

Notă informativă: calitatea serviciilor publice și comunicarea populației cu autoritățile publice locale

Transparency International – Moldova (TI-Moldova) a desfășurat o interviuare a locuitorilor din orașele Cimișlia, Bălți, Criuleni și Șoldănești pentru a afla opiniile și experiențele acestora referitoare la activitatea autorităților publice locale (APL), serviciile prestate de acestea și pentru a îmbunătăți comunicarea/dialogul populației cu APL. Drept bază pentru interviuare a servit un chestionar care a inclus întrebări ce țin de calitatea serviciilor prestate de APL pe care respondenții le-au contactat în ultimii doi ani; domeniile în care există eventuale nereguli/probleme și sugestiile de soluționare a acestora; aprecieri privind profesionalismul și încrederea în aleșii locali; propuneri de îmbunătățire a situației în localitate, etc. Activitatea a fost realizată în cadrul proiectului „Angajament civic pentru o guvernare locală mai bună” sprijinit financiar de Biroul de Cooperare al Elveției în Moldova.

Deși interviuarea nu este una reprezentativă, informațiile oferite în cadrul acesteia prezintă interes și ar putea contribui la o mai bună conlucrare a APL cu populația din localități. Interviura a cuprins, cu precădere, participanții la seminarele/instruirile organizate de TI-Moldova în a. 2020 – reprezentanți ai societății civile, angajați ai APL, persoane casnice, pensionari, – în total 104 persoane. Ținând cont de restricțiile impuse de pandemia COVID – 19, interviurile au fost realizate prin telefon și/sau e-mail în decembrie 2020 – ianuarie 2021. AO „Prospect” și AO „Habitat” au oferit suport în organizarea procesului de interviuare.

| N/o | Localitatea | Numărul respondenților |
|-----|----------------|------------------------|
| 1 | or. Cimișlia | 27 |
| 2 | or. Criuleni | 24 |
| 3 | or. Bălți | 32 |
| 4 | or. Șoldănești | 21 |
| | Total | 104 |

Rezultatele interviurii

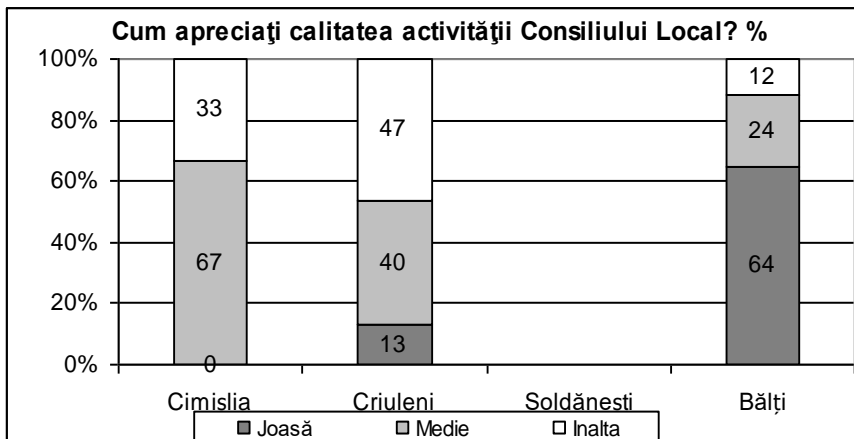
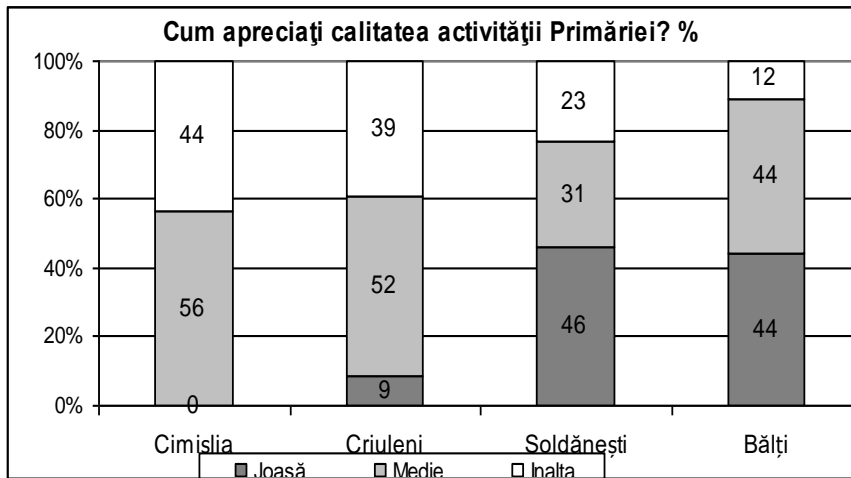
• Opinii privind calitatea serviciilor prestate/calitatea activității APL¹

Potrivit respondenților, cele mai contactate autorități/instituții/servicii publice locale au fost instituțiile medicale (centrele medicilor de familie, spitalele), oficiile poștale, oficiile teritoriale ale Agenției Servicii Publice (ASP) și prestatorii de servicii comunale.

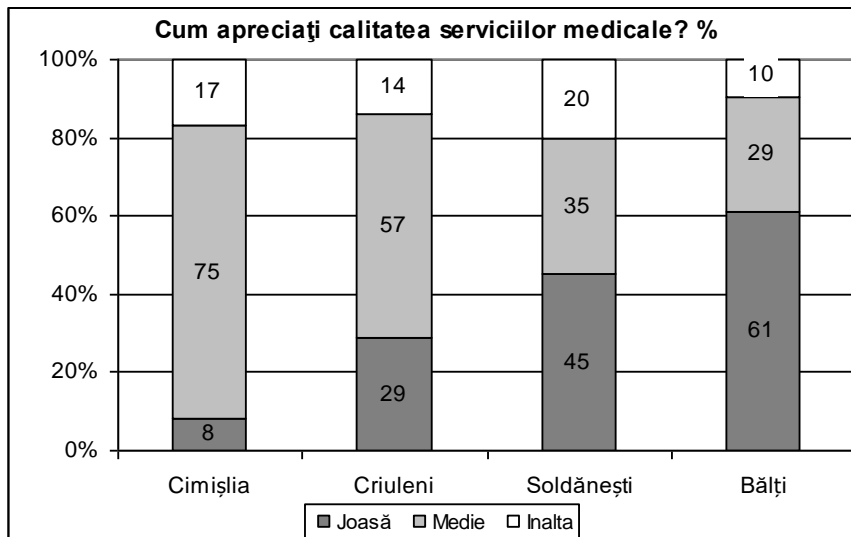
Fiind rugați să aprecieze calitatea activității/serviciilor autorităților locale, respondenții care le-au contactat în ultimii doi ani au avut *cele mai mari rezerve vis-a-vis de activitatea poliției* (46% din cei care au contactat instituția consideră joasă calitatea activității/serviciilor acesteia), *instituțiilor medicale* (38%) și *serviciilor comunale* (35%). În opinia respondenților, cea mai bună prestație au avut-o oficiile teritoriale ale ASP, inspectoratele fiscale și poșta.

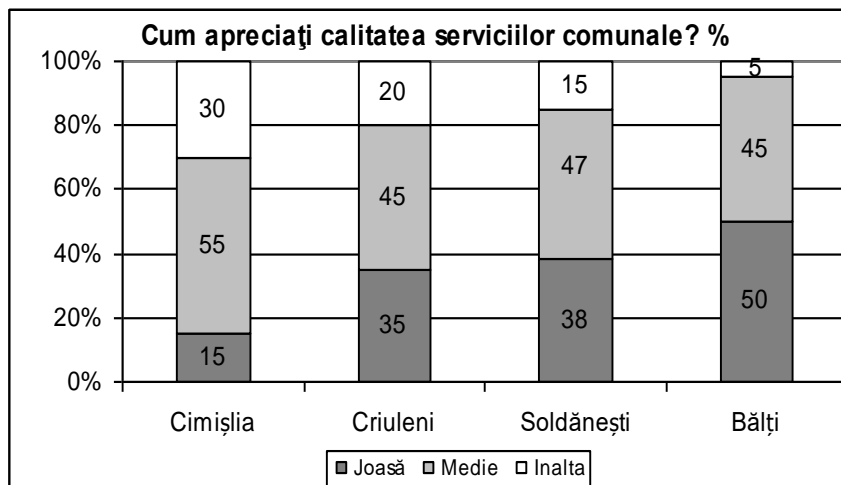
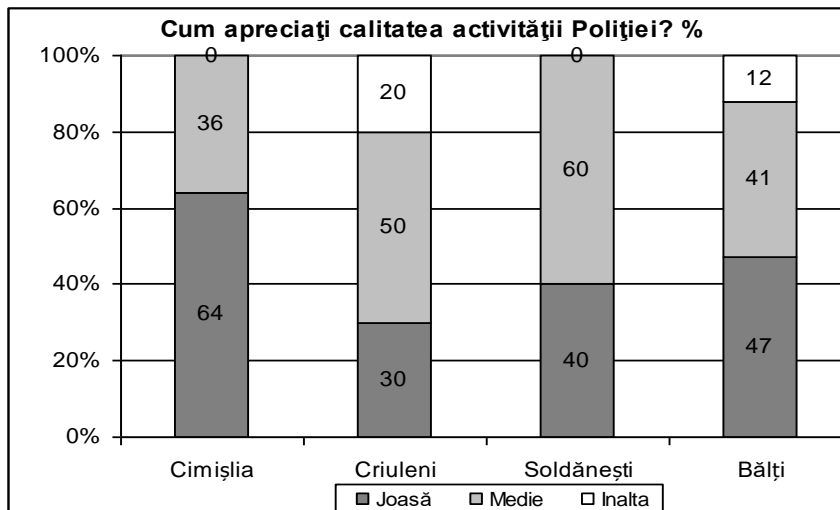
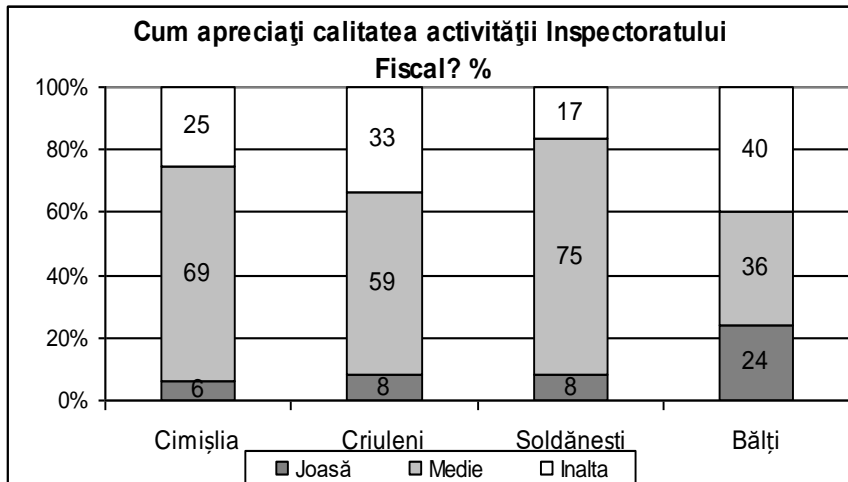
În continuare sunt prezentate o serie de grafice cu aprecierile respondenților din localitățile vizate despre calitatea serviciilor/activității autorităților și instituțiilor contactate.

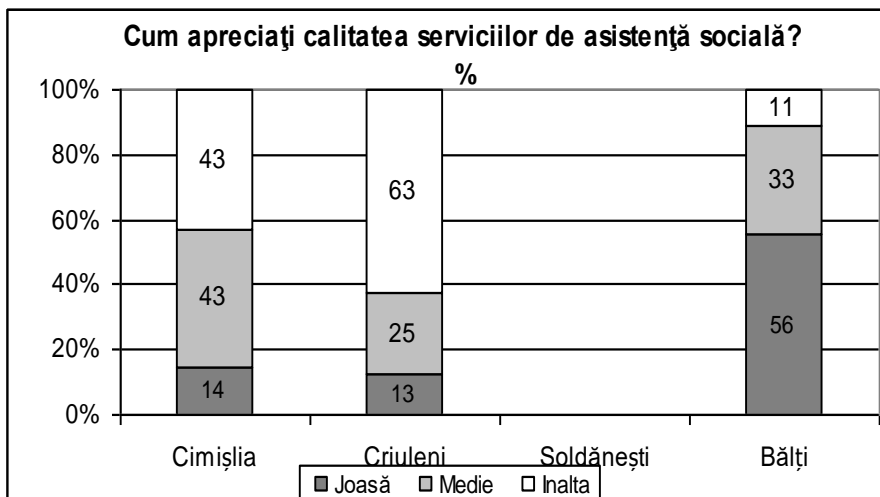
¹ 12 autorități/instituții/servicii, inclusiv Primăria, Consiliul local, Inspectoratul fiscal, Poliția, ASP, serviciile de protecție socială, instituțiile medicale, serviciile comunale, serviciile de protecție a mediului, poșta, școala, grădinița.



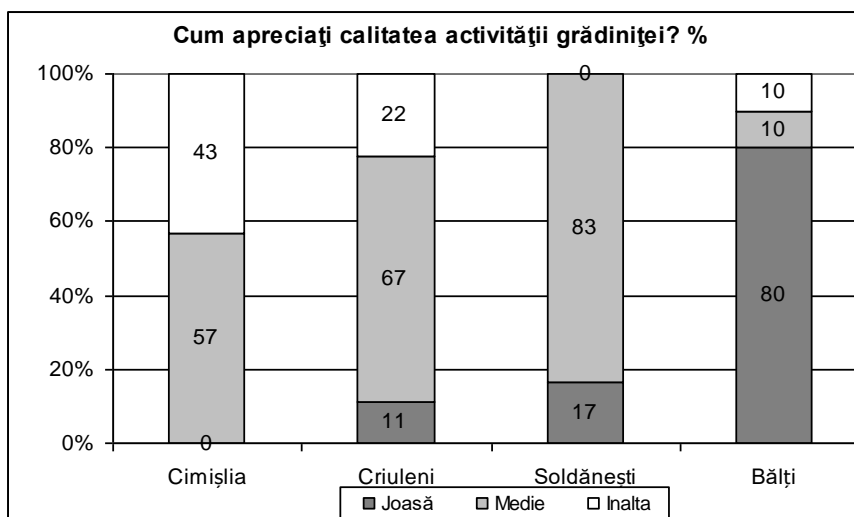
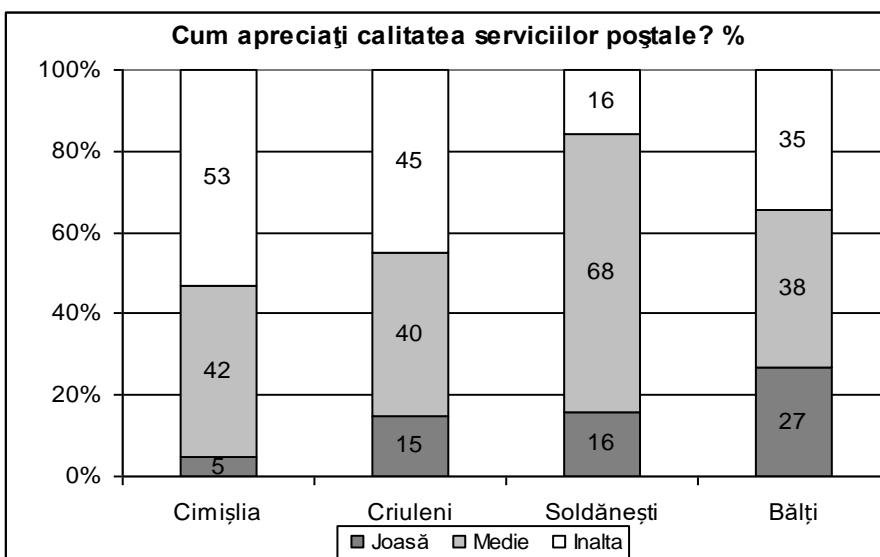
* Datele pentru or. Șoldănești nu sunt relevante din cauza numărului mic de respondenți care au contactat entitatea.

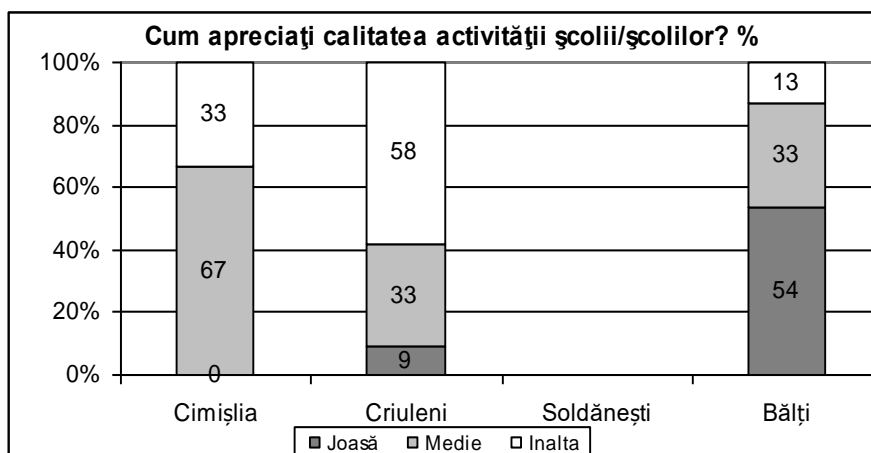




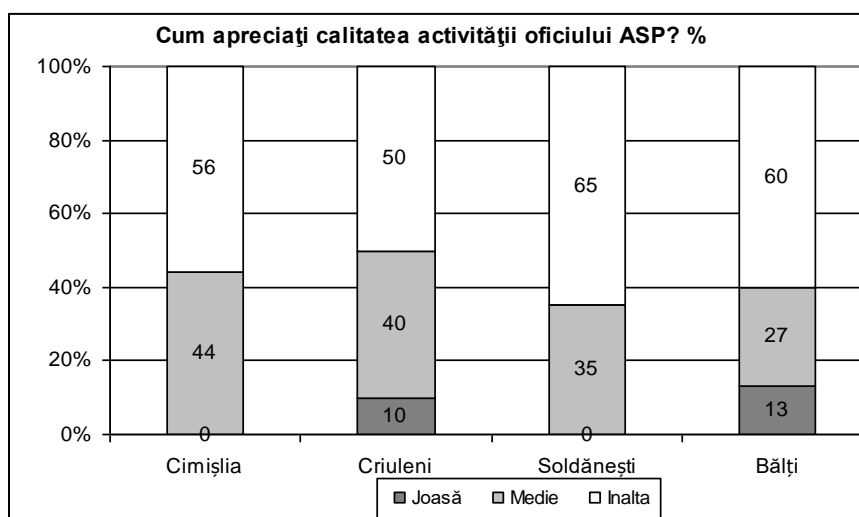


* Datele pentru or. Șoldănești nu sunt relevante din cauza numărului mic de respondenți care au contactat entitatea.





* Datele pentru or. Șoldănești nu sunt relevante din cauza numărului mic de respondenți care au contactat entitatea.



• Domeniile în care respondenții au identificat probleme/nereguli

Respondenții au fost rugați să răspundă dacă există careva probleme/nereguli în localitatea în care trăiesc și să sugereze eventualele soluții de remediere a acestora. În ansamblu pe cele patru localități, respondenții au menționat printre domeniile în care există mai multe probleme: activitatea instituțiilor medicale (spitale/centre ale medicilor de familie); construcția și întreținerea drumurilor; salubritatea/evacuarea gunoiului; participarea la luarea deciziilor; utilizarea banilor și proprietății publice; asigurarea accesului la informații publice.

În profilul localităților, cel mai frecvent au fost indicate următoarele domenii și, după caz, soluții de remediere a problemelor (*Notă**: a fost păstrată redacția respondenților):

| Domenii indicate | Soluții propuse |
|--------------------------------------|---|
| or. Criuleni | |
| Construcția, întreținerea drumurilor | <p>”Mai multă transparență pentru excluderea factorului de corupție și sporirea calității lucrărilor efectuate de către agenții economici contractați”.</p> <p>”Informațiile despre planificarea și executarea reparațiilor trebuie să fie transparente: lucrările planificate/realizate, banii alocați și real cheltuiți”.</p> <p>”A aproba planul general de reconstrucție a drumurilor în mod participativ, astfel să fie clari termenii de reparație pentru perioada de cel puțin 3 ani”.</p> <p>”A include în devizele de cheltuieli și reparația trotuarelor, ridicarea nivelului fântânilor de canalizare cu cel a drumului, evaluarea canalelor de scurgere, repararea celor existente și</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>construcția altora noi. Să se țină cont de strategia de accesibilizare și a designului universal”.</p> <p>”A renova calitativ drumurile, conform standardelor existente și sancționa abaterile”.</p> <p>”Respectarea standardelor de accesibilizare pentru persoane cu mobilitate redusă, implicarea persoanelor cu dizabilități în monitorizarea lucrărilor”.</p> |
| Activitatea instituțiilor medicale (spital/policlinică) | <p>”Trebuie îmbunătățită comunicarea dintre secțiile consultative și medicii de familie referitor la tratarea pacienților, inclusiv de urgență. Să fie exclusă atitudinea negativă a medicilor față de pacienții care pun întrebări vizavi de starea sănătății și lipsa informării pacienților privind lista medicamentelor compensate”.</p> <p>”Instituțiile medicale din teritoriu să fie dotate cu utilaje de diagnostic moderne pentru ca oamenii să nu fie nevoiți să se adreseze pentru investigații în capitală sau la instituțiile private, întrucât necesită mult timp și bani”.</p> <p>”A îmbunătăți accesul fizic pentru persoane cu dizabilitati în incinta spitalelor/policlinicilor”.</p> <p>”A nu discrimina pacienții, a preveni comportamentul abuziv/grosolan al unor angajați din sfera medicală”.</p> |
| Participarea la luarea deciziilor | <p>”Mai multe consultări cu populația, prin Internet, media socială FB, Instagram etc.”.</p> <p>”Să fie organizate consultări publice pe toate probleme importante. Populația să fie informată despre inițierea procesului decizional în timp util pentru a veni cu propuneri”.</p> <p>”Transparență maximă, doar așa populația va avea curaj sa participe mai des la luarea deciziilor. Să fie luate în considerație propunerile populației. Organizarea dezbaterilor publice, audierilor publice și a meselor rotunde cu implicarea populației, utilizarea chestionarelor”.</p> <p>”Informarea și atragerea cetățenilor să participe la ședințele Consiliului local, dezbaterile proiectelor de decizii”.</p> <p>”Participarea societății civile în discuții și consultări publice pe întrebări/probleme importante pentru localitate”.</p> |
| Utilizarea banilor și proprietății publice | <p>”E necesară mai multă transparență în procesul bugetar; oferirea informațiilor detaliate pentru ca locuitorii să cunoască cum se gestionează banii comunității”.</p> <p>”Nu toate proprietățile publice sunt valorificate ca sursă de venit, uneori se dau bani pe lucruri neesențiale. Banii să fie direcționați pe obiective utile localității”.</p> <p>”Mai multă transparență! Nu știm nimic!”</p> |
| Administrarea și funcționarea piețelor | <p>”A asigura acces la canalizarea centralizată, amenajarea locului și plasarea tomberoanelor pentru deșeurile menajere. Amenajarea blocului sanitar cu acces la apă”.</p> <p>”E nevoie de un management eficient al piețelor, că acestea să aibă condiții sanitare”.</p> |
| Vânzarea/arenda terenurilor, locațiunea spațiilor publice | <p>”Terenurile și localurile se vând și se dau în arendă netransparent, la cumătri și cunoscuți. Trebuie sa fie transparență în luarea deciziilor: informația privind terenurile/loturile propuse, valoarea acestora trebuie să fie deplină și publică”.</p> <p>”Nu ne sunt prezentate așa informații. Adunările cu locuitorii se desfășoară, în special, în perioada electorală”.</p> <p>”E nevoie de transparență în organizarea procesului de vânzare, arendă, publicarea ofertelor, asigurarea accesului tuturor locuitorilor la aceasta procedură”.</p> |
| Asigurarea accesului la informații publice | <p>”Trebuie să fie publicate dispozițiile și deciziile APL”.</p> <p>”Mai multă informație plasată pe site-ul primăriei despre utilizarea banilor publici, proiectele de decizii - să fie publicate cu timp suficient pentru a putea veni cu propuneri”.</p> <p>”Este necesară mai multă comunicare din partea APL spre cetățeni”.</p> <p>”Adaptarea informației într-un limbaj accesibil persoanelor cu dizabilități, inclusiv slabvăzători”.</p> |
| Salubritatea/evacuarea gunoiului | <p>”Domeniul este subdezvoltat, iar situația – dezastruoasă. Este necesară dotarea întreprinderii de gestionare a deșeurilor cu tehnica specială corespunzătoare, dezvoltarea</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>sistemului de colectare selectivă a gunoiului; informarea/educarea populației și a agenților economici, precum și aplicarea amenziilor pentru cei care încalcă regulile”.</p> <p>”Gunoiul să fie evacuat conform graficului, fără încălcări”.</p> |
| <p>De asemenea, respondenții din Criuleni au indicat o serie de probleme la <i>angajarea în serviciul public</i> (de ex., ”Concursurile sunt, de regulă, formale, – mai întâi găsit omul, apoi anunțat concursul”; ”Concursurile se anunță în ziar raional, nu toți au acces la acesta”; ”Unele concursuri n-au avut loc, angajații au fost primiți pentru o perioadă de probă, după care au rămas în funcție fără a fi desfășurat un concurs”). Respondenții cer de la autorități mai multă transparență în acest domeniu: ”Să plaseze anunțurile de ocupare a funcțiilor vacante și rezultatele concursurilor pe pagina web a Primăriei și pe panourile de informare”; ”Să angajeze persoane competente și integre și nu pe cele delegate ”pe linie de partid” sau apropiate/loiale conducerii”</p> <p>Respondenții consideră că <i>achizițiile efectuate de APL nu sunt transparente</i>, că ”Nu se cunoaște suficient despre acestea, deoarece APL nu prezintă rapoarte”. În opinia respondenților, ”Pentru a asigura transparența achizițiilor este important ca ele să fie efectuate prin licitații transparente” și ”APL să publice rapoarte privind realizarea contractelor de achiziții”.</p> <p>În ce privește <i>autorizarea construcțiilor</i>, respondenții susțin că ”Trebuie respectat planul urbanistic al orașului, luate în considerare normativele de construcție; respectate standardele de accesibilitate pentru persoanele cu nevoi speciale”.</p> <p>În opinia respondenților, o problemă rămâne ”lipsa iluminării stradale, în special, la intrarea în oraș din partea șos. Balcani”.</p> <p>Respondenții au venit cu propuneri și privitor la <i>aprovizionarea cu apă a localității</i>. Ei consideră necesară renovarea sistemului de alimentare cu apă; crearea unui mecanism eficient de prevenire a consumului ilicit de apă, de sancționare a celor care consumă apa în mod fraudulos; completarea planului de rețele și a celui de reparație capitală, dezvoltarea sistemului de prevenire a furtului de apă, îmbunătățirea calității apei.</p> | |
| Or. Cimișlia | |
| Salubritatea/evacuarea gunoiului | <p>”Trebuie penalizați cei care nu respectă regulamentul localității și aruncă deșeurile menajere în locuri neautorizate”.</p> <p>”Gunoiul trebuie evacuat la timp. Uneori se întâmplă că tomberoanele sunt supraumplute, în asemenea cazuri nu trebuie de așteptat ziua programată pentru evacuarea gunoiului”.</p> <p>”Este necesară colectarea separată a deșeurilor”.</p> |
| Aprovizionarea cu apă | <p>”Membrii comunității trebuie instruiți în ce privește folosirea rațională a resurselor de apă”.</p> <p>”Apă o achită persoanele responsabile, de obicei, cele cu venituri mici. Trebuie să existe contoare/apometre la toți cetățenii pentru a contabiliza consumul apei. Este inadmisibilă trecerea la pierderi a 50- 60% din apă, aceasta ridică costurile și îi afectează tot pe cei responsabili”.</p> |
| Activitatea instituțiilor medicale (spital/policlinică) | <p>”Nu se respectă programările, pacienții nu sunt suficient informați despre serviciile incluse în polița de asigurare obligatorie”.</p> <p>”Sunt rânduri mari de așteptare la unii medici. Oamenii care s-au programat, dar nu pot veni la medic nu anulează programarea, din această cauză alte persoane sunt nevoite să solicite unele servicii contra plată, chiar dacă acestea sunt acoperite de polița de asigurare medicală. Trebuie informată mai bine populația”.</p> <p>”De scurtat rândurile la medici, de terminat cu ”mulțumirile în plicuri”, de ridicat calitatea serviciilor medicale, inclusiv prin dotarea instituțiilor medicale cu utilaj/tehnică modernă”.</p> <p>”E nevoie de mai multă competență și atenție din partea medicilor”.</p> |
| Construcția, întreținerea drumurilor | <p>”Nu este clară prioritizarea construirii/reparației drumurilor, nu este implicată populația. Ar trebui să se construiască și prin străzile din periferie, nu numai în centru”.</p> <p>”Drumul din centrul orașului se repară o dată pe an, pe când altele ...o viață așteaptă”.</p> <p>”Trebuie să se decidă transparent, cu implicarea populației ce drumuri vor fi reparate”.</p> <p>”Drumurile trebuie de construit și de reparat calitativ, cu tehnologii noi. Întrucât se fură, e necesar un control al calității”.</p> <p>”Este necesară și implicarea cetățenilor în întreținerea drumurilor, în cazul când aceștia locuiesc în imediata apropiere și deteriorează sau folosesc marginea carosabilului pentru depozitarea deșeurilor, resturilor vegetale ș.a”.</p> |
| Asigurarea accesului la | <p>”Sunt necesare presiuni publice din partea cetățenilor: solicitări de informații în formă</p> |

| | |
|--|--|
| informații publice | <p>scrisă, în temeiul Legii accesului la informație”.</p> <p>”Trebuie difuzate mai multe informații despre activitatea APL la radio si TV locale”.</p> <p>”Primăria a devenit secretă, trebuie să publice informațiile despre activitatea sa, în primul rând despre folosirea banilor publici”.</p> |
| Transparența în procesul decizional | <p>”Deciziile se iau fără populație: cu ușile închise și doar cu consilierii, este necesar de a atrage populația la luarea deciziilor, informarea acesteia despre proiectele puse în discuție și luarea atitudinii față de propuneri”.</p> <p>”Instituțiile subordonate primăriei nu mai participă în viața orașului, poate numai pentru informare așa puțin, printre rânduri... Trebuie de familiarizat aleșii locali și școlarizată populația la tema legislației privind transparența decizională”.</p> <p>”Prevederile Legii transparenței decizionale trebuie respectate în practică, nu pe hârtie, Toate informațiile obligatorii să fie publicate pe paginile web ale primăriei și Consiliului raional”.</p> |
| <p>Totodată, mai mulți respondenți din Cimișlia s-au referit la probleme în <i>vânzarea/arenda terenurilor, locațiunea spațiilor publice</i>, considerând că ”Acestea trebuie efectuate doar cu consultarea prealabilă a populației – prin consultări și audieri publice, prin organizarea licitațiilor”; ”Atragerea atenției asupra declarării și soluționării conflictelor de interese”; ”Informarea prealabilă despre organizarea acestor proceduri în presa locală, radio, tv”. Unii respondenți au propus crearea unei hărți interactive a terenurilor/localurilor expuse pentru vânzare/arendă.</p> <p>Deși unii respondenți au remarcat că sunt îmbunătățiri în <i>iluminatul stradal</i> (”A apărut lumină pe mai multe străzi din oraș”), alții susțin că ”Multe străzi rămân în beznă”. În opinia celor din urmă, ”Trebuie extinsă rețeaua de iluminat stradal în cele mai greu accesibile zone ale orașului”; ”Lumină trebuie să fie nu numai în centru”; ”Ar trebui să fie un regulament la nivel de oraș care să prevadă cum se aleg străzile pentru iluminat”.</p> <p>O parte din respondenți, nefiind satisfăcuți de <i>calitatea administrării și funcționării piețelor</i>, propun ”Admiterea spre realizare în piețe doar a produselor însoțite de certificat de calitate și proveniență a mărfii”; ”Amenajarea și salubritatea mai bună a piețelor, întrucât aceste aspecte lasă mult de dorit”; ”Asigurarea ordinii și a controlului”.</p> | |
| or. Șoldănești | |
| Activitatea instituțiilor medicale (spital/policlinică) | <p>”Nivelul de deservire a persoanelor care se adresează la policlinică este jos, se repară spitalele în exterior, dar în interior nu sunt condiții necesare pentru igiena, alimentarea și tratarea bolnavilor”.</p> <p>”Nu sunt suficienți medici, lucrează persoane în etate, spre ex., medicul nostru de familie are 76 de ani”.</p> <p>”Salariile s-au majorat, dar calitatea serviciilor nu s-a schimbat... Trebuie de ridicat calitatea serviciilor, de achiziționat tehnică și echipamente medicale noi”.</p> <p>”Daca mai scoți bani din buzunar – mai ai de trăit un pic”.</p> <p>”Calitatea, pregătirea specialiștilor e slabă, atitudinea lor față de pacienți lasă de dorit. Rândurile de așteptare la medici sunt foarte mari”.</p> <p>”Avem nevoie de medici profesioniști, de servicii medicale de calitate, de atitudine grijulie din partea medicilor”.</p> |
| Administrarea și funcționarea piețelor | <p>”E antisănătore. Nu sunt condiții nici pentru vânzători, nici pentru cumpărători. Trebuie de făcut locuri de muncă pentru vânzători și condiții pentru cumpărători”.</p> <p>”A amenaja piața locală conform regulamentului”.</p> <p>”Кошмар, а не рынок, по уши в грязи”.</p> <p>”Piața nu este amenajată deloc. Se percep taxe, se strâng și bani cheș, dar nu se face nimic. E nevoie de reparație”.</p> <p>”Sunt antreprenor. Autoritățile iau taxe și nu fac nimic. Stau fără lumină, fără apă, fără vecu. E cea mai scumpă și neamenajată piață. Trebuie schimbări la nivel de conducere și responsabilitate”.</p> <p>”Chiar dacă se achită taxele, condiții normale pentru vânzare nu sunt, când plouă - e glod și multă apă, nici acoperiș nu este. Propun crearea condițiilor de vânzare din taxele plătite”.</p> <p>”Control, control, control și crearea condițiilor normale de lucru pentru oameni”.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Construcția, întreținerea drumurilor</p> | <p>”Mai multe străzi trebuie reparate/asfaltate. E nevoie de un control strict al calității drumurilor”.</p> <p>”Сейчас лучше, чем было”.</p> <p>”Banii se duc, iar calitatea drumurilor e proastă. Ar fi bine de făcut expertiza, dacă sunt încălcări – să refacă și să achite antreprenorul”.</p> <p>”Сделали белый вариант быстро, а теперь – грязь. В центре – хорошо, а у нас – грязь”.</p> <p>Calitate trebuie să fie. Unde locuiesc consilierii se fac lucrări, unde locuim noi – drumuri nu-s.</p> <p>”Trebuie să fie rapoarte despre cheltuirea banilor pe construcția și reparația drumurilor (ce lucrări s-au făcut, cine le-a executat, câți bani s-au cheltuit, care a calitatea)”.</p> <p>”Suntem în glod “până la gat”, “înnotăm în glod”. E foarte greu, numai în centru e normal”.</p> <p>”Strada noastră (“Cotovschi”) nici nu este pe hartă. Au făcut un strat de “щебенка” foarte subtire. E nevoie de expertiză”.</p> |
| <p>Angajarea și promovarea în serviciul public</p> | <p>”Concursurile la funcțiile publice sunt organizate formal. E nevoie de concursuri reale: competența și profesionalismul - trebuie să fie obligatoriu”.</p> <p>”Se angajează prin cunoscuți, înfloreste cumătrismul și năvășismul. Trebuie angajați oameni competenți, nu rudele și prietenii”.</p> <p>”Приоритеты – партии, родственные связи, кумэтризм...”</p> <p>”Se angajează neamuri fără experiență și fără studii”.</p> <p>”Trebuie de terminat practica angajării și promovării rudelor și oamenilor “de buzunar”. Trebuie să lucreze legea”.</p> <p>”Lucrătorii primăriei trebuie să fie angajați prin concurs – specialiști și oameni cinstiți”.</p> <p>”La noi în primărie ușile sunt închise, pe primar l-am văzut o singură dată...”</p> |
| <p>Asigurarea accesului la informații publice</p> | <p>”Trebuie de plasat informații pe panoul informativ de la Primărie”.</p> <p>”Информация должна быть открытой, в первую очередь на сайте Примэрии”.</p> <p>”E nevoie de informații transparente despre rezultatele activității Primăriei. De asemenea, o atitudine mai politicoasă a angajaților Primăriei, când soliciți careva informații măcar <i>Buna ziua</i> să-ți spună...”</p> |
| <p>Participarea la luarea deciziilor</p> | <p>”Multe lucruri în Primărie se fac pe ascuns... Participanții la luarea deciziilor sunt selectați în dependență de interesele conducerii”.</p> <p>”Nu știm aproape nimic, ce proiecte se discută, ce decizii se iau... Trebuie să fie mai multă transparență în luarea deciziilor”.</p> <p>”Oameni se tem să vină la ședințe. Primarul a făcut “majoritatea loială”, care votează pentru deciziile ilegale ale primarului”.</p> <p>”Mai multa transparență. De dorit să fim informați. Acum e o indiferență totală”.</p> <p>”В 2020г. – пандемия, муниципальный Совет собирался редко, информации мало.”</p> <p>”Populația trebuie să fie mai activă, Primăria – mai transparentă, deschisă cetățenilor”.</p> <p>”E nevoie de sondaje. Trebuie de sfătuit cu poporul”.</p> |
| <p>Utilizarea banilor și proprietății publice</p> | <p>”E nevoie de mai multă transparență și control”.</p> <p>”Multe lucruri se fac pe ascuns, sunt necesare transparența și controlul activității, expertiza proiectelor realizate”.</p> <p>”Utilizarea banilor publice trebuie să fie corectă și transparentă”.</p> |
| <p>De asemenea, respondenții din Șoldănești au remarcat probleme în <i>alimentarea localității cu apă și în canalizare</i>. Ei consideră necesară construcția unui sistem centralizat de canalizare, îmbunătățirea calității apei și controlul acesteia.</p> <p>Respondenții au menționat și <i>lipsa specialiștilor în domeniul asistenței sociale</i>, insuficiența mijloacelor pentru întreținerea azilului de bătrâni. Ei solicită ”Mărirea bugetului pentru azil, prevenirea și pedepsirea furturilor din azil de către lucrătorii sociali, o mai mare atenție persoanelor în etate”.</p> | |

În ce privește *salubritatea localității*, unii respondenți consideră că ”Probleme au fost pe timpul fostului primar, iar acum gunoiul se evacuează la timp”. Respondenții solicită ”Evacuarea mai frecventă a gunoiului și curățarea terenurilor, crearea unui poligon pentru gunoi, precum și curățarea containerelor pentru gunoi”, ”Баки не чистят и не моют, власти говорят что это наши капризы”.

or. Bălți

| | |
|--|--|
| <p>Activitatea instituțiilor medicale (spital/policlinică)</p> | <p>”Nu sunt medicamente, echipamente, tomografe la spitale, etc. Trebuie monitorizare achizițiile, mijloacele economisite direcționate pentru achiziționarea echipamentului”.</p> <p>”Introducerea unor mecanisme de verificare a activității instituțiilor medicale de către factorii de decizie, pacienți, ONG-uri”.</p> <p>”Dotarea instituțiilor cu cadre medicale și echipament medical. Crearea spațiilor în policlinici pentru mame cu copii, în timp ce așteaptă intrarea la medic. Crearea grupurilor/organizațiilor de pacienți ca o modalitate prin care s-ar asigura un dialog mai frecvent și mai constructiv între instituția medicală și pacient”.</p> <p>”Mita înfloarește și atitudinea neadecvată a doctorilor persistă. Modificarea ar trebui să vină odată cu un management bun al instituțiilor”.</p> <p>”Informarea și școlarizarea pacienților despre serviciile de sănătate disponibile și modul de accesare a lor”.</p> <p>”Относятся не по-человечески, грубо. Очереди. Низкая квалификация. Услуги должны быть качественными, без очередей, волокиты и взятки”.</p> <p>”Не могли попасть к заведущему поликлиники, когда нужно было направление на госпитализацию – нет доступа/карантин. Должны были ходить куда-то, посылали... Нет санитаров в морге”.</p> <p>”Очереди. Записи нет. Должно быть больше специалистов”.</p> <p>”Надо соблюдать существующие нормы качества услуг и медикаментов. Цена ограничивает доступность”.</p> <p>”Менеджеров надо менять. Ликвидировать существующие схемы”.</p> <p>”Este necesar de ridicat nivelul profesional, cultura și educația personalului (unii n-au șapte ani de-acasă). Trebuie să se acorde o deosebită atenție bătrânilor, și noi suntem oameni”.</p> <p>”Налоги платим, а отдачи нет. Волокита. Поставили неправильный диагноз, спасли ребенка только в Кишинэу. Надо повышать квалификацию, обновить оборудование”.</p> <p>”Должны были делать операцию – только через знакомых. Надо убрать коррупционную составляющую. Было бы хорошо, чтобы улаченные взносы могли использовать по своему усмотрению”.</p> <p>”В приемный покой не попадешь. Пандус есть, но пользоваться им невозможно - он упирается в дверь/решетку”.</p> <p>”Оборудование новое сломалось. Центрифуга для проведения анализов была одна, стало две, но количество проведенных анализов/тестов осталось таким же”.</p> <p>”Не хватает человечности. Нужны специалисты, персонал. Надо совершенствовать менеджмент. Мотивацией может стать возможность покупки жилья в ипотеку”.</p> <p>”Оборудование и техника требуют замены. В моем конкретном случае, врач – отказывалась от взятки”.</p> |
| <p>Participarea la luarea deciziilor</p> | <p>”Organizarea consultărilor cu participarea cetățenilor, luarea în considerație a propunerilor populației, argumentarea refuzurilor”.</p> <p>”Необходимы реальные публичные слушания по важным вопросам, а не для галочки. Можно принимать мнения в письменной форме. Проводить опросы (как в онлайн, так и в офлайн форме”).</p> <p>”Dezvoltarea mecanismelor de stimulare a implicării cetățenilor în procesul decizional, promovarea acestora, încurajarea cetățenilor să le aplice. Consultări frecvente cu cetățenii”.</p> |

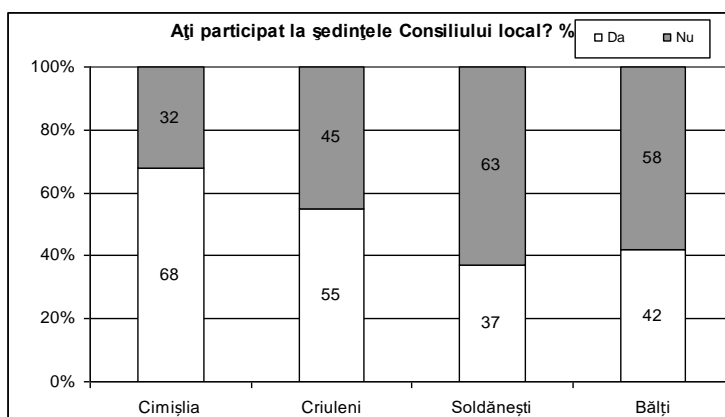
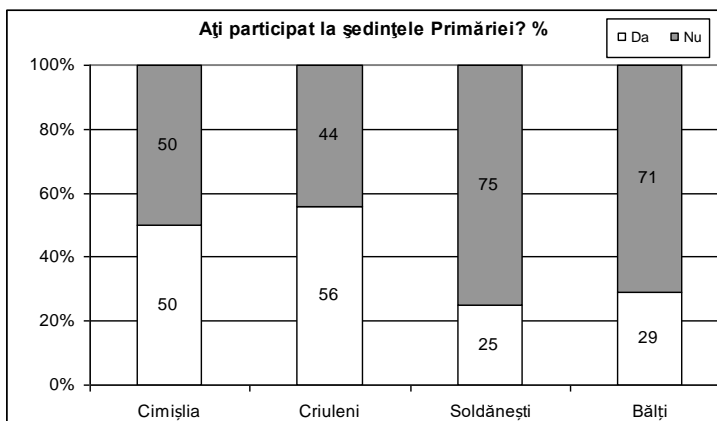
| | |
|---|---|
| | <p>”Sunt votate, cu precădere, proiectele de decizii înaintate de partidul de la conducerea municipiului”.</p> <p>”Хорошо бы, что бы прислушивались к мнению народа, а не: “Мы посоветовались, и я решил”.</p> <p>”Обсуждают и решают между собой свои вопросы. Хотел участвовать в комиссии по здравоохранению, финансам (бюджетный календарь), образованию, но не дали возможность...”</p> <p>”Должны проводить консультации с гражданским обществом. Информацию должны выставлять заблаговременно, чтобы ее можно было изучить (за 15 дней), а на самом деле – выставляют или за пару часов или в день заседания, не успеваешь ознакомиться/изучить вопрос/проект”.</p> <p>”НЕТ возможности участвовать, т.к. извещают на сайте за 1-2 часа до заседания”.</p> <p>”Письма принимают только адресованные лично мэру (каб.114). Устно не предоставляют информацию. В мэрии не заведены отчеты гражданам на открытых собраниях”.</p> <p>”Люди должны быть более активны, участвовать, вносить предложения. Общество пассивно. Необходимо повышать активность общества, мотивировать граждан поднимать вопросы/проблемы”.</p> |
| <p>Construcția, întreținerea drumurilor</p> | <p>”Se fac reparații ale drumurilor așa zisa ”plombare”, se raportează suprafețe mai mari, ele sunt foarte greu de dovedit”.</p> <p>”Acum de finalizează lucrările de reparație a străzii Decebal, care nu prevăd canale de colectare a apei pluviale. De ce nu le-au luat în calcul de la bun început? Va fi nevoie de o nouă reparație, noi bani?”</p> <p>”Prea mulți bani se cheltuie pentru drumuri, dar ele oricum rămân într-o stare deplorabilă”.</p> <p>”Calitatea trebuie să fie înaltă, controlul calității – riguros”.</p> <p>”Строить и ремонтировать надо качественно. Качество должно быть, а не откаты. И во дворах также надо ремонтировать”.</p> <p>”Ликвидировать существующие схемы, позволяющие завышать стоимость выполненных строительных работ, включая миллионные “откаты и отмывание” финансовых средств. А дороги разбиты...”</p> <p>„Приложения к решениям местного совета, а также проектно-сметная документация к проектам должны быть в открытом доступе”.</p> <p>”Дороги требуют ремонта и государственного стратегического подхода”.</p> <p>”В городском районе Новые Бельцы за 4 года не было ни строительства, ни ремонта дорог”.</p> <p>”Надо ремонтировать все, в том числе плохие тротуары...”</p> |
| <p>Autorizarea construcțiilor</p> | <p>”Elaborarea unui sistem IT care ar identifica proiectele cu abateri de la cerințele Panul Urbanistic General și n-ar permite eliberarea autorizațiilor de construcție”.</p> <p>”Должна быть адекватная и профессиональная оценка внешнего вида строений. Не вписывающееся в архитектурный стиль и уродующее город строительство и ремонты необходимо запрещать”.</p> <p>”В процессе участвует партийное большинство”.</p> <p>”В парке “Andries” сначала были переданы в аренду киоски, а затем, земля под ними была выкуплена в собственность. И уже в последствии, на месте киосков построили 2-х – 3-х этажные здания”.</p> <p>”Пока ”не дашь на лапу”, ничего не получишь. А бензозаправки строятся. Отмываются/крутятся большие деньги... Необходимо ликвидировать существующие схемы, разрешающие строительство”.</p> <p>”Ликвидировать схемы, коррупцию. Открыто заявляю, что сейчас сначала нелегально строятся, затем вызывают полицию и оплачивают минимальный штраф плюс взятка,</p> |

| | |
|---|--|
| | a legalmente – нельзя”. |
| Utilizarea banilor și patrimoniului public | <p>”Sunt multe scheme în administrarea patrimoniului public, ele trebuie lichidate, primul pas - asigurarea transparenței în utilizarea banilor publici, încheierea și executarea contractelor de achiziții”.</p> <p>”Расходы, доходы, условия заключённых контрактов должны находиться в открытом доступе. Должно учитываться мнение горожан по важным вопросам”.</p> <p>”Primăria trebuie să asigure transparența în utilizarea banilor și a proprietății publice”.</p> <p>”Надо выделять средства школам и библиотекам по потребностям, например на закупку новых книг. Нет прозрачности. Боятся предоставлять открыто информацию по расходам публичных средств”.</p> <p>“Незаконная приватизация” – тянется с 90-х годов, 50% - откаты. Ликвидировать схемы”.</p> <p>”Необходимо провести инвентаризацию муниципальной собственности и сообщить о результатах”.</p> <p>”Проекты решений и информация публикуются либо за 5 минут до принятия решений, либо ночью. Решения принимаются в узком кругу. Граждане узнают о них только постфактум”.</p> <p>”Должна быть прозрачность и открытость. Продают землю в центральном парке по цене 4 тыс. леев за 1 сотку, но только своим”.</p> |
| Angajarea și promovarea în serviciul public | <p>”Concursurile sunt aranjate, de aceea ar fi bine să existe câte un reprezentant al societății civile în comisia de concurs”.</p> <p>”În funcții de conducere la instituțiile municipale sunt promovate persoane care se află în conflict de interes cu cei care îi promovează”.</p> <p>”Назначают по партийной принадлежности, без учета квалификации и компетенции. В основе – должны быть профессионализм и компетентность”.</p> <p>“Слуги народа” должны работать для людей. Некоторые не компетентны. Боятся предоставлять открыто информацию по расходам публичных средств... .</p> <p>”В мэрии работают все “свои” (“семейный подряд”) или “удобные люди”, много ставленников партии”.</p> <p>”Сложно устроиться на работу возрастным людям - только до 35 лет. “Если 50 лет, то кушать НЕ НАДО”.</p> <p>”Должны брать компетентных специалистов и профессионалов. Сейчас в мэрии - “кумовство и напизм”.</p> <p>”Конкурсы должны быть открытыми. Специалистам не хватает знаний и компетентности. Должна быть мотивация для повышения квалификации”.</p> |
| Efectuarea achizițiilor publice | <p>”Monitorizare și participare în calitate de membri ai grupului de achiziții publice a reprezentanților societății civile”.</p> <p>”Asigurarea transparenței în procedura de achiziții și identificarea modalităților de a preveni corupția în acest domeniu”.</p> <p>”Acum se finalizează lucrările de reparație a străzii Decebal, care nu are prevăzute canale de colectare a apei pluviale. Ar trebui ca toate lucrările conexe se fie prevăzute de la bun început/de la proiectare. Aceasta ar economisi banii și timpul. Trebuie de coordonat mai bine activitățile și de responsabilizat factorii de decizie”.</p> <p>”При осуществлении закупок суммы специально дробят на части, размер которых не превышает 300 тыс. лев и всё проводят “без licitatie publica” – невозможно мониторить”.</p> <p>”Conform cerințelor legale câștigă operatorii economici care oferă cele mai mici prețuri. Deseori se întâmplă că ceea ce este mai ieftin nu este neapărat mai bun, deci plătim de 3 ori mai mult ca să mai procurăm anual aceleași bunuri de calitate proastă pentru că primele se uzează mult mai repede. Să nu mai fie dată prioritate celor mai mici prețuri la tendere, dar evaluată și calitatea bunului/serviciului, și mai puțin suma minimă per bunuri/servicii”.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>”A asigura transparenta nu doar în procesul de participare la concurs, dar și de implementare a contractului de achiziții”.</p> |
| Vânzarea/arenda terenurilor, locațiunea spațiilor publice | <p>”При сдаче в аренду должна назначаться цена максимально близкая к рыночной. Невыгодные для горожан контракты не должны заключаться и продлеваться”.</p> <p>”Продажа должна быть открытой – на аукционе”.</p> <p>”Не должно быть незаконных продаж, коррупционных составляющих. Должна быть прозрачность и общественный контроль”.</p> <p>”Больше прозрачности о сделках по продаже и аренде земли/объектов недвижимости (кто купил, за сколько продано). Например, 50 участков были проданы/сданы в аренду, а информации о том кому продано и за сколько нет”.</p> <p>”Необходимо ликвидировать коррупционные схемы. Есть группа предпринимателей, которые участвуют в “прихватизации” в приоритетном порядке. А потом они делятся деньгами с руководством города”.</p> <p>”Не должны происходить захваты участков земли и перенос заборов/границ”.</p> <p>”Необходимо публиковать на сайте Примэрии детальные протоколы заседаний Местного совета (кому, какие участки земли и за сколько были проданы)”.</p> <p>”Есть незарегистрированные участки, надо контролировать процесс. Существуют NGO, которые занимаются мониторингом, благодаря этому процесс становится более транспарентным”.</p> |
| <p>De asemenea, respondenții din mun. Bălți au remarcat probleme în <i>asigurarea accesului la informații publice</i>. Ei consideră necesară ”Instalarea mai multor panouri informative în localitate și actualizarea frecventă a informației de interes public; publicarea informațiilor pe paginile web și rețelele de socializare ale instituțiilor publice”; ”Dezvoltarea materialelor informative adaptate specificului diferitor categorii de cetățeni (cu deficiențe de vedere, auz, etc.)”. În opinia respondenților, ”Monitorizarea sistematică de către societatea civilă a respectării legislației în APL ar putea schimba situația spre bine”. Totodată, ”Ar fi binevenită școlarizarea populației în contextul legislației cu privire la accesul la informație, precum și crearea deprinderilor/abilităților populației de a se informa corect”.</p> <p>Interlocutorii s-au referit și la <i>serviciile de asistență socială</i>. În opinia lor, ”În oraș sunt foarte multe persoane care ar trebui să primească ajutor social, dar nu-l primesc. E nevoie de ridicarea calității serviciilor, precum și de un control mai riguros, pentru ca de ajutor să beneficieze cei care într-adevăr au nevoie de el”. Respondenții susțin că ”Serviciile sociale trebuie să fie deschise/accesibile pentru oamenii simpli”; ”необходимо ликвидировать существующие коррупционные схемы, в т.ч. “прихватизации” участков и квартир, если у пожилых людей нет родственников, реально отбирают квартиры”.</p> <p>Respondenții au relatat despre probleme în <i>evacuarea gunoiiului și salubritatea orașului</i>. Ei consideră că ”E nevoie de un sistem de separare a deșeurilor solide și reutilizarea acestora, precum și construcția unei uzine care va recicla o parte din deșeurile solide”; ”Должен быть отдельный сбор мусора”; ” Не вывозили мусор 2 года потому, что была закрыта свалка. Необходимо решить проблему с муниципальными свалками. Решение о раздельном сборе мусора должно быть принято на уровне государства. Должно быть создано Агенство по переработке пластика. Граждане должны утилизировать пластик в специальные контейнеры, а в магазинах они не должны оплачивать стоимость пластика в товаре”. ”Необходимо ликвидировать коррупционные схемы, надо реально работать городским службам, ликвидировать открытые свалки, не травить город ядовитым дымом”.</p> <p>Referitor la <i>administrarea și funcționarea piețelor</i>, respondenții au reclamat condițiile proaste de activitate pentru vânzători, solicitând controlul asupra condițiilor de muncă în piață și respectarea regulilor sanitare. În context respondenții au remarcat și: ”Надо торговать только сертифицированной продукцией, в т.ч. и сельскохозяйственной”; ”На Северном вокзале необходимо сделать ремонт”; ”Необходимо ликвидировать коррупционные схемы, ужесточить контроль и санитарные нормы, улучшать качество услуг”.</p> <p>Persoanele și-au expus opinia și vis-à-vis de <i>iluminatul stradal</i>, sugerând cartografierea zonelor deloc sau slab iluminate și instalarea ulterioară a iluminării.</p> | |

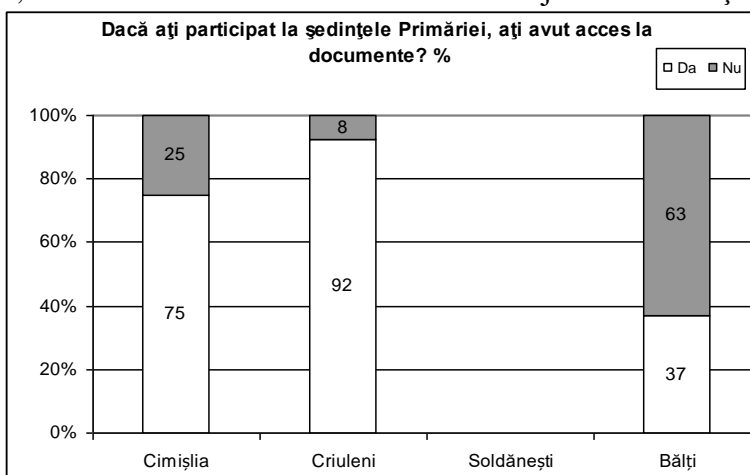
- **Ați participat la careva ședințe ale APL în ultimii doi ani?**

În medie, doar cca 40% din respondenți susțin că au participat în ultimii doi ani la ședințele primăriilor și aproape o jumătate din respondenți – la ședințele consiliilor locale. De remarcat că respondenții din or. Cimișlia și Criuleni par a fi mai activi, comparativ cu cei din Șoldănești și Bălți. Graficele de mai jos relevă situația în fiecare localitate în parte.

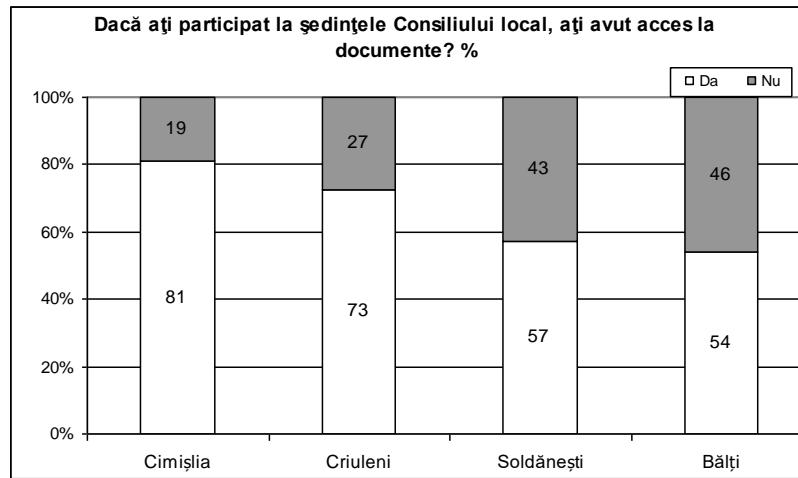


- **Dacă ați participat la ședințele APL, ați avut acces la proiectele agendelor, deciziilor, etc.?**

Respondenții care au participat în ultimii doi ani la ședințele primăriilor și consiliilor locale au fost întrebați dacă au avut acces la agende, proiecte de decizii și alte documente relevante. În medie pe localități, circa 3/4 din respondenții care au participat la ședințe în primării susțin că au avut acces la atare documente, iar fiecare al patrulea n-a avut acces. În cazul respondenților care au participat la ședințele consiliilor locale, 2/3 au relatat că au avut acces la documente, iar fiecare al treilea – nu. Graficele de mai jos relevă situația în fiecare localitate.

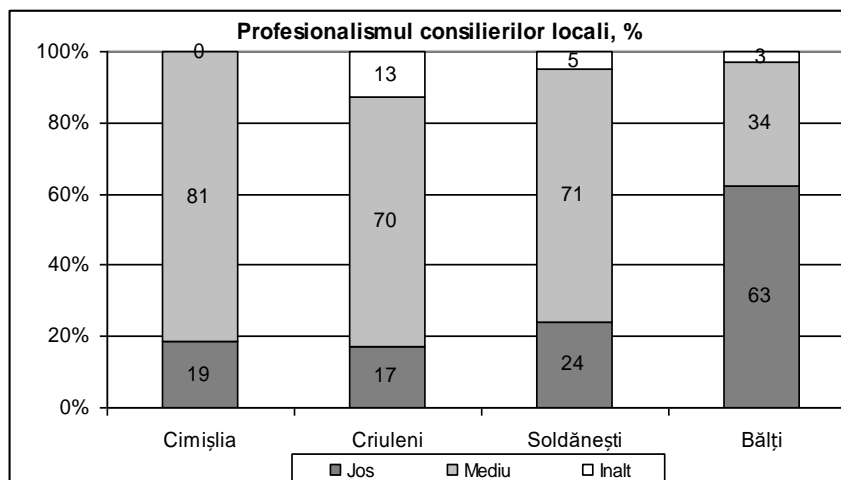
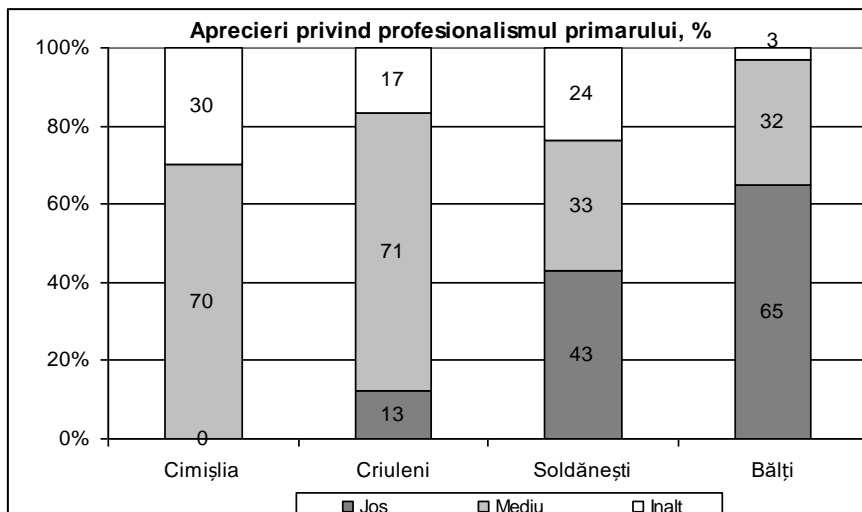


Datele pentru or. Șoldănești nu sunt relevante din cauza numărului mic de respondenți care au participat la ședințe.



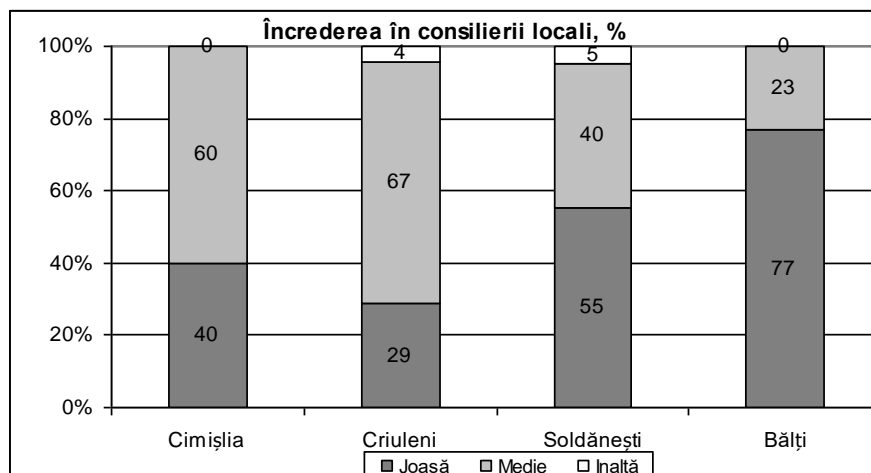
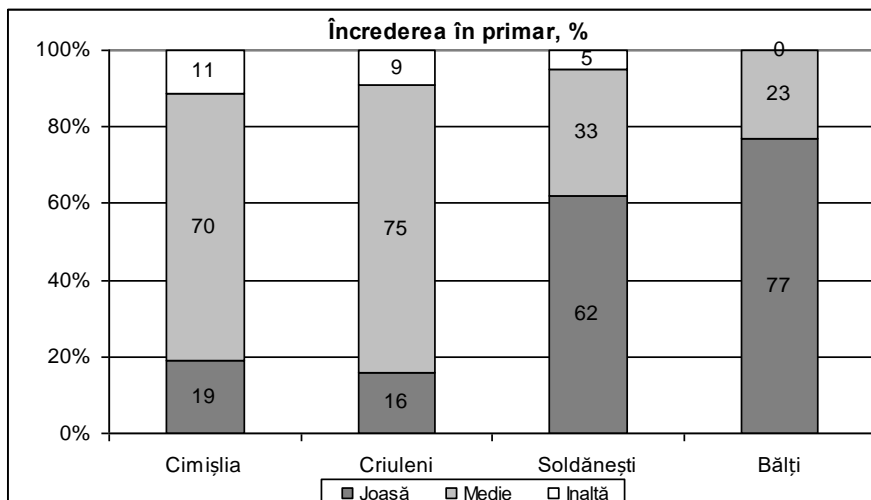
• **Aprecieri privind profesionalismul aleșilor locali**

Respondenții au apreciat, de regulă, profesionalismul primarilor mai înalt decât pe cel al consilierilor locali. În profilul localităților, cele mai bune păreri în acest sens le au respondenții din or. Cimișlia și Criuleni.



- **Încrederea în aleșii locali**

Și încrederea respondenților în primari este, de regulă, mai înaltă decât în consilierii locali, opiniile pe fiecare localitate fiind prezentate în graficele de mai jos.



- **Eventuale încălcări/abuzuri în activitatea APL**

Respondenții au fost rugați să aducă exemple de eventuale abuzuri/încălcări în activitatea Consiliului local sau a Primăriei din localitate în ultimii doi ani. Aceștia au invocat posibile cazuri de încălcări ale drepturilor la informație și petiționare; de utilizare incorectă a banilor publici; de luare a deciziilor în situații de conflicte de interese; de angajare de către conducătorii APL a rudelor sale; de abuzuri în alocarea terenurilor publice pentru construcții etc. Iată câteva din cazurile menționate de respondenți:

Criuleni:

- „În dispozițiile Președintelui Consiliului raional sunt bruiate numele, prenumele și suma sporurilor/primelor alocate funcționarilor publici”.
- „Proiectele deciziilor sunt prezentate doar consilierilor locali. În majoritatea cazurilor populația nu este anunțată despre inițierea unei decizii. Consultările publice sunt organizate foarte rar”.
- ”În Registrul actelor locale numele responsabililor/funcționarilor și sumele alocate din buget sunt anonimizate”.
- „Ultimele achiziții care au fost efectuate sunt contractate la prețuri exagerate (mai mari decât ofertele similare de pe piață), fără a fi motivată decizia, ceea ce ne face să ne îndoim de corectitudinea acestora”.

- „La primărie nu cunosc, dar la Consiliul raional - angajarea se face numai pe criterii de rudenie, unde soțul lucrează în subordinea soției sau invers, sau nepoții, copiii...”

Cimișlia:

- ”Cca 30% din consilierii orășenești din Cimișlia n-au depus în termen sau deloc declarațiile de avere și interese personale pentru a.2019 la Autoritatea Națională de Integritate (până la 31 martie 2020)”.
- ”Nu am observat în ultimii doi ani încălcări sau abuzuri în activitatea Consiliului local și a Primăriei Cimișlia”.
- ”Eu mă bucur foarte mult că la moment avem primar gospodar, că au fost instalate bănci în localitate, se menține curățenia, au fost instalate urne de gunoi, iarba este cosită, – bravo, se vede că muncește”.
- ”Am participat la colectarea banilor pentru construcția unui trotuar în 2015-2016, oamenii au fost cu greu convingși să participe la proiect contribuind cu câte 300 lei fiecare familie. Dar proiectul a eșuat, trotuarul n-a fost construit. S-a decis drept recompensă să fie instalat iluminatul stradal în 2020, dar electricianul a suferit de cancer... Din motiv că n-a fost informată comunitatea, actualul primar este învinuit că a tras lumină la soacra lui”.
- ”Întrucât în 2019 s-a schimbat primarul și consiliul local, încă nu am detectat careva abuzuri/abateri. Dar în activitatea primarului precedent, în calitatea mea de consilier local, am sesizat organele competente pentru faptul că s-a propus consiliului alocarea unei sume de bani pentru construcția unui drum, post-factum. Adică drumul a fost construit anul precedent, iar banii au fost propuși pentru anul următor. Astfel, a fost înscenată licitația publică și aranjate lucrurile ca să o câștige antreprenorul care deja realizase lucrările. Deși am făcut declarații publice în cadrul consiliului cu referire la încălcare, 10 consilieri au susținut alocarea banilor.”
- ”În 2019, grădinița avea în buget surse financiare economisite. A fost prezentat devizul de lucrări în sumă de 350 mii lei pentru reparația capitală a pragurilor și intrărilor în grădiniță, care n-au fost reparate de la deschiderea instituției în 1984. Consiliul local a aprobat efectuarea reparației, iar peste 2-3 luni a retras mijloacele din motiv că „...sunt necesare pentru alt proiect”. De fapt, aceste mijloace financiare au fost distribuite pentru proiecte care nu erau urgente (se repară de 2 ori în 10 ani) sau care erau în stare bună”.
- ”Devizele de cheltuieli pentru reparații, construcții sunt umflate, trebuie expertizate”.

Șoldănești:

- ”Frecventează grădinița doar unii și aceiași copii, alții sunt ignorați. Am depus mai multe plângeri la primărie, dar până acum fără rezultat”.
- ”Primarul din Șoldănești lucrează on-line. Contabila nu știe a lucra. Cineva vine și-i face rapoartele (prin contract, ca “servicii de contabilitate”). Dar ce face contabilul-sef? Premiul anual conducerea primăriei l-a împărțit între ei. Pentru ce merite?”.
- ”Activitatea primăriei este în concordanță cu a consiliului local, consiliul e format din cetățeni ai localității care le reprezintă interesul și fiecare consilier este responsabil de câte un sector din localitate, astfel încălcări sau careva abuz este exclus!”.
- ”Toate problemele în primărie se rezolvă numai cu mită. Primarul a creat o “majoritate loială”, care votează pentru deciziile ilegale ale acestuia. Primarul a vândut niște terenuri fără a avea documentele necesare. I-a fost pornit și un dosar, dar a scăpat...”.
- ”Au vândut 6-8 ha (de la fosta fabrică ЖБИ) unei persoane din Chișinău. Noi nu avem informații: cui i s-a vândut și cu ce preț (se vorbește că a costat cât 4-5 mașini de “щепенка”). În centrul orașului (lângă ”Oranj”), într-o noapte au tăiat copacii și au ridicat un magazin mare (15m x 3m), dar au cumpărat, de fapt, doar 5 m². Trebuia de făcut un trotuar cu o lungime de 500 m și cam de 1,4 metri lățime, iar în realitate acesta a fost de două ori mai îngust”.
- ”Deciziile se iau pe ascuns, discutând în comisii doar cu consilierii comozi, fără a asigura transparența decizională. Au fost probleme cu agenții economici din piață. Eu sunt antreprenor și achit impozite, taxe. Pe 8 Martie, un agent economic care are cumătru în Inspectoratul Fiscal și rude în Consiliul local a vândut neautorizat flori lângă piață, iar eu am avut din cauza asta pierderi de 60 mii de lei. Si acum am de achitat credite...”.

Bălți:

- „Se acceptă rapoarte false ale întreprinderilor municipale. Consilierii au ascultat rapoartele prezentate de directorii întreprinderilor municipale în care aceștia au declarat că totul e bine, iar peste o scurtă perioadă de timp ÎM „Apa

Canal Bălți” a intrat în faliment. La această și alte întreprinderi consiliul municipal a avut reprezentanți în consiliul de administrație. Furturile la aceste întreprinderi au fost cu participarea tacită a membrilor consiliilor de administrație sau ca rezultat a inacțiunii acestora. Și nimeni nu poartă nici o răspundere”.

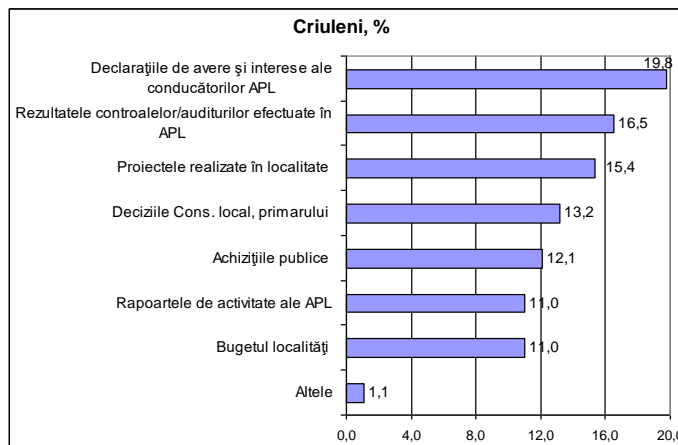
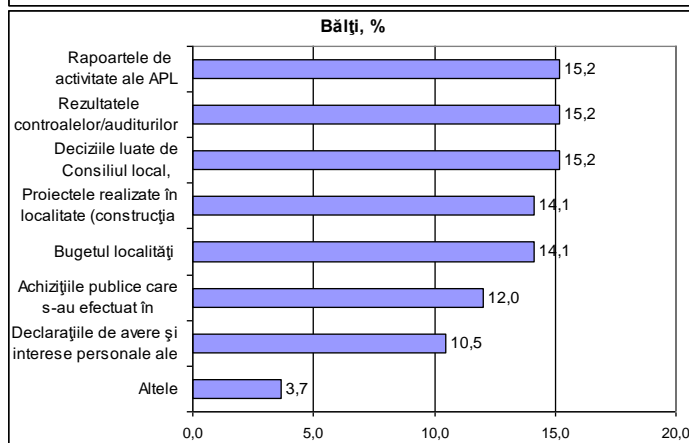
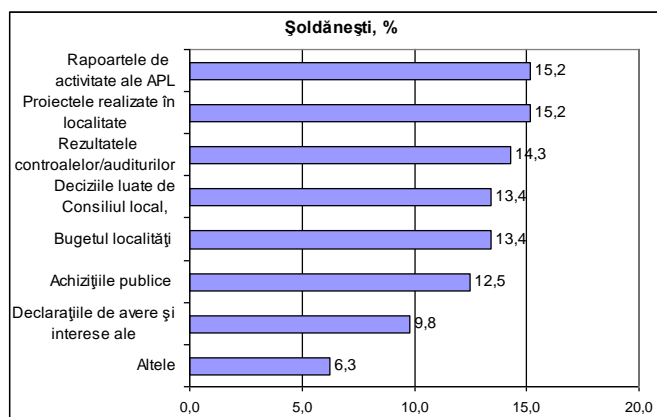
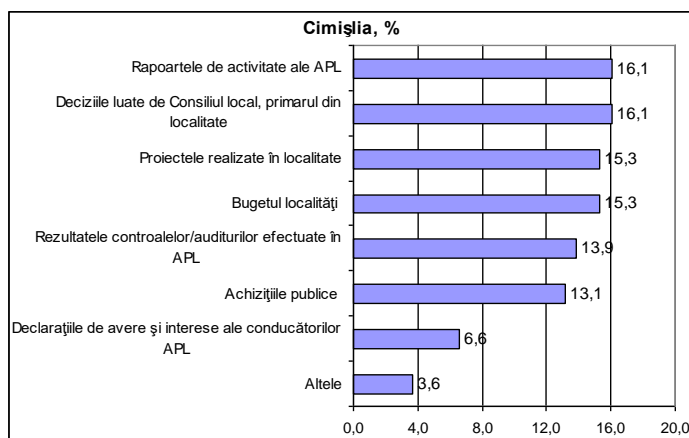
- „Мутные и спорные схемы аренды (продления аренды) земель и выдача разрешений на строительство в парковых зонах, а также бездействие в случае проведения строительных работ без разрешений. Принятие решений без учёта интересов и мнений горожан”.
- „Nu s-a trecut prin Consiliu construirea unui monument din parcul Victoriei”.
- „S-au defrișat foarte mulți copaci, nimic n-a fost plantat în locul acestora”.
- „Sunt multe construcții neautorizate în locurile publice; se vând obiecte publice la un preț de nimic”.
- “ Мы посоветовались, и я решил”. Несанкционированное строительство в парке”.
- „В мэрии, чтобы получить разрешение на строительство/пристройку балкона – посылали из кабинета в кабинет. Намучились. По закону, пока, ничего не вышло”.
- „. Ничего не меняется. Действуют те же схемы. Например, в 2019-2020 гг. за 9 тыс. евро сделали ремонт в туалете в примэрии. Еще пример, – директор больницы требовал от строительной фирмы откат за проведение ремонта, в размере 50%. В городе существует группа предпринимателей, которые имеют “приоритетное право” покупки, например, 100 земельных участков или 100 квартир, выставленных на продажу, чтобы скрыть массовую “прихватизацию”. А потом, после перепродажи, они делятся деньгами с руководством города. Местный Совет - “кукольный театр”, т.к. все фактически решается в комиссиях, где все одобряется”.
- „В парке “Andrieș” сначала были переданы в аренду киоски, а затем, земля под ними была выкуплена в собственность. И уже впоследствии, на месте киосков построили 2-х - 3-х этажные здания. А парк является историческим и культурным памятником. Тянутся суды”.
- „Менеджмент оставляет желать лучшего. Усатый руководит из Москвы. Был проект “Горячие обеды”, в социальной столовой могли обедать 300 нуждающихся, были споры, разборы, но решалось, а теперь...”.
- ”Мы хотели получить разрешение на пристройку балкона на 1 этаже. В Примэрии очень некрасиво разговаривали, фыркали. Легально – не смогли получить. Подсказали как сделать, сначала нелегально построиться. Затем вызвать полицию и оплатить минимальный штраф плюс взятку”.
- ” В парке построили 4 ресторана. Землю под ними продали незаконно. Были ошибки по массовой приватизации - “приХватизации”. Юридическое управление Мэрии скрывает обстоятельства продажи земли в парке. Не хотят. А именно Мэрия должна была подать в суд. Еще пример, – я не могу свободно проехать к себе в гаражи, должен оплачивать 90 леев в месяц, чтобы подняли шлагбаум, который закрывает *единственный* путь проезда к гаражам, который продали (подтверждено заключением Института Урбанпроект)”.
- ” В парке культуры и отдыха “Andrieș” сначала общественная земля была передана в аренду на 5 лет, а затем она была продана в собственность (противозаконно). И в парке появились рестораны”.
- ”Нет возможности участвовать в заседаниях местного совета, т.к. объявления о заседаниях появляются на сайте за 1-2 часа до начала. Нет возможности подготовиться и участвовать в обсуждении, а также в формировании повестки дня заседаний”.
- ”В мэрии коррупция - на высшем уровне по любым вопросам. Проблемы с парком. Мы записывались в Апелляционную палату, но “мы для них никто“. Несколько лет не решается вопрос. Ни один советник не был привлечен. Мне дали по голове, разбили окно. Сказали, чтобы молчали. Навоевалась. Очень устала. После угроз мы уже боимся”.
- „Сотрудники мэрии разговаривают как будто им все должны. А ведь это они должны работать для народа. Проекты решений и информация публикуются на сайте либо за 5 минут до принятия решений, либо ночью. Решения принимаются в узком кругу. Граждане узнают о них только постфактум – утром выкладывают уже решения”.
- ”В 2019 г. комплекс зданий культурного назначения был продан городу за 5 млн. леев без заключения экспертов. В детском парке будка/киоск размером 2м x 3м, превращается в 3-х этажный ресторан. Киоски ставятся на месте срубленных деревьев. Тарифы на вывоз мусора повысили незаконно. Афера с полигоном для вывоза мусора. Исчезли 1000 закупленных контейнеров. В городе должны были построить 56 площадок для установки контейнеров для мусора, но их до сих пор нет, деньги украли”.

- ”В госучреждениях нет пандусов. А если есть, то они не адаптированы: ”лишь бы сделать”.
- ”Существуют мошеннические схемы. В примэрии не уволили никого из тех, кто участвует в схемах. Заключение ничтожный договор передачи в концессию полигона для вывоза мусора и утилизации твердых отходов, фактически это схема. Цена вопроса по этому договору – 100 млн. (фигурируют SRL “Incasso“ и “Infodebit“ с одним и тем же директором)”.
- ”Дороги ремонтируют зимой или в преддверие выборов. Взяли кредит на ремонт дорог в размере 60 млн. леев, договор с предпринимателем не учитывает расходы на обслуживание. Расходы на озеленение не транспарентны - сколько куб. м. деревьев вырублено, кому и по какой цене продано - не получили информацию”.

• **La ce informații ați fi interesat/ă să aveți acces?**

Pe totalul localităților, respondenții sunt mai interesați să aibă acces la informațiile despre proiectele realizate (construcția de drumuri, reparații apeducte, școli etc.); rezultatele controalelor/auditurilor efectuate în APL; deciziile luate de Consiliul local și de primarul din localitate; rapoartele de activitate ale APL; bugetul localității. Unii interlocutori vor să cunoască, de asemenea, care sunt cheltuielile alocate instituțiilor de învățământ și cultură, cum și cui le-au fost repartizate calculatoarele, care este planul de dezvoltare a orașului în perspectivă.

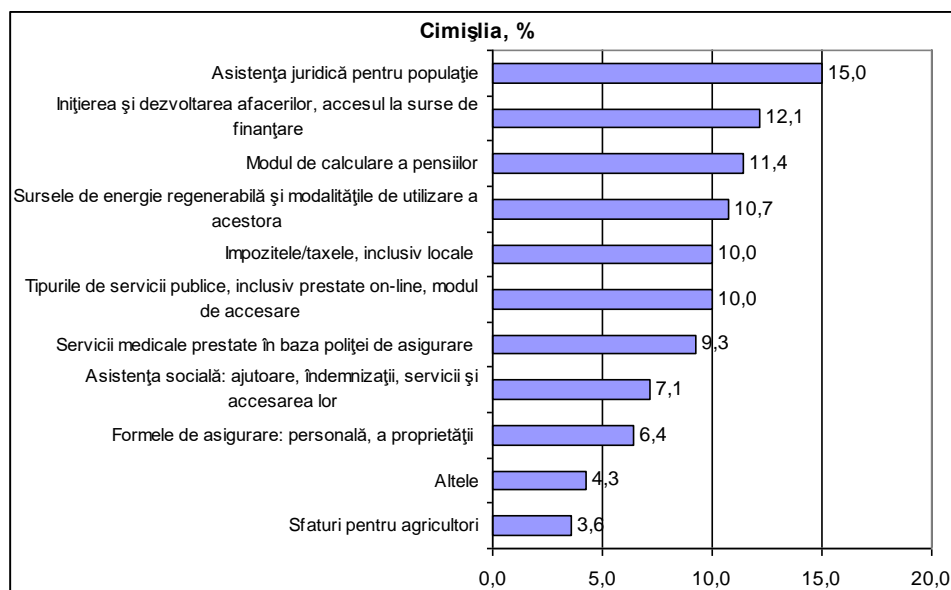
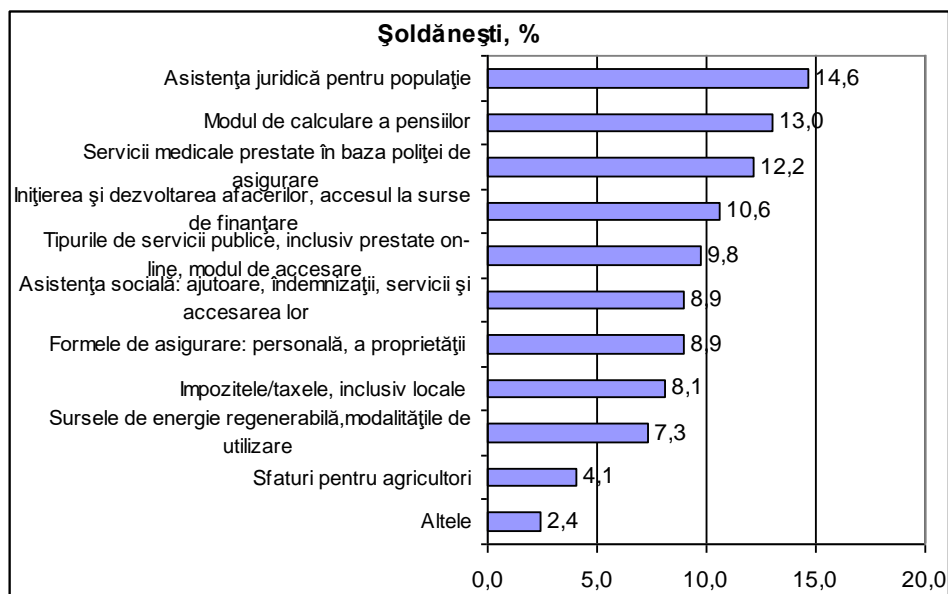
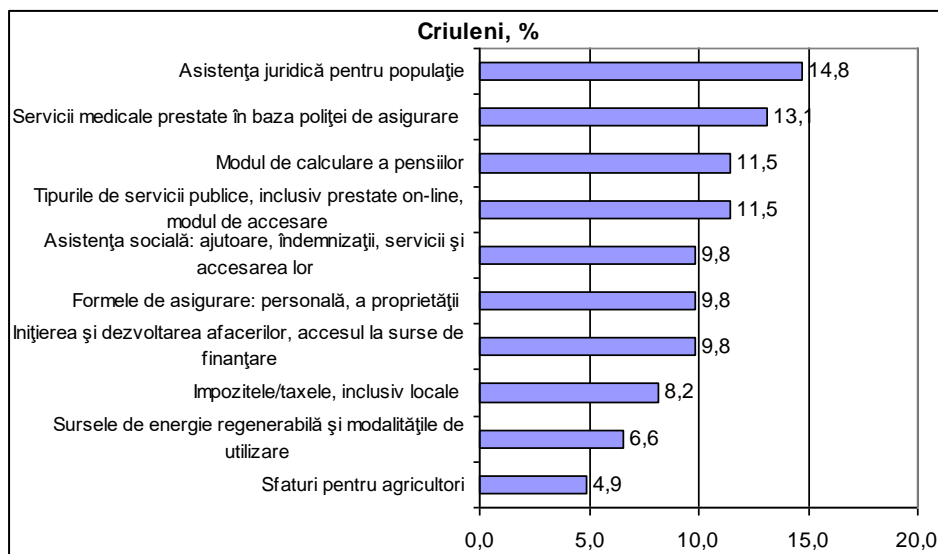
În funcție de localitate, preferințele respondenților în informații sunt următoarele (% din totalul răspunsurilor):

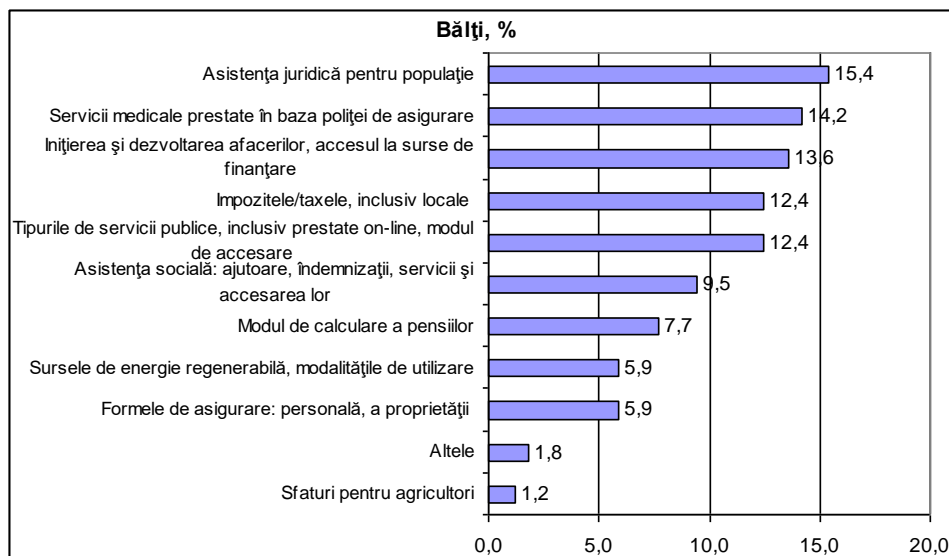


• **Tematici solicitate de instruirii/seminare**

Fiind întrebați dacă sunt interesați ca în localitate să fie organizate instruirii la o serie de subiecte, respondenții le-au preferat pe cele ce țin de asistența juridică (cum să scrii o petiție, să îți protejezi proprietatea, etc.); protecția sănătății, în special, serviciile medicale prestate în baza poliței de asigurare; tipurile de servicii publice, inclusiv prestate on-line și modul de accesare a acestora; modul de calculare a pensiilor. Totodată, respondenții au solicitat informarea despre impozitele și taxele locale, precum și asistența socială (ajutoare, indemnizații, servicii și accesarea lor).

În profilul fiecărei localități, au fost indicate următoarele preferințe de instruiți (% din totalul răspunsurilor).





• **Cum credeți, ce ar trebui de făcut pentru a îmbunătăți starea de lucruri în localitatea dvs.?**

Respondenții au formulat o serie de propuneri care, în opinia lor, ar putea ameliora starea de lucruri în localitate și în țară. Iată unele din propunerile menționate:

Criuleni:

- „A angaja profesioniști în serviciul public, care vor avea capacitatea să aducă schimbarea”.
- „A dezvolta mecanismul de colectare selectivă a deșeurilor, a informa mai mult populația despre necesitatea protejării mediului”.
- „A respecta cerințele de transparență decizională, informa cetățenii despre inițierea deciziilor la etapa inițială, – asta ar putea contribui la o mai mare implicare în analiza proiectelor de decizii și îmbunătățirea lor”.
- „Aleșii locali - primarul, viceprimarul, consilierii au nevoie de aprofundarea cunoștințelor în domeniul transparenței decizionale”.
- „Să se termine odată cu conflictele de interese, corupția și indiferența”.
- „Autoritățile trebuie să raporteze despre activitatea lor, minim, o dată pe an”.
- „A atrage investiții locale și străine prin proiecte investiționale”.
- „Trebuie de ținut cont de necesitățile populației și ale localității, de opiniile populației, de asigurat transparența decizională și transparența datelor despre bugetele executate. E nevoie de o comunicare eficientă cu locuitorii. Argumentarea deciziilor luate de autorități”.
- „De schimbat reprezentanții administrației publice locale și consilierii. De investit mai mulți bani în sănătate și infrastructură”.
- „A atrage în activitatea APL mai mulți tineri”.
- „Să fie respectate legile, în caz contrar – persoanele să fie trase la răspundere”.
- „Să fim onești și responsabili”.
- „Conducerea APL trebuie să prezinte rapoarte de activitate. Trebuie de organizat dezbateri și consultări publice cu privire la problemele principale ale localității. Și societatea civilă trebuie să fie mai activă”.
- Și cetățenii, și conducerea trebuie să dea dovadă de responsabilitate, înțelepciune și implicare.”

Cimișlia:

- ”Atunci când consilierii nu vor urmări în activitatea lor foloase meschine și se vor conforma cerințelor legii, când vor găsi limbă comună cu primarul și îl vor susține în activitatea lui, numai atunci starea lucrurilor în localitate va fi benefică pentru cetățeni”.
- ”Primarul și autoritățile locale trebuie să lucreze pentru oameni. Trebuie să fie publice planurile și rapoartele de activitate ale autorităților. Mai mult control din partea societății civile”.

- "La adunările care au avut loc prin mahalale au fost făcute multe promisiuni și ele trebuie îndeplinite, în caz contrar populația va pierde încrederea în APL".
- "Educarea și motivarea implicării populației în procesul decizional. Elaborarea unui regulament pentru beneficiarii de ajutoare sociale, în vederea prestării muncilor în folosul comunității. Limitarea prin lege a numărului de mandate ale primarilor și consilierilor".
- "Mai multă transparență în activitatea autorităților locale și o mai activă implicare a comunității".
- "Starea lucrurilor se îmbunătățește. Aderând la Programul *Comunitatea mea*, sporește transparența, se planifică editarea unui Buletin Informativ, se desfășoară sondaje. Totuși, nu toți au acces la Internet. O problemă rămâne pasivitatea oamenilor de a se informa, participa la luarea deciziilor (nu vin la raportul primarului, audierile publice...). Factorul politic, migrarea de la un partid la altul afectează deciziile, încrederea oamenilor...".
- "Creșterea gradului de implicare a cetățenilor în activități comunitare, de voluntariat și guvernarea locală".
- "Mai multe informații despre activitatea APL la radio și TV. Rapoartele despre activitatea autorităților – pe pagina web a primăriei".
- "Informarea populației pentru a putea decide ce e nevoie pentru localitate. De exemplu, construcția stadionului de la LT „M. Eminescu” a înghițit aproape 3 mil. lei. Acești bani puteau fi folosiți în alt scop, mai important".
- "A atrage mai multe investiții în implementarea proiectelor de dezvoltare a localității".
- "Transparentă în activitatea APL, mai multe proiecte realizate de comun cu ONG-urile".
- "Dezvoltarea infrastructurii orasului. Crearea locurilor noi de muncă cu salarii decente".
- "APL trebuie să lucreze pentru populație, trebuie să prezinte regulat rapoarte despre rezultatele activității (ce s-a planificat și realizat, câte mijloace au fost cheltuite pe diferite proiecte).
- "Mai multă transparență în luarea deciziilor. Management mai eficient".
- "Trebuie să fim mai responsabili, fiecare la locul său. Conlucrarea între CM și Primăria trebuie să fie mai stransă. Trebuie să atragem investiții în orașul nostru".
- "Mai multe proiecte investiționale, inclusiv cu investiții străine, efectuate pentru popor. Concursurile trebuie să fie transparente, cu discuții, schimb de opinii...".

Soldănești:

- "Aleșii poporului nu trebuie să uite că trebuie să lucreze pentru binele oamenilor, vrem să avem aleși locali și funcționari publici competenți și responsabili".
- "Cetățenii trebuie informați corect și nu manipulați și divizați după interese politice. Totul începe de la mentalitatea și atitudinea cetățeanului. Sunt necesare emisiuni de cultură care ne-ar uni, emisiuni care ne-ar arăta bunele practici ale țărilor dezvoltate".
- "Să fie transparență în tot ce se face, iar la alegerile locale să alegem omul potrivit căci de aici începe totul. Consilierii locali trebuie să-și facă datoria și să aducă schimbarea spre bine".
- "Să fim mai activi, să ne unim în grupuri de inițiativă, să ne implicăm în viața localității".
- "Надо больше делать для людей в социальном плане (помощь), надо повышать пенсии. Трудно, очень маленькие".
- "APL-urile trebuie să lucreze pentru oameni. Primarul, de asemenea, să raporteze ce a făcut pentru localitate".
- "Să se termine cu corupția și cumatrismul/nănașismul".
- "Oameni au nevoie de informații cu privire la îndeplinirea bugetului, de rapoarte cu rezultate concrete, care trebuie făcute în fața poporului. De ridicat responsabilitatea APL".
- "Ar trebui de controlat mai bine activitatea autorităților locale - câți bani au fost cheltuiți, ce s-a făcut, sunt sau nu încălcări? Cine e vinovat? La noi acum toți se fac „morți în popușoi”. Ne crapa răbdarea".
- "Populația trebuie să fie bine informată: pagina web a primăriei – completată, un panou informativ – instalat, cel puțin o emisiune pe săptămână la TV locală la care să participe primarul/consilierii locali și să le putem adresa întrebări în direct".
- "Mai multe proiecte investiționale, inclusiv cu investiții străine pentru dezvoltarea orașului, pentru oameni. Concursurile de angajare în autoritățile publice trebuie să fie transparente".
- "E nevoie de mai multă transparență în activitatea APL. Oamenii să fie mai activi. Autoritățile să raporteze ce au făcut CONCRET, să nu ne spună "povesti" în campania de alegeri".

- "Обещания, данные во время избирательных кампаний, должны выполняться. Гражданское общество должно быть более активным".

Bălți:

- "De a sustine societatea civila, de a abilita cetățenii pentru o monitorizare riguroasă. Organele de drept și Curtea de Conturi trebuie să fie mai active. Curtea de Conturi – mult mai transparentă și mai accesibilă (rapoartele să fie pe înțelesul cetățenilor)".
- "Привить горожанам понимание, что бюджетные средства – это деньги горожан, и что чиновники/примар/советники находятся на службе у общества. Повысить информированность населения касательно расходования бюджетных средств и повышение прозрачности в этой области".
- "Informarea corectă a cetățenilor despre serviciile publice prestate și accesarea lor, dar și despre instrumentele prin care ne putem apăra drepturile atunci când ne-au fost încălcate".
- "Diversificarea modalităților prin care cetățenii pot participa la viața publică și promovarea intensă a acestora, pentru ca oamenii să înțeleagă că aceasta este o responsabilitate a lor".
- "Monitorizarea și evaluarea strictă a modului în care sunt prestează serviciile și aplicarea de pedepse reale specifice încălcărilor, nu doar la nivel de hârtie".
- "Asigurarea securității pentru cetățeni în cazul când aceștia intervin cu propuneri sau feedback despre un serviciu sau altul (oamenilor li-i frică să-și spună opinia pentru a nu fi privați ulterior de un serviciu, de exemplu, serviciul medical)".
- "Implicarea mai activă a cetățenilor în activitatea Primăriei și a Consiliului local".
- "A angaja în funcții publice mai mulți tineri onești, care doresc să se implice și să contribuie la dezvoltarea localității".
- "Populația trebuie să fie mai activă. Primăria și Consiliul municipal trebuie să lucreze pentru popor. Trebuie să ne gândim bine atunci când alegem candidații".
- "Надо выполнять обещания, данные на выборах. Нужны регулярные отчеты: план – факт".
- "Надо думать о людях, не только о себе. Народные избранники и госслужащие должны исполнять обязанности согласно закону".
- "Гражданскому обществу необходимо активнее участвовать в жизни города, осуществлять проверку деятельности госслужащих".
- "Слуги народа" должны работать для людей. Должно быть взаимодействие департаментов. Прозрачность должна быть реальной. Двери на 3 этаж должны быть открытыми, сейчас гражданам нет доступа".
- "Должны быть единые критерии при выборе школ для проведения ремонта, с учетом их реального состояния (есть школы, которые не ремонтировались 50 лет)".
- "Надо менять менеджеров города и государственных/муниципальных предприятий".
- "Ликвидировать схемы и коррупцию. Должны быть регулярные отчеты, в т.ч. по рынкам. Необходимо, с помощью волонтеров, создать на сайте – таблицу в Excel, которая позволила бы в режиме online осуществлять анализ движения государственных средств в муниципии".
- "Необходимо реализовать проект "Умный город" (2015 г.), который уже пропихали, а "воз и ныне там".
- "Если гражданин был избран на выборную должность, то у него не должно быть права баллотироваться на другую выборную должность в этот же период. А также, если избранник не выполнил предвыборных обещаний, то он не должен иметь права баллотироваться на следующий срок".
- "Примария должна быть открыта к конструктивному сотрудничеству с малым бизнесом, НПО, населением и вместе разрабатывать современные планы/инвестиционные проекты с учетом интересов граждан. Хорошо, чтобы были социальные столовые для нуждающихся".
- "Менять сотрудников мэрии. Должны быть молодые, квалифицированные специалисты. Сейчас работают старые работники, советской закалки. Необходимы инвестиции в инфраструктуру города. Модернизировать медицинские учреждения".
- „Este necesară susținerea reciprocă a autorităților și cetățenilor, implicarea în diferite proiecte care ar putea aduce mijloace financiare suplimentare în localitate".

- „Autoritățile trebuie să creeze condiții pentru ca oamenii să se poată implica în luarea deciziilor: să îi informeze despre ședințe, să le ofere informațiile despre subiectele care vor fi dezbătute. Dacă oamenii vin cu propuneri, responsabilii de la APL trebuie să le explice care din propuneri au fost acceptate, iar care refuzate și de ce”.
- ”Люди не должны быть равнодушными, должны быть более активными, участвовать, вносить предложения, оставаться в стране, быть с детьми, семьями и работать на благо города. Необходимо повышать активность общества. Надо правильно выбрать Парламент”.
- ”Местным избранныкам следует не только говорить, но и делать для людей, т.к. их избрали именно для этого. Городской транспорт должен ходить регулярно, соблюдая график. Дороги и тротуары в спальных районах должны быть сделаны. Сейчас после дождя – не пройдешь”.
- ”Хорошо бы создать Гражданский Совет, как в городе, так и на уровне страны. Гражданское общество должно осуществлять контроль, мониторинг за деятельностью APL. Провести опросы в каждом районе, круглые столы и фокус-группы, активно бороться со вседозволенностью чиновников, которое порождает беззаконие в государстве”.
- ”Должна быть внедрена электронная система оплаты проезда в городском транспорте, графики движения должны соблюдаться. Необходимо принять решение о раздельном сборе мусора на уровне государства и о переработке вторичного сырья /пластика, бумаги и др./. Должно быть создано Агенство по переработке пластика”.
- ”Необходимо разрушить устаревшую систему управления. Действует принцип: “Я – начальник, ты – дурак”. Нужен Гражданский Совет по контролю и мониторингу”.
- ”Надо уделять внимание людям с ограниченными возможностями. В городе должны быть пандусы - в госучреждениях, в аптеках, в церкви, в парке, в отделении связи. В детском парке надо устанавливать аттракционы, а не строить рестораны”.
- ”Необходимо ликвидировать схемы и коррупцию. Убрать политику и геополитику. Должна быть ответственность прокуроров и судей. Предлагаю их избирать на должности, как депутатов. Надо решить вопрос с генеральным прокурором. Следует пригласить честного с незапятнанной репутацией из Европы. Завести уголовные дела”.
- ”Публичные средства должны расходоваться по приоритетам граждан, а не по партийным. Нужно продвигать компетентных и квалифицированных сотрудников примэрии, а не по партийному признаку. Необходимо привлекать инвесторов, которые создают больше 100 рабочих мест. В сфере образования надо оптимизировать школы/лицеи по 200 учеников”.
- ”Должны работать, а не существовать и получать зарплату: APL, отделения по борьбе с коррупцией, прокуратура, экономическая полиция, полиция. Людям надо быть более активными”.
- ”Информация на сайте мэрии должна быть реально транспарентной, доступной и понятной людям. Надо повышать гражданскую ответственность и активность молодежи. Людям надо говорить об их правах, а не только об их обязанностях (юристы должны выступать по TV)”.
- ”Улучшить management в в госорганах и на государственных предприятия. Подбор сотрудников должен осуществляться с учетом необходимой квалификации и компетенции. Большая часть налогов должна возвращаться в город (основная часть уходит в госбюджет)”.
- ”Надо чтобы муниципальные советники выявляли нужды населения и регулярно отчитывались перед народом о проделанной работе, а не только участвовали в предвыборной кампании”.

• Cum ați putea contribui Dvs. personal?

Marea parte a respondenților care au venit cu idei au remarcat că se vor implica personal cu mijloace și forțe proprii, că sunt interesați să facă voluntariat, că vor participa la ședințele APL și vor veni cu propuneri.

Criuleni:

- „Sunt consilier, mă implic în procesul decizional în cadrul Consiliului. Ofer consultanță primarului dacă o solicită. Particip în elaborarea Planului de dezvoltare a orașului”.
- „Aș sugera idei, înainta propuneri și participa activ la viața comunității pentru a o îmbunătăți”.
- „Particip personal la elaborarea proiectelor de investiții”.
- „Aș putea participa la instruirii și dezbateri, informa populația, oferi exemple concrete de implicare a cetățenilor; aș povesti cazuri de succes când oamenii au cerut dreptul lor și l-au obținut”.

- „Voi participa la alegerile locale viitoare”.
- „Conlucrez cu ONG-urile, ajut ca specialist în domeniu, unde pot”.
- „Nu cred că voi fi auzit acum”.
- „Aș putea participa la sondaje de opinie, m-aș putea implica în activități comunitare”.

Cimișlia:

- ” Mă implic în discuții când e cazul să spun adevărul, particip la audieri publice, instruiți... Ca instituție, biblioteca este intermediar între primărie și comunitate, avem la bibliotecă elaborate pliante cu bugetul primăriei, infografice, le distribuim pe rețele, dar și pe suport de hârtie, am elaborat 2 chestionare Accesul la informație și Transportul Public”.
- ”Particip la implementarea proiectelor ONG-ului în parteneriat cu primaria or. Cimișlia”.
- ”Sunt consilier raional, dar și de 3 ani lucrez prin cumul la Casa de Cultură și mă implic în activități culturale, educative de voluntariat din oraș. Susțin mereu și promovez în rețelele de socializare schimbările din oraș. În activitățile Casei de Cultură implic toate persoanele dornice de a schimba spre bine localitatea în care trăiesc și lucrez”.
- ”Aș contribui cu sfaturi, idei, propuneri, dar și cu muncă fizică pentru a îmbunătăți nivelul de trai al populației”.
- ”Prin exemplul propriu: participare la acțiuni comunitare socio-culturale, activități de voluntariat în vederea diseminării informațiilor de interes public, instruirea cetățenilor în diverse domenii de interes public”.
- ”Aș putea fi unul din liderii locali care ar promova implicarea în guvernarea locală”.
- ”Personal, am contribuit mult la viața orașului prin munca cinstită și devotată, cot la cot cu colegii și comunitatea (părinții copiilor care frecventează grădinița noastră)”.
- ”Învăț bine. Aș dori să fac ceva bun pentru Cimișlia, orașul natal”.
- ”In baza rapoartelor subdiviziunilor, eu fac rapoarte trimestriale, semestriale și anuale privind rezultatele concrete ale activității și le prezint Consiliului municipal și Agenției Naționale a Arhivelor”.
- ”Muncesc cinstit, legal, plătesc impozite. Aș putea participa la adunări cu privire la prezentarea rapoartelor despre rezultatele activității primăriei”.
- ”Participarea la consultări privind luarea deciziilor în viața orașului. Participarea la sondajul curent”.
- ”Am muncit toată viața și am primit pensie mizerabilă, nu mai vreau nimic”.
- ”Aș putea participa la monitorizarea proiectelor pentru dezvoltarea orașului”.
- ”Păstrez familia, lucrez în Moldova, aș participa la luarea deciziilor de dezvoltare a orașului”.

Șoldănești:

- „Activez conform legislației în vigoare și în interesul comunității”.
- ”Eu deja contribui, căci nu v-am ignorat!”
- ”Când văd careva nereguli, fac poze și le postez, anunț persoanele competente, am scris și petiție cu semnături de la locuitori. Cea mai bună metodă sunt filmele video postate, ele pun persoanele pe roate și problemele se rezolvă mai repede”.
- ”Să merg la Consiliul orașenesc/raional când au loc ședințe, la primărie, să fiu mai activ”.
- ”M-aș duce la adunări, aș participa la discuții/dezbateri. Nu prea am încredere că se va schimba repede situația spre bine. Tinerii n-au viitor. Una din fiicele mele deja a plecat în străinătate. Alta – învață în România, și sper ca tot va rămâne în UE”.
- ”Sunt gata să particip la discuții publice/ adunări/sondaje privind viața în oraș”.
- ”De la mine se cere să lucrez și să nu deschid gura. Îmi îndeplinesc funcțiile, dar salariul e foarte mic. Nu sunt indiferentă, informez populația. Aș participa la proiecte ca voluntar”.
- ”Мужа отправил в Муниципальный Совет. Благодаря его помощи, провели воду. Для библиотеки тоже помогает решать вопросы”.

- ”Soțul e consilier raional, lucrează pentru oameni, de ex., a contribuit la reparația drumului”.
- ”Ajut vecinilor bătrâni. Îi ajut pe alții să scrie petiții. Nu sunt indiferentă la tot ce se face în oraș.”
- ”Particip la realizarea unui proiect social, mă duc la alegeri, sunt responsabilă la locul de muncă”.
- ”Pot participa la adunări și ședințe în comisii de monitorizare pe mai multe domenii. Trăesc toată viața aici. Avem mulți oameni cinștiți și competenți care și-ar putea aduce contribuția”.
- ”Nu mi-i totuna. La noi mulți oameni au pierdut încrederea în autorități, se tem să vină la ședințe. Am făcut un grup din consilierii de „buna credință”, respingem proiectele suspicioase, vădit ilegale. Am scris o petiție la Parlamentul RM și la Centrul Național Anticorupție”.
- ”Trebuie să fim toți mai activi, inclusiv și eu”.

Bălți:

- ”Mă implic, în măsura posibilităților și cunoștințelor, în procesele legate de monitorizarea serviciilor de care beneficiem ca cetățeni ai or. Bălți”.
- ”Eu monitorizez autoritățile publice și sunt hărțuită și amenințată cu judecata. Trebuie să fie mai mulți cetățeni activi”.
- ”Я могу принимать участие в опросах касательно важных городских проблем, а так же высказывать по ним своё мнение”.
- ”Să raportez cazurile de abuz de putere sau nereguli în activitatea APL, a instituțiilor prestatoare de servicii publice, altor actori-cheie care influențează cumva asupra mea ca cetățean”.
- ”Noi deja avem inițiative și proiecte care formează tânăra generație în domeniul activismului civic, monitorizarea serviciilor publice și comunicarea cu APL”.
- ”Eu contribui prin organizarea activităților de instruire și motivare care duc spre schimbare”.
- ”Участвую в выборах. Участвую в уборке двора, улицы. Отвечаю на Ваши вопросы”.
- ”Platesc impozite, pastrez familia, particip la alegeri”.
- ”Являюсь законопослушным гражданином. Легально работаю, плачу налоги”.
- „Через суд добился разрешения присутствовать на заседаниях МС. Добиваюсь через суды защиты прав человека, например граждан в детском парке. Хотя мне и говорят: “Оставьте нас с Вашей Конституцией”.
- „Хожу обсуждаю проекты по защите прав граждан с ограниченными возможностями. Готова быть экспертом по контролю и мониторингу деятельности мэрии и МС в этом вопросе”.
- „Занимаюсь мониторингом деятельности мэрии и МС. Сбор информации, в т.ч. видео, по случаям, которые фактически не признаются. Подали в суд на вице-мэра, сейчас – и.о. мэра. Собрали всю доказательную базу (фото, ссылки). Ждем ответа”.
- „Подаяю запросы, но не получаю адекватных ответов. Выступил с инициативой создать Гражданский консультативный муниципальный совет”.
- ”Участвовал в проекте: “Гражданский бюджет”. Давал предложения, но они были учтены с проблемами. Сам действую. Ходил, как гражданин, в мэрию, но сейчас населению нет доступа на 3 этаж. Двери должны быть открытыми. Транспарентность должна быть реальной, а не на бумаге или TV”.
- ”Писали петиции мэру, вносили предложения, чтобы был открыт доступ к архивной информации, копиям документов. Просили денег на разработку проекта “Гражданский бюджет”. Обращался с просьбой по выделению жилья для двух репрессированных граждан города. В итоге, один из них умер, так и не дождавшись, а другой получил копейки”.
- ”Участвовала в продвижении проекта по формированию и мониторингу исполнения бюджета. 1,5 года воплощаем проект “Гражданский бюджет”, чтобы граждане сами разрабатывали проекты. Предлагали внедрить инновационный проект “Stație de erurare” с участием партнеров из Голландии и Австрии, но власти не готовы. Участвовала в субботниках, в социальном проекте по уходу за пожилыми людьми на дому (измеряли давление, убирали, оказывали другую помощь), они в страшном положении. Сейчас продолжаю помогать добровольно”.

- ”Я вхожу в Национальный координационный совет по туберкулезу и ВИЧ, а также в рабочую группу по наркомании и антидрогкомиссии, вношу посильный вклад в эту работу”.
- ”Участвую в обсуждении проектов в Местном совете. Участвовала в проекте по улучшению жизни граждан с ограниченными возможностями (необходимы пандусы)”.
- ”Сохраняю семью, сижу с внуками. Участвую в проектах, в т.ч. социальных. Проводим семинары/тренинги по оказанию юридических услуг, созданию и развитию бизнеса,
- „Я - небезразличный гражданин и борюсь по мере сил. Я вместе с др. активистами постоянно участвую в обсуждении важных вопросов в МС и мэрии, вношу предложения. Хожу по судам и борюсь”.
- „Работаю в НПО, выступали за Днестр, парк, за права граждан с ограниченными возможностями”.
- „Работаю в реабилитационном центре для одиноких пенсионеров, оказываю посильную помощь тем, кто постоянно проживает в центре. Являюсь законопослушным гражданином. Плачу налоги, хотя их и повышают”.

Concluzii și recomandări

Participanții la interviu organizată de TI-Moldova în or. Criuleni, Cimișlia, Șoldănești și Bălți și-au expus opiniile privitor la activitatea autorităților publice locale/calitatea serviciilor prestate de ele, domeniile în care există eventuale probleme/abuzuri, au relatat despre încrederea pe care o au în aleșii locali și le-au apreciat profesionalismul, precum și au expus propunerile pentru a schimba situația spre bine.

Astfel, pe ansamblul localităților vizate, autoritățile publice cu *cele mai mari rezerve privind calitatea activității/serviciilor prestate* sunt considerate poliția, instituțiile medicale și serviciile comunale, iar autoritățile cu cea mai bună prestație – oficiile teritoriale ale Agenției Servicii Publice, inspectoratele fiscale și poșta.

La general pe localitățile cuprinse în interviu, printre *domeniile cu cele mai multe probleme* au fost menționate: activitatea instituțiilor medicale (spitale/centre ale medicilor de familie); construcția și întreținerea drumurilor; salubritatea/evacuarea gunoierului; participarea la luarea deciziilor; utilizarea banilor și proprietății publice; asigurarea accesului la informații publice. În acest context, respondenții au venit cu sugestii concrete pentru a îmbunătăți starea de lucruri în domeniile vizate.

În ce privește *eventualele abuzuri/ncălcări în activitatea APL*, respondenții au invocat, de regulă:

- secretizarea abuzivă a informațiilor cu caracter public de către autorități;
- nerespectarea cerințelor privind transparența decizională și împiedicarea cetățenilor să participe la luarea deciziilor;
- utilizarea incorectă/frauduloasă a banilor și patrimoniului public;
- încălcarea legislației la efectuarea achizițiilor publice;
- nedepunerea de către aleșii locali a declarațiilor de avere și interese personale și luarea deciziilor în situații de conflicte de interese;
- angajarea și promovarea de către conducerea APL a persoanelor pe linie de partid și a rudelor;
- abuzuri în alocarea terenurilor publice pentru construcții ș.a.

De reținut că unii interlocutori, în special cei din Șoldănești, și-au exprimat temerea că ar putea fi intimidați pentru oferirea unor asemenea informații. Cei mai activi interlocutori – cei din Bălți au deconspirat o serie de scheme, în special la repartizarea în arendă a terenurilor și privatizarea ilegală a acestora, la autorizarea construcțiilor. Unii din ei au remarcat că, în ultimii ani, au fost intimidați, hărțuiți, agresați, iar alții – că le-au fost deschise dosare în baza unor mărturii false.

De asemenea, respondenții au indicat la ce informații despre activitatea APL ar dori să aibă acces, printre cele mai solicitate fiind: datele despre proiectele realizate în localitate (construcția de drumuri, reparații apeducte, școli etc.); rezultatele controalelor/auditurilor efectuate în APL; deciziile luate de Consiliul local și primarul din localitate; rapoartele de activitate ale APL; bugetul localității. Unii interlocutori vor să cunoască, de asemenea, care sunt cheltuielile alocate instituțiilor de învățământ și cultură, cum și cui le-au fost repartizate calculatoarele, care este planul de dezvoltare a orașului în perspectivă.

Printre subiectele instruirilor/seminarelor la care ar dori să participe locuitorii primează cele ce țin asistența juridică (cum să scrii o petiție, să îți protejezi proprietatea, etc.); protecția sănătății, în special, serviciile medicale prestate în baza poliței de asigurare; tipurile de servicii publice, inclusiv prestate on-line și modul de accesare a acestora; modul de calculare a pensiilor; posibilitatea de a beneficia de asistența socială.

Totodată, este de remarcat că respondenții s-au arătat deschiși în a oferi propuneri care ar putea îmbunătăți situația în localitate și în țară și au relatat cum ar putea contribui personal la schimbarea situației spre bine.

Recomandări

Autoritățile publice, în special edilii localităților și consilierii locali ar trebui să ia atitudine față de opiniile respondenților expuse în cadrul interviului, să susțină interesul și disponibilitatea acestora de a participa la luarea deciziilor și soluționarea problemelor comunității. În acest context ar fi oportune următoarele măsuri:

- Organizarea instruirilor pentru angajații APL și aleșii locali la subiecte ce țin de accesul la informație, transparența în procesul decizional, integritatea și anticorupția (în speță, declararea averilor și intereselor personale, tratarea conflictelor de interese). Instruirile ar putea fi organizate, eventual, cu susținerea ANI, CNA, reprezentanților ONG-urilor de profil în format on-line, ceea ce va putea economisi resursele și asigura o participare mai mare a persoanelor interesate.
- Sporirea transparenței în activitatea APL, inclusiv prin:
 - dezvoltarea și actualizarea paginilor web ale primăriilor, luând în considerare prevederile Hotărârii Guvernului nr. 188/2012², recomandabilă pentru autoritățile locale;
 - plasarea pe web a primăriei a informațiilor solicitate de respondenți, în speță, deciziile Consiliului local și ale primarului; proiectele realizate în localitate, planificarea și executarea bugetelor; planificarea și realizarea achizițiilor publice (cu publicarea dărilor de seamă despre executarea contractelor de achiziții), rapoartele de activitate ale APL;
 - participarea primarului și a consilierilor locali la emisiuni radio și TV locale, oferirea răspunsurilor în direct la solicitarea locuitorilor;
 - instalarea mai multor panouri informative, cu actualizarea frecventă a informațiilor despre activitatea APL, difuzarea informațiilor despre activitățile APL pe rețele de socializare.
- Respectarea de către autorități a cerințelor transparenței decizionale, ceea ce ar crea condiții pentru implicarea populației în luarea deciziilor, în special:
 - desfășurarea regulată a dezbaterilor și audierilor publice;
 - informarea populației despre inițierea elaborării deciziilor;
 - oferirea accesului persoanelor la proiectele elaborate și documentele aferente;
 - anunțarea despre ședințele la care vor fi luate deciziile;
 - luare atitudinii față de propuneri; argumentarea refuzurilor de a accepta unele propuneri prezentate, transparentizarea deciziilor adoptate (cu utilizarea în acest scop a diferitor căi de comunicare: pagina web, rețele de socializare, mass-media locală).(În perioada pandemiei COVID-19 ședințele ar trebui organizate, cu precădere, on-line).
- Asigurarea funcționării în APL a unor sisteme de control și audit intern, care să prevină și/sau identifice eventuale abateri în utilizarea mijloacelor financiare și administrarea patrimoniului public, să asigure aplicarea eficientă a politicilor anticorupție (în special, angajarea și promovarea merituoasă a cadrelor, declararea averilor și intereselor personale, tratarea conflictelor de interese, utilizarea transparentă și responsabilă a mijloacelor publice).
- Organizarea instruirilor/seminarelor pentru populație la subiecte solicitate de către aceasta (în special, asistența juridică; protecția sănătății, inclusiv serviciile medicale prestate în baza poliței medicale; tipurile de servicii publice, inclusiv prestate on-line și modul de accesare a acestora; modul de calculare a pensiilor;

² HG 188/2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=94487&lang=ro

posibilitatea de a beneficia de asistența socială), a atrage în acest scop formatori din rândul autorităților publice și ONG.

- Susținerea implicării beneficiarilor serviciilor publice în monitorizarea calității acestora (de ex., a grupurilor de inițiativă a cetățenilor, ONG) și luarea de către APL a atitudinii față de rezultatele monitorizării.
- Creșterea calității serviciilor publice prestate în localități, inclusiv extinderea serviciilor on-line, luarea în considerare a rezultatelor sondajelor care reflectă nivelul satisfacției populației privitor la serviciile prestate.

Deschiderea autorităților și luarea atitudinii față de problemele invocate de respondenți, doleanțele acestora, activitățile realizate de comun ar putea crea sinergii, îmbunătăți starea de lucruri în localități, contribui la dezvoltarea acestora și spori încrederea populației în APL.

Această notă informativă a fost realizată în cadrul proiectului "Angajament civic pentru o guvernare locală mai bună" cu sprijinul financiar acordat de Biroul de Cooperare al Elveției în Moldova și Secretariatul Transparency International. Opiniile exprimate aparțin autorilor și nu reflectă neapărat poziția finanțatorilor.