies for Development

CURPINS:

ACRONIME	3
LISTA TABELELOR și FIGURILOR	3
0. Introducere	4
1. Identificarea criteriilor de atribuire a vulnerabilității populației privind asigurarea accesului la serviciile publice de gospodărie comunală	5
1.1 Conceptul de „vulnerabilitate”	5
1.2 Criterii de vulnerabilitate	6
2. Identificarea grupurilor vulnerabile din comunitățile-pilot.....	7
2.1 Caracteristicile grupurilor vulnerabile	7
2.2 Grupuri vulnerabile în localitățile partenere	9
3. Măsuri de facilitare a accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală de calitate.....	10
CONCLUZII.....	14
RECOMANDĂRI.....	15
Anexa 1 Cadrul metodologic al evaluării.....	16

ACRONIME

APL	Autoritate publică locală
ASC	Asistent social comunitar
DFG	Discuție de tip focus grup
EIC	Echipă de Inițiativă Comunitară
FC	Facilitator comunitar
IIA	Interviu individual aprofundat
MMPS	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
OP	Operator
TIC	Tehnologia informației și comunicațiile
UTA	Unitate teritorial autonomă

LISTA TABELELOR și FIGURILOR

Tabelul 1. Localitățile selectate

Tabelul 2. Date cu privire la realizarea cercetării de teren

Tabelul 3. Planul de realizare al evaluării

Figura 1. Cele mai vulnerabile grupuri de populație în comunitățile partenere

Raport elaborat de Dr. Maria Strehie

Raportul de evaluare „Accesul grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală” a fost elaborat în cadrul Proiectului de implicare civică în guvernarea locală „MĂ IMPLIC” finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare și implementat de Skat Consulting (Elveția).

0. Introducere

În ultimul deceniu, **accesul populației la servicii publice de gospodărie comunală** a sporit în mod constant. Deși la nivel național, în medie, se atestă un nivel de acces de peste 70% la unele servicii comunitare, anumite gospodării sunt mai limitate în accesarea acestora. Anumite grupuri continuă să fie dezavantajate în termeni de acces la servicii comunitare. Gospodăriile din zonele rurale, unde locuiește cea mai mare parte a populației și unde adesea locuiesc cele mai sărace gospodării, au o rată de acces de două ori mai mică la servicii, comparativ cu cele din zonele urbane și din quintila cea mai bogată¹. Atât autoritățile centrale, cât și cele publice locale au acordat o atenție sporită infrastructurii la nivel local, fiind realizate tot mai multe investiții. Cu toate acestea, problemele de acces la servicii publice de gospodărie comunală încă mai persistă, fiind mai pronunțate pentru anumite grupuri de populație.

La nivel local, Proiectul „MĂ IMPLIC” sprijină autoritățile publice locale din 30 de localități/grupuri de APL-uri partenere, pentru a organiza furnizarea serviciilor de gospodărie comunală într-un mod participativ, eficient, incluziv și durabil. Implicarea cetățenilor, inclusiv a celor din grupurile vulnerabile, în procesele de luare a deciziilor la nivel local și monitorizarea prestării serviciilor în localitățile vizate este una din activitățile de bază ale proiectului.

Scopul evaluării constă în conceptualizarea vulnerabilității și stabilirea măsurilor privind asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la serviciile de gospodărie comunală de calitate în localitățile partenere ale proiectului MĂ IMPLIC. Evaluarea s-a axat pe identificarea criteriilor de atribuire a vulnerabilității privind accesul populației la serviciile publice de gospodărie comunală și determinarea grupurilor vulnerabile din comunitățile partenere.

Pentru a reflecta modul în care este asigurat accesul grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală și a identifica barierele de acces, dar și măsurile de facilitare a accesului la servicii au fost selectate patru comunități partenere în cadrul cărora a fost realizată cercetarea de teren (comuna Risipeni, raionul Fălești; satul Selemet, raionul Cimișlia; satul Vorniceni, raionul Strășeni și comuna Pelivan, raionul Orhei). În cadrul cercetării de teren au fost utilizate metode de cercetare calitativă (interviurile individuale și focus grupurile).

Raportul de evaluare reflectă:

- (i) conceptul de vulnerabilitate;
- (ii) criteriile de atribuire a vulnerabilității populației privind asigurarea accesului la serviciile publice de gospodărie comunală, cu accent pe conceptualizarea vulnerabilității și descrierea grupurilor vulnerabile din comunitățile-pilot;
- (iii) metodologia evaluării;
- (iv) măsurile de facilitare a accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală de calitate.

¹ Moldova inegală. Analiza celor mai relevante inegalități din Republica Moldova în 2021. https://progen.md/wp-content/uploads/2021/12/CPD_MOLDOVA-INEGALA-2021.pdf

1. Identificarea criteriilor de atribuire a vulnerabilității populației privind asigurarea accesului la serviciile publice

1.1 Conceptul de „vulnerabilitate”

Cadrul normativ al Republicii Moldova nu definește expres conceptul de „vulnerabilitate”, dar termenul este utilizat în explicarea noțiunii de „familie/persoană defavorizată”. Legea Nr. 547/2003 asistenței sociale², art.1 stabilește că „*persoană și familie defavorizată - persoană și familie socialmente vulnerabile, aflate în situații care împiedică activitatea normală a acestora din punct de vedere economic, educativ, social etc*”. Situația de dificultate este definită în același articol al Legii nr.547/2003 ca „*situație dificilă în care se află familia/persoana la un moment dat, condiționată de factorii socioeconomici, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, de pierderea sau limitarea propriilor capacități de integrare socială*”.

Vulnerabilitatea umană este o noțiune complexă și contextuală de natură situațională, relațională și temporală, ce se referă la o persoană sau la grupuri de persoane, care din cauza unei stări fizice, afective și cognitive se află în pericol de a fi lezată sau distrusă, datorită susceptibilității la influențe destabilizatoare, în consecință nu are abilități de a lua decizii proprii sau nu dispune de capacitate suficientă pentru a-și controla și proteja interesele³. Astfel, conchidem că *vulnerabilitatea reprezintă inadaptarea acțiunilor la cerințele structurale ale sistemului social sau incapacitatea persoanei sau grupurilor de a acționa*.

Conceptul de vulnerabilitate are conexiuni directe cu noțiunea de excluziune socială, care se referă la procesul prin care anumite persoane sau grupuri sociale sunt dezavantajate în mod sistematic, deoarece se confruntă cu discriminări legate de etnie, religie, sex, vârstă, dizabilitate, migrație, locul în care trăiește etc.

Studiul atestă că conceptul de vulnerabilitate este interpretat de către persoanele intervievate (individual și în grup) în două moduri:

a) Înțelegerea vulnerabilității din perspectiva asocierii cu anumite persoane/grupuri considerate vulnerabile

- „Conceptul de vulnerabilitate este foarte amplu și vag, o persoană poate fi vulnerabilă din punct de vedere a sănătății, comunicării, nu are ce îmbrăca, deci putem descrie vulnerabilitatea din perspectiva a mai multor dimensiuni...” [IIA_ASC_Vorniceni];
- „Vulnerabilitatea se referă la persoana care este mai puțin activă, financiar este mai puțin asigurată, se referă la oamenii bolnavi și cei în vârstă ” [IIA_OP_Vorniceni];
- „Când vorbim despre vulnerabilitate ne referim la persoanele cu dizabilități și cele cu probleme de sănătate, tinerii care stau acasă și nu fac nimic, vârstnicii care nu au pe nimeni și nu pot avea grijă de sine, familiile numeroase, cu venituri mici” [DFG_EIC_Vorniceni];
- „Vulnerabilitatea trebuie văzută mai complex, la nivel național se pune accentul pe venituri, condiții de trai ale populației etc., la nivel local se atrage atenția la categoriile de persoane vulnerabile, cum ar fi persoanele vârstnice (în special cele abandonate de copii), persoanele cu dizabilități, persoanele care nu au loc de muncă...” [IIA_Primar_Selemet];
- „În localitate avem 514 pensionari și 151 persoane cu dizabilități, la aceste persoane ne referim când vorbim despre vulnerabilitate” [IIA_ASC_Selemet];
- „Vulnerabilitatea se referă la persoane și grupuri în dificultate, cum ar fi persoanele vârstnice, cele cu dizabilități și probleme de sănătate, familiile numeroase” [DFG_Risipeni];

² Legea Nr.547/2003 asistenței sociale. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 12.03.2004, Nr. 42-44/249. https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135051&lang=ro#

³ I.Banari, V.Federiuc, E.Șargu Conceptul de vulnerabilitate în activitatea medicală. Sinteze bioetice. <https://repository.usmf.md/bitstream/20.500.12710/14959/1/CONCEPTUL.pdf>

- „Vulnerabilitatea se referă la categorii de persoane care nu se pot descurca și au nevoie de suport, însă trebuie să ținem cot de faptul că gradul de vulnerabilitate este diferit...” [DFG_FC].

În cadrul acestei abordări se pune accentul pe grupuri sau persoane afectate de riscuri, patologii etc. Respectiva interpretare este utilizată atunci când se elaborează politicile de protecție socială, asistență socială și servicii de sănătate, referindu-se, totodată, la dreptul persoanelor sau a grupurilor vulnerabile de a primi anumite beneficii, acces la anumite servicii, inclusiv la serviciile de gospodărie comunală.

b) Înțelegerea vulnerabilității ca condiție existențială a ființei umane

- „Vulnerabilitatea se referă la situația în care omul are o problemă, un neajuns, o necesitate, de exemplu nu are un loc de muncă ” [IIA_ASC_Pelivan];
- „Vulnerabilitatea se regăsește în starea omului, aceasta apare în raport cu ceva sau cineva, fie că este vorba de alte persoane sau de mediul său de viață...” [DFG_FC].

Această abordare accentuează ideea că ființa umană poate fi vulnerabilă sau potențial vulnerabilă. În acest context, este important să înțelegem care este starea umană care-l face pe om vulnerabil. Accentuăm că vulnerabilitatea apare la om atunci când se află în raport cu ceva sau cineva – fie o persoană, societate, mediul natural, fie cu sine însuși. Această interpretare are perspective esențiale pentru a conceptualiza și a cerceta sensul și cauza vulnerabilității ființei umane.

Diversitatea semnificațiilor și interpretărilor privind conceptualizarea vulnerabilității de către persoanele intervievate atestă faptul că deși acest concept acoperă o arie largă de aplicare, este dificil de a înregistra și a conferi anumite particularități formelor de manifestare a vulnerabilității. Această incertitudine se datorează faptului că vulnerabilitatea apare și se manifestă în viața socială în mod diferit, de aceea este important de a identifica criteriile de vulnerabilitate.

1.2 Criterii de vulnerabilitate

Vulnerabilitatea este deseori asociată cu liniile de delimitare (“fault lines” – în engleză), care reprezintă acele caracteristici ce împart în mod formal societatea în baza unor criterii precum limba, statutul social, veniturile, vârsta etc⁴. Liniile de delimitare ar putea declanșa starea de vulnerabilitate pentru anumite grupuri, în funcție de situația reală a acestor grupuri. Liniile de delimitare nu se transformă întotdeauna în criterii de vulnerabilitate, dar în funcție de situația persoanei/familiei/grupului, putem afirma că unele categorii de populație din cauza vulnerabilității nu pot accesa serviciile existente în comunitate (sociale, medicale, educaționale, de gospodărie comunală etc.).

Unul din obiectivele studiului este de a identifica criteriile de atribuire a vulnerabilității populației privind accesul la servicii de gospodărie comunală. În cadrul interviurilor individuale și de grup au fost determinate un set de criterii în baza cărora se stabilește vulnerabilitatea. Este important de accentuat că persoanele intervievate au atras atenția la necesitatea de a stabili un set de criterii generale, care să fie aplicate de către toate comunitățile.

Marea majoritate a persoanelor intervievate (în cadrul interviurilor individuale și de grup) au menționat că criteriile în baza cărora poate fi atribuită categoria de vulnerabilitate a populației privind accesul la servicii de gospodărie comunală sunt următoarele:

1. Nivelul scăzut al veniturilor persoanei/familiei sau chiar lipsa lor – acestea conduc la incapacitatea persoanei/familiei de a accesa serviciile de gospodărie comunală.

⁴ Mobilizarea comunității în scopul abilitării femeilor și bărbaților vulnerabili. Ghid. Moldova, 2012. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/md/UNDP_MD_Ghid_mobilizare_comunitatii_pentru_abilitare_2012.pdf

- 2. Numărul de copii în familie** - familie cu 3 și mai mulți copii se confruntă cu dificultăți majore privind accesarea serviciilor de gospodărie comunală, deseori fiind în incapacitatea de a achita pentru acestea.
- 3. Vârsta** - acest criteriu se referă în special la persoanele vârstnice, tineri și copii, care sunt considerate grupuri vulnerabile din motivul dependenței de mediul familial și social. Vulnerabilitatea persoanelor vârstnice este generată de reducerea veniturilor către vârsta de pensionare, pensiile mici, lipsa altor resurse, înrăutățirea stării de sănătate, accesul limitat la resursele informaționale. În opina persoanelor intervievate persoanele vârstnice sunt cele mai responsabile, acestea achită la timp pentru serviciile comunale.
- 4. Lipsa unui loc de muncă și posibilitățile reduse de angajare în câmpul muncii** - persoanele fără un loc stabil de muncă sunt grupuri deosebit de vulnerabile deoarece, neavând o sursă stabilă de venit, cad sub incidența sărăciei cu toate consecințele acesteia.
- 5. Sănătatea precară și dizabilitatea** - persoanele cu diverse probleme cronice de sănătate, de asemenea, cad sub incidența categoriilor de populație care au acces limitat la serviciile de gospodărie comunală. Unui risc deosebit sunt expuse persoanele cu dizabilități, din motivul veniturilor limitate, posibilităților reduse de a le obține, dar și din lipsă de comunicare, accesibilitatea redusă a mediului fizic (lipsa rampelor de acces etc.), marginalizarea privind accesul la servicii sociale, educaționale, de sănătate, de gospodărie comunală.
- 6. Nivelul scăzut de educație și instruirea insuficientă**, lipsa unor abilități elementare contribuie la creșterea vulnerabilității persoanelor. De exemplu, în cazul gestionării deșeurilor, oamenii trebuie să fie informați și să cunoască care sunt riscurile poluării și importanța salubrității comunității.
- 7. Gradul de accesibilitate a serviciilor** - accesul redus la servicii reprezintă dezavantaje esențiale, deoarece asigurarea accesului la serviciile de gospodărie comunală poate fi determinată atât prin prisma persoanelor, gospodăriilor casnice, cât și în contextul accesului din punct de vedere al infrastructurii, așezării geografice etc.

Studiul atestă că unul din criteriile de bază privind atribuirea vulnerabilității se referă la nivelul scăzut sau lipsa în general a veniturilor. Deci, sărăcia este un factor important care determină apariția vulnerabilității. Astfel, devine din ce în ce tot mai evident faptul că resursele financiare au o importanță primordială în accesarea serviciilor de gospodărie comunală. O mare parte din persoanele intervievate au accentuat că dacă persoanele nu ar duce lipsă de resurse financiare, nu ar fi persoane vulnerabile. În același timp, în cadrul studiului au existat opinii că vulnerabilitatea socială se asociază cu „pasivitatea”, „indiferența”, „nepăsarea”. Evident că aceasta nu este universal valabil, deoarece nu toate persoanele sau familiile vulnerabile duc un mod de viață pasiv. Există situații în care persoanele muncesc din greu, sunt foarte active, dar trăiesc în condiții social-vulnerabile.

În concluzie, menționăm că gradul în care oamenii accesează serviciile de gospodărie comunală depinde de nivelul de venituri, starea de sănătate, structura familiei, nivelul de educație etc., acestea fiind criteriile de bază privind atribuirea vulnerabilității.

2. Identificarea grupurilor vulnerabile din comunitățile-pilot

2.1 Caracteristicile grupurilor vulnerabile

Legea Nr. 547/2003 asistenței sociale, art. 7 stabilește categoriile de beneficiari ale asistenței sociale. În acest context, subliniem că grupurile vulnerabile se referă la persoanele și familiile care, din cauza unor factori de natură economică, fizică, psihologică sau socială, nu au posibilitate prin propriile

capacități și competențe să prevină și să depășească situațiile de dificultate, și includ următoarele **categorii**⁵:

- copiii și tinerii ale căror sănătate, dezvoltare și integritate fizică, psihică sau morală sînt prejudiciate în mediul în care locuiesc;
- familiile care nu își îndeplinesc în mod corespunzător obligațiile privind îngrijirea, întreținerea și educarea copiilor;
- familiile fără venituri sau cu venituri mici;
- persoanele afectate de violență în familie;
- familiile afectate de violența intrafamilială;
- persoanele fără familie, care nu pot gospodări singure, care necesită îngrijire și supraveghere sau sînt incapabile să facă față nevoilor socio-medicale;
- familiile cu trei și mai mulți copii;
- familiile monoparentale cu copii;
- persoanele vârstnice;
- persoanele cu dizabilități;
- alte persoane și familii aflate în dificultate.

În documentele oficiale ale Uniunii Europene, deși nu există o definiție formală a grupurilor vulnerabile, termenul este folosit pentru a stabili egalitatea de șanse în domeniul ocupării și în alte aspecte ale vieții sociale, precum și tratamentul egal al persoanelor indiferent de originea rasială sau etnică, în procesul de incluziune socială sau integrare al acestora. În cele mai multe cazuri grupurile vulnerabile sunt prezentate în documentele de politici ca și categorii, în funcție de aria de aplicabilitate și/sau domeniul de competență al instituțiilor. Astfel, grupurile vulnerabile sunt prezentate și ca grupuri de risc sau grupuri dezavantajate.

Situația de vulnerabilitate reprezintă una din următoarele situații în care se află persoana:

- a. nu realizează venituri proprii sau veniturile lor ori ale reprezentanților legali nu sunt suficiente pentru asigurarea unui trai decent și mediu sigur de viață;
- b. se află în imposibilitatea de a-și asigura singure activitățile de bază ale vieții zilnice, nu se pot gospodări singure și necesită asistență și îngrijire;
- c. nu au locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii.

Persoanele din grupurile vulnerabile sunt delimitate prin comparație cu majoritatea populației ca avînd condiții de viață mai dificile: locuințe precare sau lipsa locuinței, șomaj, nivel de educație scăzut, lipsa veniturilor.

Dacă ne referim la caracteristicile psihologice și motivaționale ale grupurilor vulnerabile, atunci evidențiem că stima de sine scăzută (datorită stigmatului și a percepției negative a populației față de persoanele din grupurile vulnerabile); nivelul de inteligență, atenția și memoria sunt slab dezvoltate, de multe ori motivul fiind lipsa de educație, neșcolarizarea.

Comoditatea și dezinteresul sunt alte două caracteristici întîlnite la anumite persoane din grupurile vulnerabile. Aceasta determină o acomodare/adaptare deficitară solicitărilor din partea APL sau a operatorilor. În ceea ce privește factorii motivaționali aceștia, de regulă, sunt sub forma unor recompense, facilități, ajutoare, care oferă satisfacție și recunoaștere.

⁵ Notă: Categoriile de grupuri vulnerabile sunt prezentate în ordinea în care sunt reflectate în Legea Nr. 547/2003 asistenței sociale.

O altă caracteristică a persoanelor din grupurile vulnerabile este dependența (dependența de sistemul de protecție, de primărie, de ajutoare sociale etc.). Această dependență, la unele persoane, în timp, s-a conturat în trăsătură de personalitate, influențând în mod negativ dezvoltarea personală/profesională și socială a acestora. Dependența de instituțiile care oferă ajutoare sociale, a creat unele prejudecăți legate de lipsa dorinței de a muncii. Fragilitatea emoțională și carențele în gestionarea raporturilor sociale reprezintă caracteristici psihologice des întâlnite în interacțiunea cu persoanele din grupurile vulnerabile.

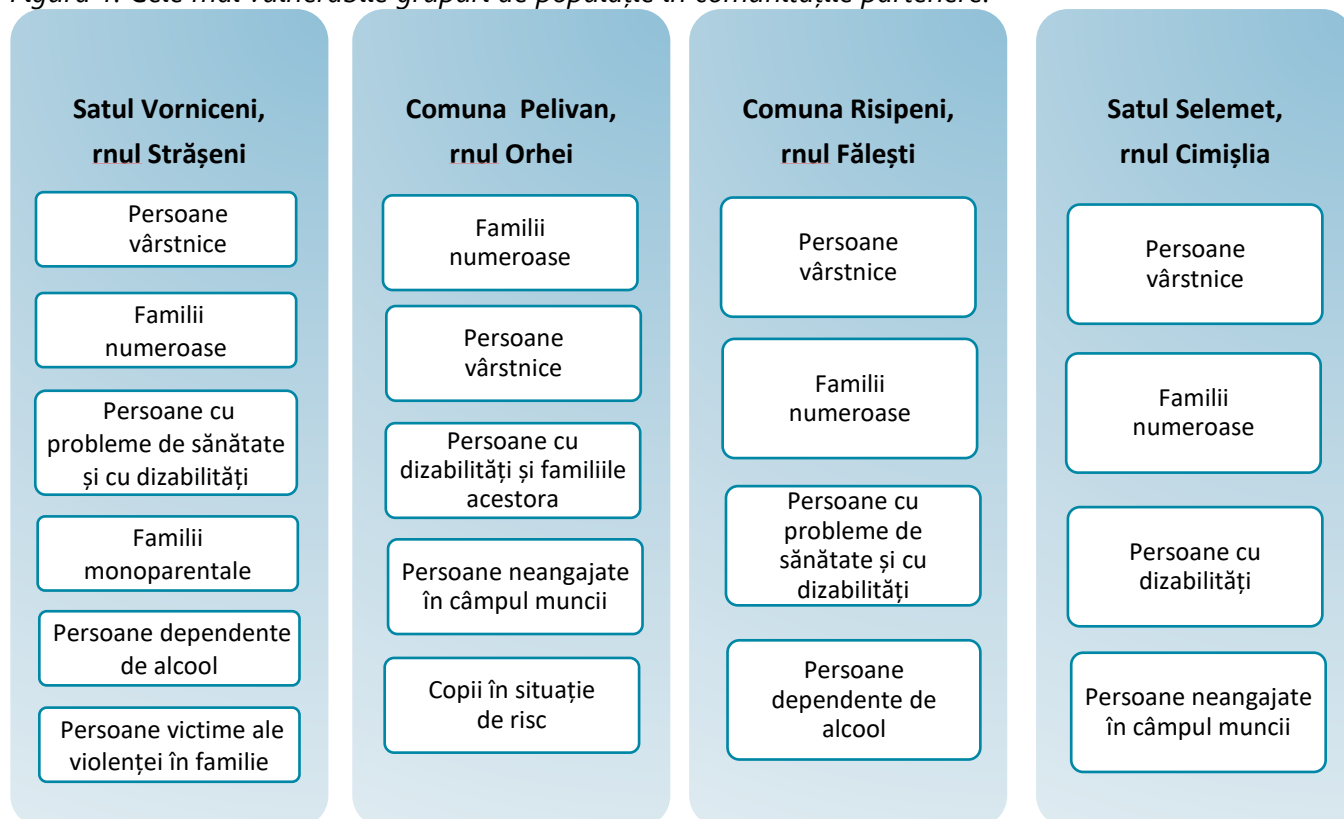
2.2 Grupuri vulnerabile în localitățile partenere

În cadrul cercetării de teren au fost realizate 9 interviuri individuale și 3 DFG-uri la care au participat total 34 persoane (primari, asistenți sociali comunitari, operatori, membri ai echipelor de inițiativă comunitară, facilitatori comunitari). În cadrul interviurilor individuale și de grup au fost stabilite cele mai vulnerabile grupuri de populație (a se vedea Figura 1). Există trei grupuri de persoane vulnerabile, care sunt caracteristice pentru toate localitățile incluse în studiu:

- Persoanele vârstnice
- Familiile numeroase
- Persoanele cu probleme de sănătate și cu dizabilități

Chiar dacă s-a accentuat în cadrul cercetării de teren că persoanele vârstnice sunt cele mai responsabile în ceea ce privește achitarea pentru servicii, accesul la serviciile de gospodărie comunală rămâne a fi o provocare majoră pentru această categorie de populație.

Figura 1. Cele mai vulnerabile grupuri de populație în comunitățile partenere:



În același timp, studiul atestă că în categoria grupurilor vulnerabile mai sunt incluse:

- persoanele dependente de alcool (satul Risipeni, satul Vorniceni);

- Persoanele neangajate în câmpul muncii (satul Selemet, comuna Pelivan);
- familiile monoparentale (satul Vorniceni);
- copiii în situație de risc (comuna Pelivan);
- persoanele victime ale violenței în familie (satul Vorniceni).

Studiul a scos în evidență că grupurile vulnerabile au acces redus la serviciile de gospodărie comunală. Această situație determină ca persoanele din grupurile vulnerabile să locuiască în condiții de trai precare și acestea sunt dezavantajate în raport cu cealaltă populație din comunitate. Această discrepanță este determinată, în mare parte, de decalajul de venituri pe care le au aceste gospodării și capacitățile lor financiare de a se conecta la servicii.

În procesul de accesare a serviciilor publice de gospodărie comunală grupurile vulnerabile se confruntă cu un șir de bariere și obstacole, care se referă la:

- accesibilitatea mediului fizic (drumuri inaccesibile, accesul fizic redus la infrastructură, lipsa rampelor de acces în instituțiile publice sau rampele construite sunt neconforme cu standardele în construcție) și amplasarea geografică (de exemplu, distanța excesivă până la platforma de colectare a deșeurilor);
- economică (venituri mici sau lipsa acestora, costul serviciilor depășește posibilitățile financiare ale persoanelor etc.);
- informațională (lipsa informației în format accesibil; lipsa competențelor TIC);
- educațională (nivel scăzut de educație).

3. Măsuri de facilitare a accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice gospodărie comunală de calitate

Pentru a asigura accesul grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală de calitate se întreprind un șir de măsuri de către autorități cu suportul partenerilor de dezvoltare, care direct sau indirect facilitează accesul la servicii.

Studiul atestă că măsurile de facilitare a accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală pot fi divizate în trei categorii.

a) Măsuri de stimulare a participării grupurilor vulnerabile

Studiul atestă că pentru a spori participarea grupurilor vulnerabile în procesul de planificare și luare a deciziilor la nivel de comunitate este necesar de întreprins următoarele acțiuni:

- Identificarea barierelor și necesităților întâlnite de persoanele și grupurile vulnerabile la accesarea serviciilor;
- Informarea cu privire la drepturi și obligații;
- Accesibilizarea informației cu privire la accesarea serviciilor de gospodărie comunală⁶;
- Implicarea persoanelor/grupurilor vulnerabile în procesele de creare/îmbunătățire a serviciilor;

⁶ Notă: Prin informație accesibilă se înțelege informația care este furnizată în diferite formate pentru a asigura accesul tuturor persoanelor, în condiții de egalitate, la conținutul acesteia. Informația accesibilă este acea informație care permite tuturor utilizatorilor să înțeleagă conținutul acesteia; este percepută în mod eficient prin diferite metode, cum ar fi folosirea ochilor și / sau a urechilor și / sau a degetelor

- Includerea în componența echipelor de inițiativă comunitară a persoanelor ce vor reprezenta grupurile vulnerabile;
- Consolidarea competențelor primarilor, consiliilor locale și a tuturor actorilor implicați în actul decizional cu privire la asigurarea accesului populației la servicii de gospodărie comunală calitative;
- Instruirea operatorilor de servicii privind mentenanța corectivă și adaptivă, precum și dezvoltarea continuă a serviciilor.

b) Facilități pentru grupurile vulnerabile privind asigurarea accesului la serviciile de gospodărie comunală

Există diferențe de opinie cu privire la facilitățile și condițiile speciale privind asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală. Pe de o parte, cele mai multe persoane intervievate consideră că toți trebuie să suporte aceleași costuri la serviciile de gospodărie comunală, iar pe de altă parte, există voci care afirmă că trebuie să existe tarife diferențiate, în dependență de gradul de vulnerabilitate al persoanei. În primul caz argumentele se referă la faptul că persoanele din grupurile vulnerabile sunt sprijinite prin măsurile de asistență socială și este necesar de a responsabiliza populația de a achita pentru serviciile accesate. Mai jos sunt prezentate câteva extrase din interviuri, care explică această situație.

- *„Tarifele trebuie să fie pentru toți la fel, nu este cazul să avem tarife diferențiate. Dacă în comunitate vom avea 5 sau 6 familii care vor achita mai puțin pentru servicii, beneficiind de careva facilități, jumătate din populația satului va dori să fie scutită și va aduce multiple argumente...”* [DFG_FC];
- *„Există foarte multe familii care beneficiază de diferite prestații și servicii sociale și nu depun nici un efort ca să își îmbunătățească viața. S-au obișnuit că statul le rezolvă problemele. În cazul serviciilor de gospodărie comunală toți trebuie să achite aceleași tarife, fără excepție...”* [IIA_ASC_Pelivan];
- *„Pentru a nu discrimina pe ceilalți, cred că nu este corect să promovăm scutirile sau facilitățile. Oamenii trebuie să fie educați ca să facă economii, să fie responsabili ca să își achite consumul și să nu fie dependenți de ajutoare...”* [IIA_EIC_Pelivan];
- *„Noi în comunitate am creat servicii pentru persoanele din grupuri vulnerabile. În parteneriat cu organizațiile societății civile și diverși donatori am creat cantină de ajutor social, duș, frizerie, spălătorie socială, centru de zi. Avem multe servicii, care sunt oferite gratuit, de aceea credem că taxele pentru servicii trebuie să fie aceleași pentru toți, iar serviciile să fie utilizate rațional și toți cetățenii să achite. Dacă analizăm situația la fiecare familie, atunci toți suntem vulnerabili...”* [IIA_EIC_Selemet].

Persoanele care pledează pentru tarife diferențiate și condiții speciale pentru grupurile vulnerabile au argumentat aceasta prin faptul că există persoane sau familii, care nu dispun de venituri pentru ca să acceseze unele servicii publice de gospodărie comunală. Studiul atestă că pentru persoanele vârstnice și cele cu dizabilități, precum și pentru familiile numeroase costul serviciilor depășește posibilitățile financiare ale acestora. În opinia persoanelor intervievate, serviciul trebuie să fie livrat la un preț rezonabil și adecvat pentru cetățeni pentru a-l considera un serviciu de calitate, iar în situațiile în care persoanele sunt vulnerabile să existe proceduri clare cu privire la scutirea de taxe la conectare, reduceri de preț etc.

- *„Primăria intervine cu suport în situațiile în care persoana sau familia se confruntă cu probleme grave. Am avut cazuri care le-am examinat la ședința consiliului local și am oferit ajutor financiar pentru persoanele din grupurile vulnerabile...Consiliul local decide dacă pot fi scutite anumite persoane, însă este necesar să existe un regulament în baza căruia se iau astfel de decizii”* [DFG_RIsipeni];
- *„Cred că nu este necesar să avem tarife diferențiate, însă când este vorba de persoane din grupurile vulnerabile consiliile locale pot lua decizii cu privire la scutirea de plată sau oferirea unor facilități”*

speciale. Pentru aceasta trebuie să avem reglementări clare cu privire la atribuirea criteriilor de vulnerabilitate" [DFG_FC];

- „Sunt familii în comună care au 5 copii. Noi acum suntem la etapa de reîncheiere a contractelor și constatăm că sunt persoane care nu pot achita serviciile. Poate e cazul să facem anumite scutiri. Operatorul de servicii mai înainte avea dreptul să aibă propria politică de a compensa cheltuielile pentru anumite pături vulnerabile. Statul oferă diferite prestații, însă acestea nu acoperă minimul de existență, este dificil pentru aceste familii să achite lunar 11 lei per persoană. Operatorul nu are dreptul să facă scutiri, dar APL ar putea interveni...” [IIA_OP].

În cazul persoanelor cu dizabilități fizice și persoanelor vârstnice sunt necesare condiții speciale de prestare a serviciilor. Este necesar de întreprins măsuri de acomodare a modului de accesare a serviciului la necesitățile persoanelor cu dizabilități locomotorii, pentru persoanele imobilizate sau cu mobilitate redusă.

c) Măsuri de asistență socială

În corespundere cu Legea Nr.547/2003, asistența socială se acordă sub formă de:

- servicii sociale care reprezintă ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei/familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale;
- prestații sociale care se acordă sub formă de compensații, alocații, indemnizații, de ajutor social, material și de altă natură.

Legea Nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale⁷ stabilește că *“pachetul minim de servicii sociale este un set de servicii sociale specializate stabilit de către Guvern”*. Astfel, serviciile sociale din pachetul minim de servicii sociale se finanțează în limita mijloacelor Fondului de susținere a populației, în modul stabilit de către Guvern.

Potrivit cadrului normativ, instituția care asigură transferurile mijloacelor financiare către autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea pentru finanțarea pachetului minim de servicii sociale în condițiile stabilite de Guvern este Agenția Națională Asistență Socială. Conform procedurilor prestabilite, finanțarea sumei alocate pentru fiecare serviciu social inclus în pachetul minim se efectuează de către autoritățile publice locale de nivelul al doilea în limitele plafoanelor stabilite de către MMPS. Hotărârea Guvernului nr. 800/2018 pentru aprobarea pachetului minim de servicii sociale⁸ stabilește pachetul minim de servicii sociale, care include:

a) Serviciul social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate

Acesta este un serviciu social specializat care are ca scop susținerea familiei/persoanei defavorizate pentru prevenirea/diminuarea/depășirea situațiilor de dificultate, precum și pentru prevenirea excluziunii sociale și instituționalizării acestora, în baza necesităților identificate⁹. Serviciul dat constă în acordarea unei sume bănești nerambursabile și neimpozabile ce nu va depăși suma de 6 000 lei, care se acordă familiei/persoanei aflate în situație de dificultate, printr-o plată unică și/sau

⁷ Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 03.09.2010, Nr. 155-158/541.

Disponibil la: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=123161&lang=ro#

⁸ Hotărârea Guvernului nr.800/2018 pentru aprobarea pachetului minim de servicii sociale și modificarea Regulamentului cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului material. În: Monitorul Oficial, 03.08.2018, Nr. 285-294/829. https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=113486&lang=ro#

⁹ Hotărârea Guvernului nr. 716/2018 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate. În: Monitorul Oficial, 27.07.2018, Nr.277-284/775. https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=125330&lang=ro#

lunară pentru o perioadă determinată, dar nu mai mare de 6 luni pentru facilitarea realizării acțiunilor stabilite în planul individualizat de asistență, confirmată prin rezultatele evaluării necesităților.

„Pe parcursul anului 2022 am avut un caz pe care l-am referit la serviciul de suport monetar din cadrul Direcției Asistență Socială și Protecție a Familiei, acesta este un serviciu foarte util, mai ales în condițiile în care nu avem alte soluții pentru familiile vulnerabile. Din aceste resurse familia și-a îmbunătățit condițiile de trai” [IIA_ASC_Selemet].

b) Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii

Acesta este un serviciu social specializat care are drept scop asigurarea bunăstării copilului prin dezvoltarea și consolidarea capacităților familiei în creșterea și educația acestuia¹⁰. Serviciul se prestează în două forme: sprijin familial primar și sprijin familial secundar¹¹. Beneficiari ai sprijinului familial primar sînt toate familiile cu copii din comunitate, care au nevoie de suport. Beneficiari ai sprijinului familial secundar sînt familiile cu copii în situații de risc și/sau familiile ai căror copii se află în proces de reintegrare, precum și familiile cu copii în risc de separare. Cuantumul ajutorului bănesc nu va depăși suma de 4 000 lei, care poate fi acordată pentru fiecare copil din familie.

„Există cazuri care nu sunt eligibile pentru a beneficia de ajutor social, dar avem alternative, putem referi cazul către Serviciul de sprijin pentru familiile cu copii. Se oferă câte 4 mii lei per copil, le oferim suportul necesar pentru îmbrăcăminte, încălțăminte. Acesta este un ajutor important pentru ca familia să se descurce” [IIA_ASC_Pelivan].

c) Serviciul social „Asistență personală”

Acesta este un serviciu social specializat, instituit prin decizia autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea și are drept scop de a oferi asistență și îngrijire copiilor și adulților cu dizabilități severe, în vederea favorizării independenței și integrării lor în societate (în domeniile: protecție socială, muncă, asistență medicală, instructiv-educativ, informațional, acces la infrastructură etc.)¹².

„În comunitate avem persoane cu dizabilități severe care au nevoie de suport permanent, avem 3 copii și 2 adulți cu dizabilități severe care beneficiază de Serviciul social “Asistență personală”. Aceste persoane nu sunt lăsate singure...” [IIA_ASC_Pelivan].

În același timp, APL de nivelul al doilea și întâi au creat servicii sociale pentru diverse categorii de beneficiari, cum ar fi centrele de zi pentru copii în situație de risc și pentru persoane vârstnice, cantinele de ajutor social, îngrijirea socială la domiciliu etc.

Serviciile sociale sunt instrumente de asigurare a bunăstării persoanelor și grupurilor vulnerabile, care oferă oportunități pentru grupurile vulnerabile în vederea asigurării incluziunii sociale a acestora.

¹⁰ Hotărârea Guvernului nr. 889/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii. În: Monitorul Oficial, 22.11.2013, Nr.262-267/1005.

¹¹ Notă: Sprijinul familial primar include activități de suport orientate spre prevenirea și înlăturarea factorilor care pot conduce la situații de risc și consolidarea familiei prin formarea deprinderilor privind îngrijirea și educația copilului, formarea competențelor sociale și emoționale ale copilului, crearea rețelei sociale a familiei. În cadrul sprijinului familial secundar familiile cu copii pot beneficia de ajutor bănesc.

¹² Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate. În: Monitorul Oficial, 01.06.2012, Nr. 104-108/366. https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103165&lang=ro#

CONCLUZII

1. Conceptul de „vulnerabilitate” este interpretat de către persoanele intervievate din două perspective: 1) din perspectiva asocierii cu anumite persoane/grupuri considerate vulnerabile, care se axează pe promovarea dreptului persoanelor sau a grupurilor vulnerabile de a primi anumite beneficii și acces la anumite servicii; 2) înțelegerea vulnerabilității ca condiție existențială a ființei umane, care pune accentul pe cauzele vulnerabilității.
2. Criteriile de atribuire a vulnerabilității reprezintă „liniile de delimitare”, care împart în mod formal societatea în funcție de situația persoanei/familiei/grupului. Astfel, putem afirma că unele categorii de populație din cauza vulnerabilității nu pot accesa serviciile existente în comunitate (sociale, medicale, educaționale, de gospodărie comunală etc.). Studiul a scos în evidență necesitatea de a stabili un set de criterii generale privind atribuirea vulnerabilității, care să fie aplicate de către toate comunitățile.
3. Studiul atestă că cele mai importante criterii în baza cărora poate fi atribuită categoria de vulnerabilitate populației privind accesul la servicii de gospodărie comunală sunt următoarele: nivelul scăzut al veniturilor persoanei/familiei sau chiar lipsa lor; numărul de copii în familie; vârsta; lipsa unui loc de muncă și posibilitățile reduse de angajare în câmpul muncii; sănătatea precară și dizabilitatea; nivelul scăzut de educație și instruirea insuficientă; gradul de accesibilitate a serviciilor.
4. Există trei grupuri de persoane vulnerabile, care sunt caracteristice pentru toate localitățile incluse în studiu: persoanele vârstnice, familiile numeroase și persoanele cu dizabilități. În același timp, se constată că în categoria grupurilor vulnerabile pot fi incluse persoanele dependente de alcool (satul Risipeni și satul Vorniceni); persoanele neangajate în câmpul muncii (satul Selemet și comuna Pelivan); familiile monoparentale (satul Vorniceni); copiii în situație de risc (comuna Pelivan); persoanele victime ale violenței în familie (satul Vorniceni).
5. Grupurile vulnerabile au acces redus la serviciile publice de gospodărie comunală, această situație determinând ca persoanele din această categorie să locuiască în condiții de trai precare.
6. Barierele cu care se confruntă grupurile vulnerabile în accesarea serviciilor publice de gospodărie comunală se referă în special la accesibilitatea fizică redusă (drumuri inaccesibile, accesul fizic redus la infrastructură, lipsa rampelor de acces în instituțiile publice sau rampele construite sunt neconforme cu standardele în construcție), geografică (de exemplu, distanța excesivă până la platforma de colectare a deșeurilor), economică (venituri mici sau lipsa acestora, costul serviciilor depășește posibilitățile financiare etc.), informațională (lipsa informației în format accesibil) și educațională (nivel scăzut de educație);
7. Măsurile de facilitare a accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală pot fi divizate în trei categorii:
 - măsuri de stimulare a participării grupurilor vulnerabile (crearea oportunităților egale de participare și implementarea acțiunilor orientate spre stimularea implicării acestor grupuri);
 - facilități pentru grupurile vulnerabile privind asigurarea accesului la serviciile de gospodărie comunală (tarife diferențiate și condiții speciale pentru grupurile vulnerabile);
 - măsuri de asistență socială (prestații și servicii sociale).
8. Accesibilitatea financiară a serviciilor este crucială atunci când vorbim despre incluziunea socială a persoanelor vulnerabile. Serviciile de gospodărie comunală trebuie să fie livrate la un preț rezonabil și adecvat pentru cetățeni.

RECOMANDĂRI

În scopul asigurării accesului echitabil la serviciile de gospodărie comunală a persoanelor din grupuri vulnerabile este necesar ca APL să întreprindă un șir de acțiuni.

1. Elaborarea cadrului normativ cu privire la asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la servicii de gospodărie comunală

- Elaborarea și aprobarea de către APL a regulamentului cu privire la atribuirea vulnerabilității populației privind accesarea serviciilor de gospodărie comunală;
- Revizuirea contractelor și a regulamentelor de activitate a operatorilor de servicii cu privire la includerea prevederilor referitoare la facilitățile grupurile vulnerabile privind accesarea serviciilor de gospodărie comunală.
- Simplificarea și eficientizarea procedurilor de acces la servicii.

2. Consolidarea competențelor APL și a operatorilor cu privire la:

- Drepturile persoanelor din grupurile vulnerabile (persoane cu dizabilități, persoane vârstnice, familii numeroase);
- Obligațiile privind accesarea serviciilor de gospodărie comunală;
- Accesibilitatea fizică și informațională privind accesarea serviciilor de gospodărie comunală;
- Adaptarea rezonabilă a mediului fizic;
- Prestații și servicii sociale;
- Mentenanța și dezvoltarea continuă a serviciilor (operatorii de servicii).

3. Asigurarea accesului la informație și a participării persoanelor din grupurile vulnerabile în procesele de planificare și luare a deciziilor la nivel local privind crearea și dezvoltarea serviciilor de gospodărie comunală

- Determinarea barierelor și obstacolelor cu care se confruntă persoanele din grupurile vulnerabile la accesarea serviciilor de gospodărie comunală;
- Implicarea în procesele de creare/îmbunătățire a serviciilor de gospodărie comunală a persoanelor din grupurile vulnerabile și a organizațiilor societății civile locale care activează în domeniul protecției grupurilor vulnerabile;
- Accesibilizarea informației cu privire la modul de accesare a serviciilor de gospodărie comunală;
- Organizarea campaniilor de informare și conștientizare a populației privind încurajarea populației ca să acceseze serviciile de gospodărie comunală;
- Diversificarea formelor de transmitere a informației

4. Asigurarea accesibilității mediului fizic /infrastructurii

- Asigurarea accesului tuturor persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice, în egală măsură cu alți cetățeni, la:
 - Clădiri, drumuri, mijloace de transport și alte utilități interioare și exterioare;
 - Servicii de informare, comunicare și alte servicii.
- Dotarea cu echipamente specifice, tehnologii și mijloace asistive pentru persoanele cu dizabilități.

5. Stabilirea unor costuri rezonabile la serviciile de gospodărie comunală și a condițiilor de plată adecvate posibilităților persoanelor din grupurile vulnerabile.

6. Dezvoltarea parteneriatelor și identificarea surselor adiționale de finanțare privind dezvoltarea de proiecte axate pe creșterea accesibilității la servicii a grupurilor vulnerabile.

Anexa 1. Cadrul metodologic al evaluării

1.1 Context

În perioada anilor 2021-2023, Proiectul „MĂ IMPLIC” din fondurile Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare susține treizeci de administrații publice locale / grupuri de APL-uri din regiunile Nord, Centru, Sud și UTA Găgăuzia privind îmbunătățirea serviciilor publice de gospodărie comunală. La nivel local, proiectul sprijină autoritățile publice locale (APL) din 30 de localități/grupuri de APL-uri partenere, pentru a organiza furnizarea serviciilor de gospodărie comunală într-un mod participativ, eficient, incluziv și durabil. La nivel național, proiectul sprijină mediul politic, juridic și financiar, pentru furnizarea serviciilor publice de calitate și pentru reforma descentralizării.

În cadrul Proiectului „MĂ IMPLIC” se realizează o evaluare axată pe identificarea criteriilor de atribuire a vulnerabilității privind accesul populației la serviciile publice de gospodărie comunală, determinarea grupurilor vulnerabile și a principalelor măsuri privind asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la serviciilor publice de gospodărie comunală.

1.2 Noțiuni de bază

În corespundere cu cadrul normativ al Republicii Moldova în cadrul evaluării sunt utilizate următoarele noțiuni de bază:

servicii publice de gospodărie comunală - servicii scoase din subordinea autorităților publice centrale și constituite ca structuri autonome gestionare, atribuindu-li-se patrimoniu propriu în unitatea administrativ-teritorială respectivă;

servicii publice de gospodărie comunală furnizate/prestate - ansamblu de activități și acțiuni de interes public, desfășurate sub autoritatea administrației publice locale la realizarea lucrărilor necesare în gospodăria comunală;

operator – persoană juridică care dispune, dirijează, exploatează și întreține un sistem public de gospodărie comunală și furnizează consumatorilor servicii publice de gospodărie comunală în baza unui contract;

consumator – persoană fizică sau juridică care beneficiază de servicii publice de gospodărie comunală în baza unui contract încheiat cu operatorul;

grupuri vulnerabile – persoane și familii defavorizate, aflate în situații care împiedică activitatea normală a acestora din punct de vedere economic, educativ, social;

vulnerabilitate – inadaptarea acțiunilor la cerințele structurale ale sistemului social sau incapacitatea persoanei sau grupurilor de a acționa;

excluziune socială – procesul prin care anumite persoane sau grupuri sociale sunt dezavantajate în mod sistematic, deoarece se confruntă cu discriminări legate de etnie, religie, sex, vârstă, dizabilitate, migrație, locul în care trăiește etc.;

Echipa de Inițiativă Comunitară – un grup de membri ai comunității, care își unesc eforturile și sunt de acord să lucreze împreună pentru a soluționa o problemă comună a localității;

Facilitator comunitar – persoană din localitatea parteneră care are drept obiectiv consolidarea consensului comunitar privind aria de intervenție (îmbunătățirea serviciilor publice), analiza participativă a situației curente, dezvoltarea activismului civic și mecanismelor de participare, monitorizarea, evaluarea și diseminarea progreselor realizate de către beneficiari;

accesibilitate – ansamblu de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, transporturilor, precum și a mediului informațional și comunicațional, incluzând tehnologiile și sistemele informaționale și comunicațiile, conform necesităților persoanelor;

accesibilitatea fizică - ansamblu de măsuri și lucrări de adaptare a clădirilor, drumurilor, transportului, instalațiilor, precum și bunurilor și serviciilor furnizate (acordate) publicului;

accesibilitatea informațională – ansamblu de măsuri și lucrări de adaptare a mijloacelor de comunicare a informației (limbaj, text), comunicațiilor electronice (radio, internet, telefonie) și telecomunicațiilor (televiziune), dispozitivelor și programelor speciale de comunicare a informației;

acomodare rezonabilă – orice modificare sau adaptare necesară și adecvată, într-un caz particular, care nu impune o sarcină disproporționată sau nejustificată atunci când este nevoie pentru a asigura unei persoane, în cazurile stabilite de lege, exercitarea drepturilor și libertăților fundamentale în condiții de egalitate cu ceilalți;

incluziune socială - ansamblu de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sportului, ocrotirii sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, precum și din alte domenii destinate integrării persoanelor din grupurile vulnerabile în societate.

1.3 Obiectivele evaluării

Obiectivul general: Conceptualizarea vulnerabilității și stabilirea măsurilor privind asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la serviciile de gospodărie comunală de calitate în localitățile partenere.

Obiective specifice:

- 1) Identificarea criteriilor de atribuire a vulnerabilității privind accesul populației la serviciile publice de gospodărie comunală și determinarea grupurilor vulnerabile din comunitățile partenere;
- 2) Elaborarea recomandărilor privind măsurile privind asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la servicii publice de gospodărie comunală de calitate.

1.4 Grupurile-țintă

În cadrul Proiectului „MĂ IMPLIC” implementat din fondurile Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare sunt susținute treizeci de administrații publice locale / grupuri de APL-uri din regiunile Nord, Centru, Sud și UTA Găgăuzia, care realizează proiecte axate pe îmbunătățirea serviciilor publice de gospodărie comunală. Cele mai numeroase proiecte de intervenție sunt în domeniul îmbunătățirii serviciului de gestionare a deșeurilor solide, fiind urmate de cele ce vizează serviciile de alimentare cu apă potabilă și sanitație (transportare și epurare a apei uzate). În alte trei localități se lucrează asupra îmbunătățirii serviciului de iluminare stradală.

În procesul de evaluare au fost stabilite trei criterii de bază privind selectarea localităților:

- 1) **Criteriul geografic** - au fost selectate 4 comunități: 1 comunitate din Regiunea Nord (Comuna Risipeni, rml Fălești), 1 comunitate din Regiunea Sud (satul Selemet, rml Cimișlia) și 2 comunități din Regiunea Centru (satul Vorniceni, rml Strășeni și comuna Pelivan, rml Orhei)
- 2) **Tipul de serviciu public dezvoltat în comunitate:**
 - a) Serviciul de gestionare a deșeurilor solide
 - b) Serviciul de iluminare stradală
 - c) Serviciul de alimentare cu apă potabilă
- 3) **Statutul de parteneriat:** individual sau grup de APL

Tabelul 1. Localitățile selectate

Nr.	Denumirea localității	Serviciul public dezvoltat în cadrul Proiectului „MĂ IMPLIC”
1.	Comuna Pelivan, rnlul Orhei	Serviciul de gestionare a deșeurilor solide
2.	Satul Vorniceni, rnlul Strășeni	Serviciul de alimentare cu apă potabilă
3.	Satul Selemet, rnlul Cimișlia	Serviciul de iluminare stradală
4.	Comuna Risipeni, rnlul Fălești	Serviciul de gestionare a deșeurilor

În cadrul evaluării grupurile-țintă includ:

- 1) Primari
- 2) Asistenți sociali comunitari
- 3) Membri ai Echipelor de Inițiativă Comunitară
- 4) Operatori de servicii
- 5) Facilitatori comunitari

1.5 Metode și tehnici aplicate

Pentru realizarea obiectivelor evaluării s-a propus o abordare metodologică complexă, care să permită triangularea datelor. În conformitate cu Normele și Standardele de Evaluare ale Grupului de Evaluare al Organizației Națiunilor Unite (UNEG)¹³ evaluarea se bazează pe metodologii care asigură validitate și mecanisme eficiente de triangulare a informațiilor.

În procesul de evaluare au fost aplicate următoarele metode și tehnici:

- 1) **Cercetarea de birou** cu accent pe colectarea și analiza datelor secundare din diverse surse de informații, ceea ce va permite să comparăm și să analizăm rezultatele. Sursele de informare la cercetarea de birou includ:
 - Analiza documentelor de proiect;
 - Analiza cadrului normativ privind serviciile publice de gospodărie comunală;
 - Analiza cercetărilor și studiilor realizate în domeniu, inclusiv a studiului realizat în cadrul Proiectului.
- 2) **Interviul individual semi-structurat** cu primari, asistenți sociali comunitari, membri ai echipelor de inițiativă comunitară, operatori de servicii (total au fost realizate 9 interviuri individuale aprofundate) - a se vedea Tabelul 2;
- 3) **Discuție de tip focus grup / discuție în grup mic** – au fost realizate 2 DFG-uri cu reprezentanți ai echipelor de inițiativă comunitară (total 13 persoane) și 1 DFG cu facilitatorii comunitari și echipa Proiectului. Total au fost realizate 3 DFG-uri cu participarea a 25 persoane.

Interviurile individuale și DFG-urile au fost realizate în baza unui ghid de interviu semi-structurat, care a permis utilizarea întrebărilor suplimentare pentru clarificarea anumitor aspecte (a se vedea Anexa).

¹³ <http://www.unevaluation.org/document/detail/1914>

Tabelul 2. Date cu privire la realizarea cercetării de teren

Nr.	Grupul-țintă	Metode și tehnici aplicate		Denumirea localității	Data realizării
		Interviuri individuale	DFG / discuție în grup		
1.	Asistentul social comunitar	+		Satul Vorniceni, rnl Strășeni	20.01.2022
	Echipa de inițiativă comunitară		+ 4 persoane		
	Operator (administrator)	+			
2.	Asistent social comunitar	+		Comuna Pelivan, rnl Orhei	27.01.2022
	Reprezentant echipă de inițiativă comunitară	+			
	Operator	+			
3.	Facilitatori comunitari, echipa Proiectului MĂ IMPLIC		+ 9 persoane	Burcuta	27.01.2022
4.	Primar	+		Comuna Risipeni, rnl Fălești	28.01.2022
	Reprezenți ai echipelor de inițiativă comunitară din 4 localități partenere ¹⁴		+ 12 persoane		
5.	Primar	+		Satul Selemet, rnl Cimișlia	03.02.2023
	Asistentul social comunitar	+			
	Reprezentant echipă de inițiativă comunitară	+			
TOTAL		9 interviuri individuale	3 DFG / 25 persoane		

¹⁴ Notă: La discuția de tip focus grup au participat primarii din patru localități partenere (Risipeni, Taxobeni, Horești și Izvoare), asistenți sociali comunitari, alți membri ai echipelor de inițiativă comunitară din aceste localități.

1.6 Procesul de evaluare

În procesul de elaborare a Raportului privind accesul grupurilor vulnerabile la serviciilor publice de gospodărie comunală au fost parcurse următoarele etape reflectate în Tabelul 3.

Tabelul 3. Planul de realizare al evaluării

Nr.	Activități	Perioada de realizare	Livrabile
1.	Elaborarea metodologiei de evaluare, a planului de consultanță și a structurii raportului	Ianuarie	Metodologie elaborată, structura raportului
2.	Efectuarea unei evaluări privind accesul egal și echitabil la serviciile publice de gospodărie comunală în 4 comunități pilot care au fost selectate împreună cu echipa Proiectului „MĂ IMPLIC” (împărțite în mod egal pe regiuni, intervenție sectorială, dimensiune, statut de parteneriat (individual sau grup de APL)	Ianuarie – februarie	9 interviuri individuale 3 discuții de tip focus grup (2 DFG cu membri ai echipelor de inițiativă comunitară și 1 DFG cu facilitatorii comunitari)
3.	Elaborarea raportului, care include principalele constatări, concluzii și recomandări	Februarie	Draft raport de evaluare
4.	Consultarea raportului cu echipa Proiectului „MĂ IMPLIC”	Martie	Raport de evaluare

BIBLIOGRAFIE

Moldova inegală. Analiza celor mai relevante inegalități din Republica Moldova în 2021.

Disponibil la: https://progen.md/wp-content/uploads/2021/12/CPD_MOLDOVA-INEGALA-2021.pdf

I.Banari, V.Federuc, E.Șargu, Conceptul de vulnerabilitate în activitatea medicală. Sinteze bioetice.

Disponibil la: <https://repository.usmf.md/bitstream/20.500.12710/14959/1/CONCEPTUL.pdf>

Olga Bulmaga, Carolina Bagrin, Ghid privind accesibilizarea informației.

Disponibil la: http://egalitate.md/wp-content/uploads/2016/04/Ghidul-pentru-autoritati_print.pdf

Cadrul normativ

Legea Nr. 1402/2002 serviciilor publice de gospodărie comunală, cu modificările și completările ulterioare. În: Monitorul Oficial, 07.02.2003, Nr. 14-17/49.

Disponibil la: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=83605&lang=ro#

Legea Nr.547/2003 asistenței sociale. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 12.03.2004, Nr. 42-44/249. Disponibil la: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135051&lang=ro#

Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale. În: Monitorul Oficial, 03.09.2010, nr. 155-158/541.

Disponibil la: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=123161&lang=ro#

Hotărârea Guvernului nr.800/2018 pentru aprobarea pachetului minim de servicii sociale și modificarea Regulamentului cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului material. În: Monitorul Oficial, 03.08.2018, nr. 285-294/829.

Disponibil la: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=113486&lang=ro#

Hotărârea Guvernului nr. 716/2018 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate. În: Monitorul Oficial, 27.07.2018, nr. 277-284/775.

Disponibil la: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=125330&lang=ro#

Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate. În: Monitorul Oficial, 01.06.2012, nr. 104-108/366.

Disponibil la: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103165&lang=ro#

Metodologia privind reingineria serviciilor publice aprobată prin ordinul Secretarului general al Guvernului nr.598-A din 10 august 2020.

Disponibil la:

https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/metodologia_privind_reingineria_serviciilor_publice.pdf

Interviu individual / Discuție de tip Focus Grup

Durata discuției:

Interviu individual - cca 40 – 60 minute

Discuție de tip Focus Grup - 1,30 – 2 ore

Notă introductivă

Stimate(ă) Domn/Doamnă, Vă mulțumim pentru faptul că ați binevoit să participați la această discuție. În cadrul Proiectului „MĂ IMPLIC” implementat cu suportul financiar al Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare se realizează o evaluare care are drept obiectiv identificarea criteriilor de atribuire a vulnerabilității privind accesul populației la serviciile publice de gospodărie comunală și stabilirea principalelor măsuri privind asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală.

Informația obținută în cadrul acestei discuții va fi utilizată în scopul conceptualizării vulnerabilității și elaborarea recomandărilor privind măsurile necesare de a fi întreprinse de către autoritățile publice privind asigurarea accesului grupurilor vulnerabile la servicii publice de gospodărie comunală.

Modulul A. Cadrul general

1. În ce măsură sunt implicați cetățenii din localitate în dezvoltarea serviciilor publice?
2. Cum sunt implicate persoanele din grupurile vulnerabile în dezvoltarea serviciilor publice de gospodărie comunală?

Modulul B. Înțelegerea vulnerabilității

1. În opinia Dvs. ce reprezintă „vulnerabilitatea”?
2. Cum credeți care sunt criteriile în baza cărora putem determina vulnerabilitatea populației?
3. În comunitatea Dvs. care sunt cele mai vulnerabile grupuri de populație?
 - a) În primul rând
 - b) În al doilea rând
 - c) În al treilea rând
 - d) Altele

Modulul C. Accesul grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală

1. Per ansamblu, cum credeți, la nivelul comunității Dvs. grupurile vulnerabile au același nivel de acces ca și publicul larg la serviciile publice? În ce măsură grupurile vulnerabile din comunitatea Dvs. au acces la serviciile publice de gospodărie comunală?
2. Care grupuri vulnerabile din comunitatea Dvs. au accesul cel mai limitat la serviciile publice de gospodărie comunală?

Modulul D. Măsuri de facilitare a accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală

1. Cum credeți persoanele din grupurile vulnerabile au nevoie de condiții speciale pentru a li se asigura la același nivel accesul la serviciile publice de gospodărie comunală? Dacă da, care anume?
2. Cum credeți ce măsuri este necesar de întreprins pentru a asigura accesul grupurilor vulnerabile din comunitatea Dvs. la serviciile publice de gospodărie comunală?
3. Care este rolul autorităților publice în facilitarea accesului grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală?
4. Vă rugăm să ne oferiți un exemplu de intervenție care ar avea ca efect creșterea accesibilității grupurilor vulnerabile la serviciile publice de gospodărie comunală.