



# Ghid

pentru implementarea sistemelor decentralizate  
de aprovizionare cu apă în Republica Moldova



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



Austrian  
Development Cooperation

**skat** Swiss Resource Centre and  
Consultancies for Development







# Ghid

## pentru implementarea sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă în Republica Moldova

Prima versiune, Iulie 2014

ApaSan, Proiectul Elveției de Apă și Sanitație în Moldova

Proiectul ApaSan este finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC), cofinanțat de Agenția Austriacă pentru Dezvoltare (ADA) și implementat de compania Skat Consulting Ltd. și Filiala din Moldova a Fundației Skat

Ghidul se bazează pe contribuțiile echipei multidisciplinare a Proiectului ApaSan.

Compilare: Florian Klingel, Stefan Diener

### **Skat Consulting Ltd.**

Vadianstrasse 42, CH-9000 St. Gallen,  
Elveția

Phone: +41 71 228 54 54

Fax: +41 71 228 54 55

E-mail: [info@skat.ch](mailto:info@skat.ch)

Web: [www.skat.ch](http://www.skat.ch)

### **Filiala din Moldova a Fundației Skat**

Str. Mateevici 35, Chișinău, MD-2009,  
Republica Moldova

Phone: +373 22 731331

Fax: +373 22 737293

E-mail: [info@apasan.md](mailto:info@apasan.md)

Web: [www.apasan.md](http://www.apasan.md)





## Cuprins

Definiții și acronime .....	iii
Introducere .....	iv
Informație generală.....	vi
<b>Partea 1. Ce este un sistem decentralizat de aprovizionare cu apă gestionat de comunitate?.....</b>	<b>2</b>
1.1 Caracteristicile tehnice ale sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă.....	2
1.2 Modelul asociației consumatorilor de apă.....	4
1.3 Structura ACA.....	7
1.4 Activitatea ACA.....	10
1.5 Tarifele și facturarea.....	12
1.6 Exploatarea și întreținerea sistemului .....	16
<b>Partea 2. Cum se implementează un sistem decentralizat de aprovizionare cu apă și gestionat de comunitate?.....</b>	<b>18</b>
2.1 Privire de ansamblu a procesului .....	18
2.2 Pregătirea și începutul cooperării.....	20
2.3 Proiectarea tehnică a sistemului de aprovizionare cu apă.....	26
2.4 Lucrările de construcție.....	30
2.5 Transmiterea și începutul funcționării.....	34
2.6 Etapa exploatării sistemului .....	36
2.7 Informarea, instruirea și îndrumarea .....	38
<b>Partea 3. Anexe .....</b>	<b>42</b>

## Resurse

Căsuța 1: Câtă ape se consumă în realitate în satele din Moldova?.....	3
Căsuța 2: Modele de management pentru sistemele rurale de aprovizionare cu apă..	6
Căsuța 3: Cum rămâne cu sanitația? .....	17
Căsuța 4: Criteriile de selectare ale proiectului ApaSan.....	21
Căsuța 5: Termenii de colaborare aplicați de ApaSan .....	23
Căsuța 6: Includerea gospodăriilor casnice social vulnerabile .....	25
Căsuța 7: Regulile de desfășurare a licitațiilor în proiectele susținute de ApaSan.....	27
Căsuța 8: Tradițiile ce țin de sursele de apă.....	31
Căsuța 9: Susținerea ApaSan acordată ACA la etapa de exploatare a sistemului.....	37





Figura 1:	Schema unui sistem tipic de aprovizionare cu apă .....	2
Figura 2:	Structura organizațională și responsabilitățile Asociației Consumatorilor de Apă .....	4
Figura 3:	Structura cheltuielilor ACA.....	13
Figura 4:	Privire de ansamblu a etapelor procesului de implementare .....	18
Figura 5:	Măsurarea debitului unei surse de apă .....	22
Figura 6:	Cinci componente ale zonei de captare a sursei de apă.....	31
Tabelul 1:	Lista sistemelor de aprovizionare cu apă și ACA create cu susținerea ApaSan/SDC.....	vii
Tabelul 2:	Tarifele la apă aplicate de 18 asociații ale consumatorilor de apă .....	14
Tabelul 3:	Rolurile partenerilor principali ai proiectului și rezultatele intermediare în decursul procesului de implementare .....	19
Tabelul 4:	Criteriile de proiectare pentru sistemele rurale de aprovizionare cu apă conform recomandărilor ApaSan .....	28
Tabelul 5:	Cerințele contractuale de proiectare tehnică.....	29
Tabelul 6:	Domeniile cheie și programe de informare, instruire și îndrumare .....	38

## Definiții și acronime

ADA	Agenția Austriacă pentru Dezvoltare
ApaSan	Proiectul Elveției de Apă și Sanitație în Republica Moldova
Sisteme decentralizate de aprovizionare cu apă	Sisteme de aprovizionare cu apă pentru localități rurale care dispun de surse de apă locale, altele decât sistemele urbane sau regionale.
APL	Administrația publică locală: Administrațiile la nivel de raion (APL nivelul I) sau la nivel de primărie (APL nivelul II).
SDC	Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare
ACA	Asociația Consumatorilor de Apă, organizație necomercială, creată de consumatorii de apă în scopul gestionării, exploatării și întreținerii unui sistem de aprovizionare cu apă decentralizat.
AG	Adunarea Generală a Asociației Consumatorilor de Apă, care întrunește toți membrii pentru aprobarea deciziilor. În limba română, se utilizează noțiunea Adunare generală ACA





## Introducere

### Despre ce relatează acest ghid?

În cei 10 ani de cooperare cu succes între Confederația Elvețiană și Republica Moldova, comunitățile rurale din Moldova au fost susținute în construcția sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă.

Aceste sisteme de aprovizionare cu apă utilizează izvoarele amplasate în apropierea satelor și distribuie apa printr-o rețea de conducte gospodăriilor casnice din comunitate. Sistemele sunt gestionate de organizații locale, numite asociațiile consumatorilor de apă (ACA). Aceste sisteme decentralizate de aprovizionare cu apă gestionate de comunitate s-au dovedit a fi foarte reușite și durabile în comunitățile rurale. Prin urmare, această abordare merită o aplicare mai vastă în satele Republicii Moldova.

Scopul ghidului este de a pune la dispoziție această experiență în speranța că va fi utilizată pentru a implementa mai multe sisteme care ar presta servicii mai bune de aprovizionare cu apă pentru populația rurală din Moldova.

### Cine și pentru ce poate folosi ghidul?

Ghidul este destinat în primul rând profesioniștilor și instituțiile din Moldova care implementează proiecte de aprovizionare cu apă în zonele rurale din Moldova, și anume:

- Administrațiile publice locale (APL) și Fondurile naționale de investiții pot folosi ghidul pentru planificarea investițiilor în infrastructura de aprovizionare cu apă, consolidând durabilitatea investițiilor și recomandând comunităților să stabilească structuri organizaționale;
- Comunitățile pot utiliza ghidul drept îndrumare pentru a crea Asociații ale consumatorilor de apă (ACA), pregăti propuneri de finanțare pentru îmbunătățirea sistemelor de aprovizionare cu apă și gestiona sistemele lor de aprovizionare cu apă;
- Unitățile de implementare a proiectelor finanțate de donatori sau ONG-uri și consultanții pot utiliza lucrarea data drept îndrumar pe toată durata ciclului proiectului de aprovizionare cu apă și susținerea APL-lor și comunităților în gestionarea și exploatarea sistemelor.

Ghidul oferă de asemenea informație valoroasă instituțiilor administrației publice centrale, donatorilor, universităților și operatorilor mai mari ai serviciilor de aprovizionare cu apă.





## Care este cadrul de aplicare și statutul ghidului?

Versiunea actuală a **ghidului cuprinde sistemele de aprovizionare cu apă care utilizează izvoarele ca sursă de apă și care sunt gestionate de comunitate prin intermediul asociației consumatorilor de apă**. Prin urmare, ghidul poate fi folosit în cazul existenței izvoarelor, preponderent în regiunea centrală a Republicii Moldova și acolo unde comunitățile și administrațiile locale doresc să aleagă o formă de management bazată pe comunitate. Anumite părți ale ghidului pot fi de asemenea utile pentru alte situații, spre exemplu, acolo unde este disponibilă doar apa de fântână sau apa de râu, sau unde nu există interes față de gestionarea comunitară.

**Ghidul descrie modelul de aprovizionare cu apă precum este elaborat, aplicat și recomandat de ApaSan** și abordarea descrisă este actualmente utilizată de ApaSan. Se poate întâmpla ca profesioniștii și instituțiile din Moldova care utilizează conținutul ghidului să nu poată aplica în mod direct informația, fiind necesară ajustarea acesteia la situația și necesitățile lor.

Aceasta este prima versiune a ghidului, ulterior va fi revizuită și actualizată periodic pentru a îmbunătăți conținutul și a extinde domeniul de aplicare. Versiunea următoare este planificată pentru perioada 2014/2015 și va include de asemenea experiența acumulată cu sisteme care utilizează apa de suprafață tratată și apa din sonde adânci, cu sisteme care cuprind mai multe sate și sisteme cu diferite forme de gestionare.

## Cum trebuie utilizat ghidul?

**Partea 1-a** a ghidului oferă o **descriere detaliată a sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă** care se bazează pe captarea apei de izvor și sunt gestionate de comunitate, precum și a modului de funcționare a acestora.

**Partea a 2-a** oferă **îndrumări detaliate privind implementarea** acestor sisteme de aprovizionare cu apă în mod descentralizat și modul de susținere a diferitor părți implicate ale proiectului.

**Partea a 3-a** oferă **modele detaliate, exemple și orice tip de documente care pot fi utile pentru implementarea** sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă. Conținutul ghidului din partea 1-a și partea a 2-a se referă la documentele care sunt utile la desfășurarea diferitor etape de implementare.

Se permite și se încurajează utilizarea tuturor părților documentului și anexelor, distribuirea, adaptarea acestora și îmbunătățirea ulterioară pentru aplicarea în alte proiecte. Sunt binevenite comentariile despre utilizarea sau modificarea documentului și sugestiile pentru îmbunătățirea acestuia ([info@apasan.md](mailto:info@apasan.md)).





## Informație generală

Accesul la apă potabilă sigură și la facilități de sanitație adecvată este încă departe de a fi realitate pentru multe persoane din comunitățile rurale ale Moldovei. Conform estimărilor Programului Comun de Monitorizare al OMS/UNICEF, în anul 2011, doar 23% din populație aveau acces la apă distribuită prin conducte. Fântânile private sau publice constituie unica sursă de apă pentru majoritatea populației rurale. Aceasta are impact negativ major asupra calității vieții și stării de sănătate a populației Republicii Moldova.

Fiind inițiată în anul 2001 drept intervenție de ajutor umanitar după seceta acută din anul 2000, Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC) susține comunitățile rurale din Moldova la implementarea sistemelor de aprovizionare cu apă în zonele rurale. În prezent, SDC, împreună cu Agenția Austriacă de Dezvoltare (ADA) finanțează proiectul ApaSan care este implementat de o echipă multidisciplinară alcătuită din specialiști moldoveni și specialiști elvețieni ai companiei Skat Consulting Ltd. Cu această susținere, aproximativ 40 000 de persoane din 24 sate au fost aprovizionați cu apă prin conducte până la data publicării ghidului, proiectele fiind în derulare încă în alte 7 sate (a se vedea Tabelul 1).

Strategia inițială a proiectului este de a folosi izvoarele locale amplasate în apropierea localităților și a distribui apa printr-o rețea de aprovizionare care funcționează gravitațional. Sistemul este gestionat de o asociație a consumatorilor de apă (ACA) formată din majoritatea membrilor unei comunități rurale. Avantajele acestei abordări sunt multiple. În pofida faptului că debitele acestor izvoare este deseori destul de mic, acestea sunt suficiente pentru a satisface necesitățile de apă pentru consum și igienă. Calitatea apei din aceste surse cele mai multe ori se conformă standardelor de calitate ale OMS, fără tratare ulterioară. Absența tehnologiilor sofisticate de tratare (cu excepția clorurării) ar trebui să permită comunităților să întrețină aceste sisteme pe termen lung fără susținere financiară și tehnică ulterioară. Implicarea comunității pe parcursul construcției sistemului de aprovizionare cu apă și cu atât mai mult în activitatea ACA dezvoltă spiritul de proprietate, urmând principiul: *“ceea ce este creat cu mâna proprie este mai scump și urmărești ca să fie păstrate”*. Un membru al ACA din satul Iurceni a spus următoarele: *“Atunci când muncești în sudoarea frunții, cunoști prețul muncii tale și dacă vezi că cineva provoacă prejudicii, îl oprești”*.

Toți factorii menționați mai sus contribuie la durabilitatea abordării proiectului ApaSan și fac ca aceasta să fie potrivită implementării în multe localități din Moldova, oriunde condițiile sunt favorabile. Prezentul ghid susține replicarea abordării ApaSan prin punerea la dispoziție a experienței proiectului ApaSan persoanelor sau instituțiilor din Moldova care contribuie la consolidarea infrastructurii de aprovizionare durabilă cu apă în zonele rurale ale Moldovei.







Tabelul 1: Lista sistemelor de aprovizionare cu apă și ACA create cu susținerea ApaSan/SDC

Raion	Localitate	Denumirea ACA	Nr. de persoane conectate	Anul
Anenii Noi	Șerpeni	Apă Șerpeni	3,100	(2014)
Călărași	Căbăiești	Căbăiești	1,100	(2014)
Hîncești	Horodoca mica	Botna	1,000	2007
Hîncești	Călmățui	Suhat	1,400	2007
Hîncești	Cărpineni (Gagarin)	Gagarin	2,100	2006
Hîncești	Cărpineni (Tirlichici / Cot)	Gagarin	2,300	2013
Hîncești	Drăgușenii Noi	Botna	1,800	2007
Hîncești	Mirești	Uluce	1,060	2008
Hîncești	Pereni	Șipot, Pereni	940	2003
Hîncești	Secăreni Noi	Izvoarașul	350	2007
Hîncești	Șipoteni	Șipot, Șipoteni	500	2005
Ialoveni	Horodca	Izvorul Vlasi	1,000	2010
Nisporeni	Bacșeni	Apă Cristalină	360	2006
Nisporeni	Bălăurești	Apă cristalină	3,780	2004
Nisporeni	Boldurești	Maxim Cernatu	1,800	2004
Nisporeni	Bolțun	Izvoare	1,000	2013
Nisporeni	Ciorești	Roua Codrului	3,000	2009
Nisporeni	Ciutești	Mocanu Sfântu	1,500	2009
Nisporeni	Cristești	Izvoare	1,500	2004
Nisporeni	Iurceni	Căzănești	2,000	2008
Nisporeni	Milești	Milești	2,200	(2014)
Nisporeni	Nisporeni	Ciurleasa	500	2004
Nisporeni	Pașcani	Galbenul	1,820	2005
Nisporeni	Vulcănești	Roua Codrului	1,200	(2014)
Nisporeni	Zberoaia	Izvoaraș, Nisporeni	2,100	2004
Orhei	Butuceni + Morovaia	Orheiul Vechi	300	(2014)
Orhei	Trebujeni	Orheiul Vechi	1,300	(2014)
Strășeni	Scoreni	Aqua Nostra	800	2007
Strășeni	Micleușeni + Huzun	Micleușeni	2,200	(2014)
Ungheni	Buciumeni	Izvoaraș, Ungheni	1,100	2010
Ungheni	Sculeni	Aqua Sculeni	1,700	2010

(2014) vor fi finalizate în 2014



## Ce este un sistem decentralizat de aprovizionare cu apă gestionat de comunitate?

### 1.1 Caracteristicile tehnice ale sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă

Schema unui sistem tipic de aprovizionare cu apă din cadrul proiectului ApaSan include următoarele componente:

- Una sau mai multe surse de apă, de obicei captări de izvoare
- Stație de pompare, dacă este necesară
- Rezervoare, conform necesității; de obicei rezervoare subterane sau turnuri de apă
- Conducte, rețea de distribuție, una sau mai multe zone de presiune, în dependență de topografie
- Branșamente la case

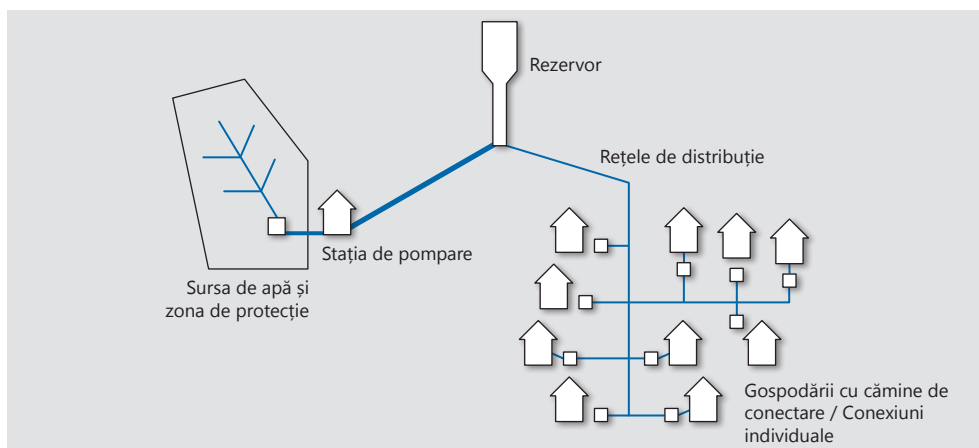


Figura 1: Schema unui sistem tipic de aprovizionare cu apă

Datorită caracterului geologic al regiunii, majoritatea surselor de apă captate în proiectul ApaSan sunt izvoare gravitaționale, unde apa curge pe pantă subterană naturală spre suprafață. Pentru a capta apa, aceasta este drenată spre camera de colectare de unde aceasta se scurge gravitațional sau este pompată în rezervor. Zona de captare este împrejmuită cu gard pentru a o proteja de utilizarea în scopuri agricole sau de pășunatul animalelor și pentru a preveni crearea potențialelor surse de contaminare a apei subterane, cum ar fi gunoiști, așezăminte neoficiale sau grajduri. Amplasamentul rezervoarelor este selectat astfel încât să asigure transportarea gravitațională a către consumatori. Rezervoarele pot fi subterane (utilizându-se cisterne de păstrare a vinului) sau turnuri de apă. Apa este distribuită gospodăriilor casnice printr-o rețea de conducte din polietilenă (PE) cu



vane de separare în locații definite, care vor permite închiderea sectoarelor în cazul spargerilor pe conductă sau lucrărilor de întreținere. Căminele de conectare, care conțin contoarele de apă ale consumatorilor, reprezintă hotarele rețelei publice de aprovizionare cu apă. Gospodăriile casnice folosesc apa direct din robinetul de la camera de branșament, sau montează instalații sanitare în casă din cont propriu.

Sistemele de aprovizionare cu apă sunt proiectate pentru un consum de apă pe cap de locuitor de aproximativ 50 litri de apă pe zi (a se vedea de asemenea Căsuța 1). Principalii consumatori sunt gospodăriile casnice, școlile și clădirile administrative. Consumatorii agricoli, industriali sau de alt gen constituie o excepție.

### **Căsuța 1: Câtă apă se consumă în realitate în satele din Moldova?**

#### **Consumul casnic**

Standardele Republicii Moldova stipulează că sistemele de apă din orașe și sate trebuie să fie proiectate presupunând un consum de apă pe cap de locuitor de 120 litri de apă pe zi. Consumul mediu pe persoană în majoritatea țărilor europene se încadrează într-un diapazon similar.

Cu toate acestea, experiența ApaSan a demonstrat că, în satele din Moldova, consumul de apă rămâne foarte scăzut chiar și după asigurarea cu apă de calitate prin conducte a fiecărei gospodării casnice: consumul mediu în 22 sisteme de apă construite cu susținerea proiectului ApaSan este de aproximativ **25-30 litri pe cap de locuitor pe zi**.

Explicația pentru consumul scăzut este că mulți, sau chiar majoritatea persoanelor nu montează instalații sanitare în casă și astfel nu conectează echipamentul care consumă apă, cum ar fi chiuvetă la bucătărie, dușuri sau mașini de spălat; de asemenea, oamenii continuă să folosească apa din fântână pentru scopuri nepotabile sau iarna, când aceștia închid completamente branșamentul lor. Motivul comportamentului respectiv este cel mai probabil legat de disponibilitatea resurselor financiare în sate, unde oamenii încearcă să minimizeze consumul de apă tarifată. Un alt factor poate fi că majoritatea populației rurale o constituie persoane în etate care țin să se mulțumească cu vechile obiceiuri și tind mai puțin spre modernizarea echipamentului din case.

Este important să se ia în considerație valorile reale ale consumului atunci când se construiesc sisteme decentralizate de aprovizionare cu apă în satele din Moldova, deoarece neglijarea acestora poate conduce la sisteme supradimensionate și scumpe și la supraestimarea veniturilor din colectarea tarifelor la apă. Din acest motiv, sistemele decentralizate de aprovizionare cu apă, construite cu susținerea proiectului ApaSan s-au bazat pe ipoteza unui consum pe cap de locuitor de 50 l/zi.

#### **Irigarea grădinii**

În multe gospodării casnice se irigă grădinile. Cererea de apă pentru irigație poate fi deosebit de înaltă pe timp de vară aceasta fiind perioada când sursele de apă



Înregistrează cel mai scăzut randament. Dacă apa din sistemele decentralizate este folosită pentru irigație, aceasta poate impune un stres înalt asupra capacității sistemelor și poate cauza insuficiența apei. Din acest motiv, sistemele de apă decentralizate construite cu susținerea proiectului ApaSan nu sunt proiectate pentru aprovizionarea cu apă pentru irigație. Consumul de apă pentru irigație este deseori descurajat prin tarife speciale (a se vedea de asemenea Tabelul 2).

## 1.2 Modelul asociației consumatorilor de apă

În modelul de aprovizionare cu apă implementat de ApaSan, gestionarea, exploatarea și întreținerea întregului sistem se află în mâinile asociației consumatorilor de apă (ACA). Infrastructura constituie proprietatea autorităților locale, care transmite asociației exploatarea sistemului în concesiune.

ACA este condusă de un consiliu de administrare alcătuit din minimum 5 membri și se întrunește cel puțin de patru ori pe an pentru a discuta chestiuni, cum ar fi ajustarea tarifelor sau reparațiile viitoare și planifica acțiunile necesare pentru menținerea și exploatarea sistemului de aprovizionare cu apă.

Chiar dacă consiliul de administrare deține conducerea operațională, deciziile principale, cum ar fi aprobarea bugetului anual sau admiterea și excluderea membrilor sunt aprobate de Adunarea Generală, constituită din toți membrii ACA. Membrii ACA sunt consumatorii de apă, i.e. toți membrii comunității conectați la sistemul de aprovizionare cu apă.

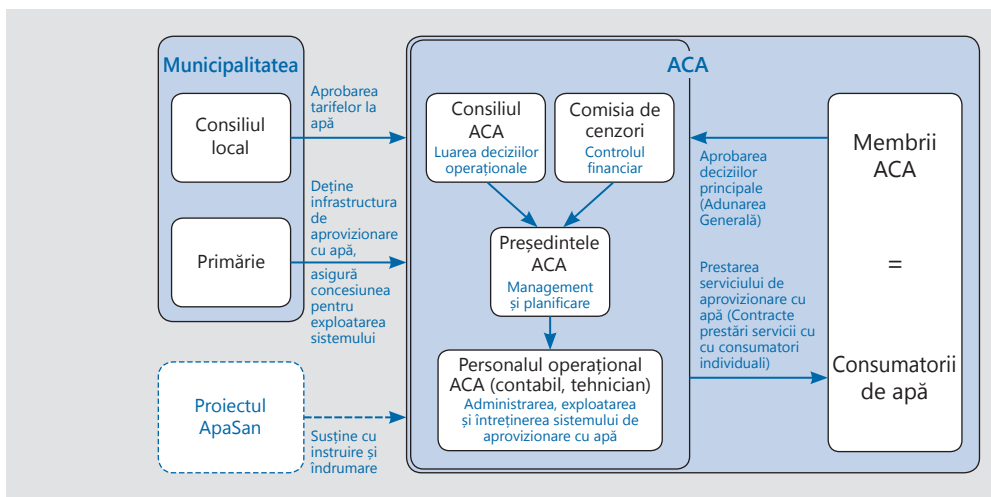


Figura 2: Structura organizațională și responsabilitățile asociației consumatorilor de apă

Activitățile ACA sunt conduse de președintele ACA și realizate de personalul asociației. Unica sarcină a ACA este de a administra, exploata și întreține sistemul de aprovizionare cu apă pentru a presta servicii de aprovizionare cu apă membrilor săi. Prestarea serviciilor este reglementată prin contractele de prestări servicii semnate între ACA și consumatori.

Gestionarea prin intermediul asociațiilor consumatorilor de apă constituie o modalitate nouă de administrare în Republica Moldova, structură unde consumatorul este figura centrală în prestarea serviciului de aprovizionare cu apă. Asociațiile consumatorilor de apă (ACA) au forma juridică de "asociații obștești" care se încadrează în categoria persoanelor juridice independente de autoritățile publice, cu scop necomercial<sup>1</sup>.

La aplicarea modelului ACA este important ca următoarele puncte să fie în conformitate cu legislația în vigoare:

- Tot patrimoniul mobil și imobil care asigură aprovizionarea cu apă și sanitație constituie parte a proprietății publice a unității administrativ-teritoriale (primăriei);
- Semnarea unui contract de concesiune dintre autoritatea publică locală și asociația consumatorilor de apă este obligatorie.

Activitatea și obligațiile ACA sunt reglementate în următoarele documente juridice:

- **Statutele ACA**<sup>2</sup> definesc modul de constituire a ACA, descriind scopul asociației, responsabilitățile membrilor consiliului executiv al ACA și mijloacele prin care membrii ACA exercită controlul asupra consiliului;
- **Regulile de procedură internă**<sup>3</sup> din cadrul ACA, stipulează, printre altele, regulile pentru organizarea și disciplina muncii în cadrul ACA, în conformitate cu prevederile Codului Muncii și legile în vigoare;
- **Contractul de concesiune**<sup>4</sup> oferă dreptul ACA de a presta servicii de aprovizionare cu apă în localitate la costurile aprobate de APL. În contract se stipulează faptul că infrastructura rămâne în activele APL. Concesiunea este oferită pe un termen definit (de obicei nu mai puțin de 10 ani, uneori până la 50 ani);

<sup>1</sup> Anexă: Legea Nr. 837 cu privire la asociațiile obștești

<sup>2</sup> Anexă: Exemple de statute ACA

<sup>3</sup> Anexă: Exemplu de regulament de ordine internă a ACA

<sup>4</sup> Anexă: Exemplu de Contract de concesiune semnat între APL și ACA



- **Regulamentul privind organizare și prestarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă**<sup>1</sup> reglementează obligațiile ACA referitoare la prestarea serviciilor atribuite de administrația locală (spre exemplu, continuitatea serviciului în termen de calitate și cantitate, accesul nediscriminatoriu);
- **Contractele de prestări servicii**<sup>2</sup> semnate între ACA și fiecare consumator.

## Căsuța 2: Modele de management pentru sistemele rurale de aprovizionare cu apă

Alte modele de management existente în Moldova:

- **Apă-Canal din centrul raional:** Întreprinderile Apă-Canal sunt întreprinderi publice care gestionează sistemele de aprovizionare cu apă canalizare și epurare a apei uzată din centrele raionale. Acestea sunt deținute de autoritățile orășenești și nu sunt responsabile de prestarea serviciilor altor comunități, precum sunt satele din împrejurimi. Aceste întreprinderi de obicei gestionează sistemele sisteme de aprovizionare cu apă din alte comunități doar dacă sistemele acestora constituie parte fizică a sistemului de apă urban (ex. satul Roșu este conectat la sistemul de aprovizionare cu apă din Cahul). În ultimul timp, câteva întreprinderi Apă-Canal încearcă să devină operatori regionali, ceea ce înseamnă că acestea ar prelua gestionarea sistemelor decentralizate existente. Un exemplu de astfel de evoluție în reprezintă întreprinderea "Servicii Comunale Florești" care deja gestionează două sisteme de aprovizionare cu apă sătești cu surse de apă (sonde adânci) independente, amplasate departe de centrul raional;
- **Subdiviziune sau întreprindere municipală:** Unele comune rurale dispun de subdiviziune sau întreprindere proprie care gestionează un sistem local de aprovizionare cu apă. Acest model de administrare poate avea mai multe dezavantaje în comparație cu modelul ACA, cum ar fi nivelul nesatisfăcător de răspundere (venitul obținut din colectarea tarifelor la apă deseori nu este îndreptat în mod direct și exclusiv spre întreținerea serviciului de aprovizionare cu apă) și riscurile amestecului politic, spre exemplu în stabilirea tarifelor sau nominalizarea personalului;
- În principiu, pot fi posibile și alte modele, cum ar fi concesiunile acordate **operatorilor privați**, sau **întreprinderile intercomunale**, dar în prezent, în Moldova există puțină experiență, sau chiar nu există nici o experiență cu astfel de modele.

Activitatea ApaSan s-a axat până la moment pe **modelul ACA**, care s-a dovedit a fi reușit și de aceea este recomandat drept model de gestionare pentru sistemele decentralizate de aprovizionare cu apă. Cu toate acestea, în anumite condiții pot fi puse în practică și alte modele de gestionare. ApaSan va explora în viitor și alte modele de administrare și dacă va fi necesar, recomandările vor fi parte următoarelor ediții ale ghidului.

<sup>1</sup> Anexă: Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă

<sup>2</sup> Anexă: Exemplu de Contract prestări servicii dintre ACA și consumatorii de apă



## 1.3 Structura ACA

### Membrii ACA

Membrii ACA sunt consumatorii de apă conectați la sistemul de aprovizionare cu apă. Aceștia aderă la ACA pe parcursul constituirii asociației sau mai târziu. După aderarea la ACA, aceștia beneficiază de serviciile de aprovizionare cu apă contra plată în baza tarifelor stabilite, precum este prevăzut în contractele individuale de prestări servicii semnate cu ACA.

În același timp, membrii constituie factorii de decizie ai ACA, exercitând acest rol în cadrul Adunării Generale a ACA.

Astfel, membrii ACA au un rol dublu, în calitate de factori de decizie și în calitate de consumatori de apă.

### Adunarea Generală ACA

**Adunarea Generală (AG)** este organul ce cuprinde toți membrii ACA și constituie organul suprem de conducere al ACA. Adunarea Generală anuală<sup>1</sup> constituie de asemenea forumul în care membrii expun preocupările și exercită în mod direct drepturile lor. Adunarea Generală se desfășoară în fiecare an, iar chestiunile discutate și aprobate includ următoarele:

- Prezentarea raportului anual al Președintelui<sup>2</sup>;
- Prezentarea raportului financiar de către contabil;
- Raportul comisiei de cenzori;
- Prezentarea planului și bugetului anual.

Suplimentar, pot fi abordate următoarele subiecte:

- Propunerile de ajustare a tarifului, cum ar fi creșterea acestuia, stabilirea tarifelor graduale sau a limitelor de consum. Tarifele propuse de ACA trebuie să fie ulterior aprobate de către consiliul local;
- Admiterea noilor membri și conectarea lor la sistemul de aprovizionare cu apă;
- Angajarea personalului;
- Politica față de datornici;
- Alegerea sau confirmarea membrilor consiliului executiv, inclusiv a președintelui (o dată la fiecare doi ani);
- Orice problemă sau propunere înaintată de orice membru ACA.

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de proces verbal al Adunării Generale

<sup>2</sup> Anexă: Exemplu de raport anual al președintelui ACA

Adunarea Generală trebuie să fie convocată cel puțin o dată pe an, dar pot fi convocate adunări extraordinare ori de câte ori este necesar să se discute chestiuni concrete sau urgente, cum ar fi necesitatea de a alege un alt membru al consiliului executiv sau dacă comisia de cenzori consideră necesar de intervenit urgent. Președintele invită membrii la adunare cu cel puțin 10 zile înainte de data desfășurării acesteia. Înștiințarea poate fi expediată prin poștă sau de către tehnician/persoana care colectează datele de contor și este de asemenea afișată pe panoul de informații la oficiul ACA. Desfășurarea în bază anuală a adunării generale este extrem de importantă deoarece aceasta face ca toate părțile implicate să își exercite sarcinile și obligațiunile (ex. bugetul, planificarea anuală, audit, calcularea tarifului, inventarierea infrastructurii). Adunarea numărului suficient de membri care să participe la AG este deseori o problemă, iată de ce este important de întreprins eforturi suficiente în planificare și mobilizarea membrilor. Experiența a demonstrat că acele ACA care nu au desfășurat adunarea generală în mod regulat au o probabilitate mai mare de a înregistra o performanță slabă și pierderi financiare.

### **Consiliul ACA**

Consiliul ACA este organul de conducere sau comitetul executiv al ACA care coordonează activitatea ACA în perioada dintre Adunările Generale. De obicei, numărul membrilor consiliului ACA este proporțional numărului membrilor ACA. Numărul membrilor consiliilor ACA din comunitățile partenere ApaSan variază între 5 și 11. Membrii consiliului sunt aleși de Adunarea Generală. Consiliul trebuie să desfășoare cel puțin 4 ședințe<sup>1</sup> pe an pentru a discuta activitățile curente ale ACA și aproba decizii referitoare la exploatarea de zi cu zi a sistemului.

ApaSan insistă asupra reprezentării femeilor în consiliul ACA pentru a asigura faptul că chestiunile legate de gen sunt suficient luate în considerație în luarea deciziilor operaționale ale ACA. O cotă de reprezentare a femeilor în consiliul ACA poate fi stabilită în statutul ACA.

### **Comisia de cenzori**

Controlul asupra activității financiare a ACA se află în mâinile comisiei de cenzori, care este alcătuită din trei membri ai asociației, aleși de Adunarea Generală pentru o perioadă de doi ani. Membrii comisiei de cenzori nu pot fi membri ai consiliului ACA. Comisia de cenzori se întrunește ori de câte ori este necesar, dar nu mai puțin de o dată pe an.

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de proces verbal al ședinței consiliului



Comisia de cenzori:

- are dreptul de a verifica dosarele în care sunt documentate activitățile consiliului pentru o anumită perioadă de timp;
- supraveghează legalitatea activităților ACA;
- desfășoară controale periodice și inopinate ale activităților de gestionare a activelor;
- participă la ședințele Adunării Generale unde prezintă raportul său de audit<sup>1</sup>.

### Personalul permanent

Personalul ACA de obicei include președintele, contabilul, și tehnicianul. ACA poate funcționa cu acest set minim de angajați, dar în dependență de mărimea sau caracteristicile sistemului de aprovizionare cu apă, numărul consumatorilor, ar putea fi necesar să se facă angajări suplimentare.

#### Președintele este persoana-cheie în funcționarea de succes a ACA.

Președintele exercită funcția de manager sau director executiv. Acesta/aceasta trebuie să înțeleagă structura tehnică și organizatorică a sistemului de aprovizionare cu apă și trebuie să aibă de asemenea o reputație excelentă în comunitate. Președintele asigură ca hotărârile aprobate de Adunarea Generală și consiliul ACA să fie puse în practică.

Evaluările performanței ACA efectuate de ApaSan au demonstrat că prezența unui președinte capabil, cu angajament și motivat a constituit factorul cel mai important care a contribuit la buna performanță a ACA.

#### Președintele:

- este membru al consiliului ACA și îl prezidează;
- face parte din personalul salariat al ACA;
- este ales de Adunarea Generală pentru perioade de 2 ani;
- organizează și conduce activitatea asociației;
- reprezintă asociația în relațiile cu companii comerciale, persoane individuale și alte asociații;
- are împuternicire de depunere a semnăturii (spre ex., comenzi de lucrări și materiale, contracte);
- desemnează, avansează în funcție și eliberează din funcție personalul ACA (cu aprobarea Adunării Generale);
- poartă răspundere deplină pentru resursele financiare și activele materiale ale asociației.

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de raport anual al comisiei de cenzori

### Contabilul<sup>1</sup> ACA:

- este responsabil pentru administrarea bugetului ACA;
- este responsabil de executarea funcțiilor de achiziții și debursări;
- este responsabil pentru evidența contabilă a resurselor ACA, inclusiv pentru menținerea evidenței financiare, efectuarea inventarierii<sup>2</sup>, pregătirea bugetului<sup>3</sup> și rapoartelor financiare periodice<sup>4</sup>;
- este responsabil pentru facturarea, emiterea ordinelor de plată și a facturilor, colectarea plăților efectuate de consumatorii de apă;
- deseori acționează de asemenea în calitate de secretar al președintelui ACA și este responsabil pentru comunicare și informarea diferitor părți implicate despre activitatea ACA.

**Tehnicianul<sup>5</sup>** este responsabil pentru exploatarea și întreținerea sistemului de aprovizionare cu apă, inclusiv de pregătirea planului de acțiuni și bugetului pentru acțiunile de exploatare și întreținere. Mai mult ca atât, contabilul este responsabil pentru:

- producerea și aprovizionarea continuă cu apă în baza standardelor definite în regulamentul cu privire la organizarea și prestarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă;
- reparația și asigurarea funcționării continue a tuturor părților sistemului de aprovizionare cu apă;
- prognozarea și planificarea necesităților sistemului în baza creșterii numărului de consumatori și a cererii de apă;
- citirea contoarelor.

## 1.4 Activitatea ACA

### Oficiul ACA

Oficiul ACA este punctul de contact pentru toate chestiunile legate de serviciu. Contabilul este prezent la oficiu în timpul orelor fixe, unde consumatorii vin să achite facturile sau dacă doresc să se informeze despre situația la zi a asociației. Fiecare oficiu ACA este angajat să afișeze cele mai relevante documente pe panoul informativ<sup>6</sup>. Pentru a asigura o transparență deplină pe tot parcursul funcționării

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de fișă de post a contabilului ACA

<sup>2</sup> Anexă: Exemplu de Listă de inventariere a activelor ACA

<sup>3</sup> Anexă: Exemplu de buget anual al ACA, Anexă 033: Modelul bugetului anual al ACA

<sup>4</sup> Anexă: Modelul raportului financiar anual al ACA prezentat autorităților

Anexă: Modelul raportului financiar anual al ACA prezentat membrilor

<sup>5</sup> Anexă: Exemplu de fișă de post a tehnicianului

<sup>6</sup> Anexă: Exemple de panouri informative la oficiile ACA



ACA, membrii ACA și oficialitățile administrației publice trebuie să aibă posibilitatea de a verifica oricând documentele<sup>1</sup> care reflectă toate activitățile și deciziile aprobate de consiliul ACA, de aceea documentele relevate (ex. statutul, organigrama, structura tarifului) trebuie să fie afișate pe panoul informativ de la oficiul ACA.

## Planificarea

Planificarea anuală formalizată reprezintă o parte integrală a sarcinilor operaționale ale ACA.

Planul anual trebuie să includă următoarele componente:

- Planul administrativ (ex. planificarea ședințelor AG, a consiliului și comisiei de cenzori, termenii de prezentare a rapoartelor);
- Planul resurselor umane;
- Bugetul anual<sup>2</sup> și revizuirea tarifului (dacă este necesar);
- Planul de exploatare, întreținere și monitorizare<sup>3</sup>.

În afară de planificarea anuală, există de asemenea necesitatea planificării pe termen mai lung, preponderent pentru planificarea cheltuielilor majore necesare pentru înnoirea activelor. Planul de reînnoire a activelor trebuie să fie de asemenea revizuit anual și actualizat, după necesitate.

Planul anual trebuie să fie prezentat la Adunarea Generală și consiliul ACA și servește drept instrument eficient pentru președintele ACA ca să justifice cheltuielile și ajustările posibile ale tarifului. Cu atât mai mult, procesul de planificare obligă ACA să analizeze performanța lor și să depisteze domeniile care necesită acțiuni. Elaborarea bugetului anual este de asemenea un element obligatoriu, conform statutului asociației.

## Evidența contabilă

Metodele de evidență contabilă folosite de ACA sunt descrise în politica de evidență contabilă a ACA<sup>4</sup>, care este un document obligatoriu pentru fiecare asociație, stabilit prin lege. Pentru delimita procedurile administrative ale asociației, ApaSan a oferit un model pentru definirea politicii de evidență contabilă în conformitate cu necesitățile ACA.

Evidența contabilă este de regulă ținută utilizând programul software comercial "1C", care a fost adaptat la cerințele ACA. ApaSan a oferit instruire în utilizarea softului "1C" sau chiar în utilizarea computerelor. Cu toate acestea, unele ACA nu utilizează programul contabil și computerele, ci registre de evidență, blocuri de recipise imprimate, etc.

<sup>1</sup> Anexă: Lista documentele care trebuie să fie disponibile într-un oficiu ACA

<sup>2</sup> Anexă: Exemplu de buget anual al ACA, Anexa 033: Modelul bugetului anual al ACA

<sup>3</sup> Anexă: Exemplu de plan de exploatare, întreținere și monitorizare

<sup>4</sup> Anexă: Model de politică privind evidența contabilă





## 1.5 Tarifele și facturarea

### Importanța tarifelor pentru apă

Veniturile stabile, care acoperă costurile prestării serviciului sunt de o importanță hotărâtoare pentru durabilitatea asociațiilor. O scăderea a calității serviciului cauzată de întreținerea insuficientă va conduce la reducerea gradului de satisfacție în rândurile consumatorilor și, prin urmare, va afecta negativ moralul achitării plăților, lăsând ACA cu și mai puțini bani.

Tarifele pentru apă care reflectă costul deplin al prestării serviciului și practicile de bună gestionare care asigură ca toată apa consumată este facturată și achitată sunt, prin urmare, de importanță crucială pentru ACA. În special, este necesară revizuirea periodică a conceputului de tarifyare și a strategiei de facturare, luând în considerație toate costurile operaționale, precum și costurile de reînnoire, înlocuire și reparație a activelor.

Membrii ACA sunt factorii de decizie în procesul de stabilire a tarifului. În același timp, aceștia sunt consumatorii care achită tarifele și astfel au un interes firesc de a menține tarife reduse. Prin urmare, managementul ACA trebuie informeze eficient și argumentat membrii săi și să asigure structuri tarifare clare și proceduri transparente de calculare a tarifului pentru a face ca membrii ACA să accepte tarifele ce pot genera venituri suficiente.

### Procedura de stabilire a tarifului

În conformitate cu prevederile Legii cu privire la administrația publică locală Nr. 436-XVI din 28 decembrie 2006, tarifele pentru serviciile publice trebuie să fie aprobate de consiliul local. Președintele ACA, susținut de contabil, calculează și propune un tarif în conformitate cu costurile efective, care este mai apoi aprobat de Adunarea Generală și propus consiliului local spre aprobare. Se planifică ca responsabilitatea pentru aprobarea tarifelor să fie transmisă Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (ANRE), însă astăzi nu există e clar dacă acest lucru se va aplica și asupra operatorilor locali (la nivel de localitate rurală).

### Calcularea tarifului

Tarifele sunt calculate ca să asigure venituri suficiente pentru a acoperi pe deplin costurile serviciilor prestate. Principalele categorii de costuri ce urmează a fi examinate sunt următoarele:

- **Cheltuielile capitale și costurile de capital** - capitalul investit în active fixe, spre exemplu, în construcția infrastructurii și dobânda la împrumuturile pentru cheltuieli capitale, care în mod normal se produc fie ca împrumuturi și dobânzi de achitat sau ca plată de arendă pentru utilizarea activelor de infrastructură;



- **Cheltuieli de exploatare și cheltuieli minore de întreținere** - cheltuieli recurente de rutină pentru menținerea sistemului în funcțiune, cum ar fi forța de muncă, combustibil, electricitate, substanțe chimice, materiale;
- **Cheltuieli capitale de întreținere** - cheltuieli pentru reînnoirea, înlocuirea și reparația activelor, care depășesc întreținerea de rutină.

În proiectele susținute de ApaSan, costurile capitale au fost pe deplin acoperite de contribuțiile membrilor și contribuțiile financiare nerambursabile din partea APL și guvernele Elveției și Austriei. Costurile legate de credite și dobânzi nu sunt ocurente pentru ACA în aceste proiecte. De asemenea, primăriile care dețin în proprietate infrastructura nu percep nici o plată de arendă pentru utilizarea infrastructurii. Prin urmare, cheltuielile capitale și costurile de capital nu trebuie să fie acoperite de veniturile din colectarea tarifelor în cadrul acestui tip de proiecte.

Figura 3 prezintă structura cheltuielilor observată în asociațiile partenerie ale ApaSan. Cel mai important bloc de costuri a fost cheltuielile de exploatare și cheltuielilor minore de întreținere, salariile personalului și costurile de energie constituind cota principală a cheltuielilor. Cheltuielile de întreținere capitală, cum ar fi reînnoirea și reparația activelor, au fost în general foarte reduse, deoarece sistemele sunt aproape noi și doar câteva facilități au necesitat reparație sau înlocuire.

Tarifele aplicate de către aceste ACA în ultimii ani au fost în general suficiente pentru a acoperi cheltuielile respective. Însă tarifele au fost rareori revizuite și pe măsură ce prețurile de exploatare cresc, în particular din cauza creșterii costurilor de energie, unele ACA încep să se confrunte cu dificultăți la acoperirea costurilor lor. Această situație se poate agrava în viitorul apropiat, în deosebi dacă ACA se va sfi în continuare să revizuiască tarifele pentru a mări veniturile, deoarece este probabil ca cheltuielile necesare pentru reînnoirea activelor să crească.

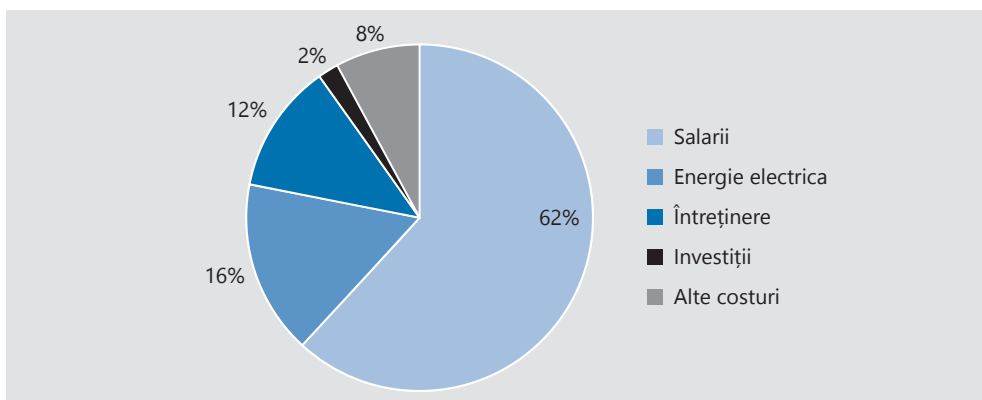


Figura 3: Structura cheltuielilor ACA (evaluare realizată în baza datelor colectate de la 18 ACA din anul 2013; Evaluarea rapidă a ACA din 2013, ApaSan)

Din aceste experiențe putem concluda că este foarte important să se elaboreze un plan financiar pe termen mai lung, pentru mai mulți ani. Planul trebuie să ia în considerație atât cheltuielile anticipate pentru reînnoirea activelor, cât și previziunile realiste ale evoluției costurilor de exploatare. Aceasta permite prognozarea veniturilor necesare pe termen mai lung și revizuirile necesare ale tarifului pentru generarea veniturilor respective.

### Structura tarifului

Tariful este alcătuit dintr-o plată lunară fixă (abonament) și o componentă variabilă a prețului pentru fiecare m<sup>3</sup> de apă consumată. În asociațiile partenere ale ApaSan, plățile fixe se încadrează între 5 și 10 lei pe lună, iar tarifele pentru consumul apei variază de la 4 lei/m<sup>3</sup> până la 12 lei/m<sup>3</sup> (Tabelul 2). Venitul generat prin plata fixă asigură un flux de venit uniform pentru a acoperi costurile permanente, cum ar fi salariile sau arenda oficiului, chiar și în perioadele de consum redus al apei sau de absență a proprietarilor gospodăriilor casnice.

Tabelul 2: Tarifele pentru apă aplicate de 18 asociații ale consumatorilor de apă (Evaluarea rapidă a ACA din 2013, ApaSan)

Satul	Gospodăriile casnice deservite	Plata fixă (abonament)	Tarif normal	Limita	Tarif ridicat pentru consumul înalt
		MDL	MDL/m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>	MDL/m <sup>3</sup>
Secărenii Noi	83	10	12	>15	25
Pereni	196	6	4	-	
Mirești	200	10	8	-	
Scoreni	210	10	10	>5*	30
Șipoteni	213	5	8	>5	12
Horodca (Ialoveni)	287	10	12	-	
Buciumeni	302	0	10	-	
Pașcani	306	5	4	-	
Ciutești	379	5	6	>10	50
Cristești	402	6	4	-	
Călmățui	403	5	5	>6*	25
Boldurești	428	4	4	>6*	100
Iurcenii	462	7	7	>10*	50
Zberoaia	470	5	6	>5*	15
Cărpinenii	519	5	7	>7*	50
Bălăurești	540	5	5	>10	10
Drăgușenii Noi	550	10	9	>7*	50
Ciorești	665	5	6	>20	10

\* În timpul lunilor de vară



Tarifele graduale sunt o practică obișnuită pentru a preveni consumul excesiv de apă, care ar periclita aprovizionarea cu apă potabilă a altor gospodării casnice conectate: un tarif de consum mai înalt este aplicat îndată după atingerea limitei de consum. Limita de consum a fost stabilită între 5 m<sup>3</sup> și 20 m<sup>3</sup> pe lună, iar tarifele de consum mai înalte corespunzătoare variază de la 10 lei/m<sup>3</sup> până la suma drastică de 100 lei/m<sup>3</sup>. Astfel de tarife în bloc sunt deseori stabilite în timpul lunilor de vară pentru a preveni insuficiența de apă indusă prin folosirea excesivă a apei pentru scopuri ne-casnice, cum ar fi irigarea.

### Facturarea

Plata fixă și tariful pentru consumul de apă sunt facturate lunar. Tehnicianul urmează o rută definită pentru a citi contoarele fiecărei consumator, notează datele contorului în tabelul de evidență<sup>1</sup> și le raportează contabilului. Suma din factura<sup>2</sup> este calculată în conformitate cu consumul de apă contorizat. Ordinul de plată este livrat consumatorului de către tehnician în următoarea sa rundă de citire a contorului, sau factura este prezentată consumatorilor atunci când aceștia se prezintă personal la oficiul ACA pentru a o achita. De obicei, această procedură se efectuează lunar, dar în multe asociații lunile de iarnă sunt omise, deoarece majoritatea contoarelor de apă sunt acoperite cu paie sau pânză în această perioadă pentru a le proteja de îngheț, făcând dificil accesul la acestea. Astfel, în timpul lunilor de iarnă, majoritatea persoanelor achită doar consumul lor estimativ iar diferența față de consumul actual este luată în calcul primăvara, când contoarele de apă sunt din nou ușor accesibile.

### Gestionarea datoriilor

De obicei, contractul dintre ACA și membrii stipulează o procedură clară în cazul neachitării pentru apa consumată. Aceasta presupune afișarea listei datornicilor, amintindu-le permanent și eventual deconectându-i de la sistem dacă plata nu este efectuată după un timp oarecare. Unele ACA mențin o listă a datornicilor, care este afișată în public, în oficiul ACA, la primăria satului sau lângă biserică. Uneori lista este prezentată în timpul Adunării Generale.

Unele ACA nu aplică aceste proceduri, fapt care conduce la acumularea de datorii și astfel suferă pierderi considerabile la capitolul venituri. Pe de altă parte, asociațiile care aplică o bună gestionare a datoriilor, spre ex. au un registru bun de evidență a datornicilor și proceduri clare prin care le reamintesc datornicilor despre obligația acestora au datorii acumulate reduse și rareori sunt nevoite să recurgă la măsuri drastice, cum ar fi deconectarea consumatorilor.

<sup>1</sup> Anexă: Formularul pentru evidența datelor de contor ale gospodăriilor casnice

<sup>2</sup> Anexă: Exemplu de factură la apă





## 1.6 Exploatarea și întreținerea sistemului

Succesul și eșecul sistemului de aprovizionare cu apă depinde de buna întreținere a acestuia.

Cele mai importante activități de exploatare, întreținere și monitorizare includ următoarele:

- Observarea și evidența generală a funcționării sistemului de apă (ex. dacă este produsă apă suficientă, dacă este menținută presiunea în rețea, aprovizionarea continuă, etc.)
- Operarea și controlul bunei funcționări a echipamentului de dezinfectie, supravegherea aprovizionării cu substanțe chimice
- Evidența consumului de apă, apei produse, apei livrate în rețea și pierderilor de apă<sup>1</sup>
- Verificarea funcționării contoarelor de apă ale gospodăriilor casnice, reparația sau înlocuirea contoarelor defectate, calibrarea contoarelor
- Curățarea și dezinfectarea rezervoarelor și țevilor la intervale prevăzute
- Controlul și întreținerea zonelor de protecție ale sursei de apă, spre ex. curățarea căminelor, reparația gardului
- Verificarea stării tehnice a tuturor instalațiilor (lucrări de captare, rezervoare, stațiile de pompare, căminele de distribuție), curățarea și întreținerea de protecție periodică (vopsire, reparații minore, etc.)
- Reparația defectelor din rețea
- Deservirea echipamentului care necesită întreținere periodică (ex. pompele)
- Gestionarea stocului de piese de schimb, contoare de apă și materiale pentru reparații
- Evidența tuturor acțiunilor de întreținere și observărilor asupra altor evenimente legate de sistemul de apă

Garantarea bunei exploatare și întrețineri este competența tehnicienilor. Însă exploatarea și întreținerea reușită se bazează pe o bună planificare și de aceea aceasta este o sarcină importantă a președintelui ACA să se asigure de faptul că exploatarea și întreținerea sunt planificate în mod corespunzător și că acțiunile planificate sunt executate în conformitate cu planurile.

Planurile de exploatare și întreținere de obicei enumeră sarcinile periodice, cum ar fi sarcinile zilnice, sarcinile lunare și sarcinile necesare de întreprins la intervale mai mari. Acțiunile necesare pentru a rezolva ocazional problemele care apar, cum ar fi scurgerile țevilor, nu pot fi planificate din timp. Cu toate acestea, este important să

<sup>1</sup> Anexă: Formele de monitorizare pentru evidența intervențiilor, serviciilor prestate membrilor ACA, debitelor de apă în rezervoare și rețele și calculului bilanțului apei







se planifică procedurile standard pentru acțiuni în astfel de cazuri, precum și pentru situațiile excepționale.

Experiența cu asociațiile partenere ale ApaSan a demonstrat că planificarea bună este deseori o provocare și nu este suficient apreciată de către personalul ACA. Eforturile viitoare ale proiectului ApaSan vor fi concentrate asupra fortificării capacităților de planificare, dar și asupra introducerii conceptelor mai cuprinzătoare, cum ar fi gestionarea preventivă și planurile de siguranță a apei.

### **Căsuța 3: Cum rămâne cu sanitația?**

Îmbunătățirea situației aprovizionării cu apă ar trebui realizată concomitent cu îmbunătățirea situației privind sanitația, de oarece mai bună aprovizionarea cu apă deseori înseamnă administrarea unor cantități mai mari de apă uzată.

Însă experiența ApaSan a demonstrat că și după construcția rețelelor de aprovizionare cu apă și racordarea tuturor caselor, consumul de apă al locuitorilor din satele Moldovei rămâne redus, aproximativ 25-30 l pe cap de locuitor pe zi (a se vedea de asemenea Căsuța 1).

Puține persoane montează instalații sanitare și echipament care consumă apă, cum ar fi chiuvete în bucătărie, dușuri sau mașini de spălat care necesită o conectare pentru evacuarea apei uzate. Majoritatea persoanelor continuă să aducă apă cu găleata la bucătărie și în locurile pentru spălat, ulterior apa uzată este aruncată în grădină.

Majoritatea persoanelor continuă să folosească latrinele din grădină și nu instalează veceuri cu jet de apă. Aceste toalete simple sunt în general într-o stare care satisface cel puțin standardele de igienă elementare și majoritatea gospodăriilor casnice nu acordă prioritate îmbunătățirii toaletelor lor și construcției unor veceuri mai bune. Doar unele persoane instalează veceuri cu jet de apă.

Prin urmare, există foarte puțină apă uzată care ar putea fi colectată într-un sistem extins de canalizare și astfel, aproape că nu există interes în rândurile sătenilor pentru conectare la un astfel de sistem, ba chiar și mai puțin interes de a plăti pentru astfel de conectare. De aceea, astăzi, sistemele de canalizare și stațiile de epurare a apelor uzate care să deservească sate întregi nu sunt necesare, și nici financiar fezabile în majoritatea satelor din Moldova.

Îmbunătățirea facilităților sanitare ar trebui să se axeze pe soluții individuale sau pentru a moderniza facilitățile și a le aduce la un standard mai bun. Astfel de soluții sanitare individuale îmbunătățite includ următoarele:

- Gospodăriile casnice care instalează veceuri cu jet de apă și îmbunătățesc instalațiile sanitare în casele lor și astfel pot avea o cantitate sporită de apă uzată, pentru a o administra, pot instala fose septice și gropi de absorbție pentru evacuarea sigură a apei uzate pe terenul lor propriu;
- Gospodăriile casnice care nu doresc să instaleze veceuri cu jet de apă dar totuși doresc să înlocuiască latrinele lor cu o soluție mai confortabilă, pot instala veceuri Ecosan (toalete uscate, cu separare a urinei);
- Pentru școli sau alte clădiri instituționale, pot fi instalate blocuri de toalete Ecosan sau veceuri cu jet de apă conectate la o stație de epurare de mici dimensiuni.



## Cum se implementează un sistem decentralizat de aprovizionare cu apă și gestionat de comunitate?

### 2.1 Privire de ansamblu a procesului

Modelul de sisteme decentralizate de aprovizionare cu apă și gestionate de comunitate se bazează pe ideea că participarea creează spiritul de proprietate și astfel este asigurată durabilitatea. Prin urmare, procesul de implementare a sistemului de aprovizionare cu apă până la inaugurarea sa este condus de comunitatea interesată și de administrația publică locală.

Cu toate acestea, în practica proiectelor susținute de ApaSan, unitatea de facilitare a proiectului ApaSan a avut rolul important de a acționa în calitate de facilitator și instructor care ghidează comunitatea prin tot procesul de implementare și acorda asistență tehnică. Mai mult ca atât, ApaSan a administrat contribuțiile financiare ale organizațiilor donatoare.

În capitolele care urmează este descris pas cu pas procesul de implementare precum acesta este recomandat de ApaSan în baza experienței sale. Noțiunea **facilitator de proiect** este utilizată în cele ce urmează pentru a descrie organizația (cum ar fi ApaSan) care preia rolul de facilitator și instructor pentru comunități și APL. Alte organizații interesate de implementarea proiectelor similare pot utiliza întregul proces sau părți ale acestuia și să îl adapteze la cerințele lor.

Procesul de implementare a proiectului cuprinde etapele descrise în figura ce urmează.

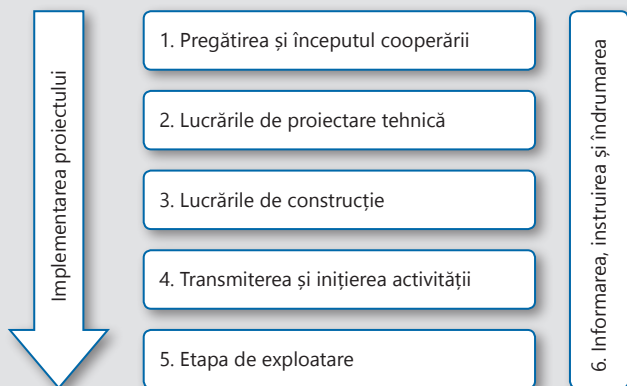


Figura 4: Etapele procesului de implementare

Contribuțiile majore ale comunității, administrației publice locale și a facilitatorului proiectului, precum și rezultatele intermediare per etapă și pe parcursul întregului proces sunt rezumate în Tabelul 3. Dacă etapele 1 - 5 sunt desfășurate mai mult sau mai puțin în ordine secvențială, activitățile de informare, instruire și îndrumare sunt desfășurate pe parcursul tuturor etapelor.

Tabelul 3: Rolurile partenerilor și rezultatele intermediare în decursul procesului de implementare

Etapa de implementare	Comunitatea / APL	Facilitatorul proiectului (ex. ApaSan)	Rezultate intermediare
1. Pregătirea și începutul cooperării		Informează despre modelul de aprovizionare cu apă decentralizat	
	Prezintă cererea pentru acordarea susținerii		Solicitarea de proiect
		Verifică cantitatea și calitatea sursei de apă	Decizia facilitatorului proiectului privind fezabilitatea tehnică și acceptarea sau neacceptarea colaborării cu comunitate/APL
	Organizează adunarea comunității	Informează despre procesul și condițiile de colaborare	
	Formează și înregistrează ACA		ACA înregistrată
	Înregistrează membrii și colectează cotizațiile de membru		Contribuția comunității în contul bancar al proiectului
	Semnează contractul de colaborare	Semnează contractul de colaborare	Contractul de colaborare
2. Lucrările de proiectare tehnică		Desfășoară licitația și contractează lucrările de proiectare	
	Contribuie la obținerea aprobărilor emise de către structurile competente	Asigură calitatea proiectelor tehnice	Proiectarea finalizată și aprobările obținute
3. Lucrările de construcție		Desfășoară licitația și contractează lucrările de construcție	
	Comunitatea participă la lucrările de construcție	Asigură calitatea construcției	Infrastructura sistemului de aprovizionare cu apă
4. Transmiterea și punerea în exploatare	Contribuie la obținerea aprobărilor finale emise de autoritățile competente		Sistemele de aprovizionare cu apă aprobate oficial și gata pentru a fi exploatate
	Primărie: transmite sistemul în concesiunea către ACA		Contractul de concesiune semnat
	Angajează personalul ACA	Acordă instruire personalului ACA	ACA operațională
	Inaugurează sistemul de aprovizionare cu apă		Inaugurarea
5. Etapa de exploatare	Personalul ACA: solicită sfaturi, face schimb de experiență cu colegii și participă în activitățile de instruire	Monitorizează și facilitează schimbul de experiență între colegi, oferă consultanță și instruire	Exploatarea durabilă, tarife accesibile, conectarea unui număr mai mare de gospodării casnice la sistemul de apă

Detaliile complete cu privire la etapele de implementare sunt prezentate în capitolele care urmează. Referințele la materialele, formularele și modelele documentelor utile pentru procesul de implementare sunt incluse în notele de subsol din fiecare capitol; o listă cuprinzătoare a acestora este prezentată în anexă.

## 2.2 Pregătirea și începutul cooperării

### Informarea despre modelul decentralizat de aprovizionare cu apă

Multe comunități și APL sunt deja familiarizate cu modele de aprovizionare cu apă implementate de ApaSan datorită suportului îndelungat acordat de SDC în sectorul de apă rural. Însă în afara regiunii centrale a Republicii Moldova, unde programul a avut accentul său geografic inițial, modelele de aprovizionare cu apă decentralizate sunt mai puțin cunoscute și poate fi necesară promovarea lor în continuare.

Mijloacele de informare și promovare posibile sunt:

- Adresarea directă către primari și președinți de raion;
- Distribuirea materialelor informaționale destinate reprezentanților APL de nivelul 1 și 2;
- Conlucrare cu mass media;
- Oferirea informației despre proiectele implementate și facilitarea schimbului de experiență, cum ar fi organizarea vizitelor în satele cu proiecte de succes.

Abordarea proiectului, procedurile și condițiile de cooperare vor fi prezentate clar și transparent în procesul de stabilire a parteneriatelor cu localitățile interesate sau reprezentanți ai APL.

### Recepționarea cererilor pentru susținere

Cererile pentru acordarea susținerii depuse de comunități pot fi colectate pe diferite căi. Propunerile de oferte formalizate sau recepționarea cererilor în mod continuu sunt opțiunile frecvent practicate. Comunitățile interesate sau reprezentanții APL trebuie informați despre datele concrete pe care trebuie să le prezinte împreună cu cererea și să li se comunice care sunt criteriile de selectare, procedurile și termenul de evaluare a cererii.



#### Căsuța 4: Criteriile de selectare ale proiectului ApaSan

ApaSan colectează permanent cereri din partea comunităților interesate. Cererile sunt examinate, iar în cazul solicitărilor calitativ documentate și care corespund cadrului strategic al ApaSan se evaluează în detaliu fezabilitatea proiectului.

Criteriile de evaluare a fezabilității proiectului sunt următoarele:

- Există surse de apă de calitate și în cantitate suficientă?
- Dorește comunitatea să adere la ACA și să contribuie financiar?

Dacă răspunsul la aceste întrebări este pozitiv, ApaSan acceptă cooperarea cu comunitatea respectivă.

Procedura de selectare este specifică caracterului proiectului ApaSan. Alte organizații care finanțează sau susțin proiectele rurale de aprovizionare cu apă pot aplica modalități foarte diferite, cum ar fi anunțarea concursurilor de oferte și diferite criterii de selectare.

#### Există surse de apă de calitate și cu cantitate suficientă?

Modelul pentru sistemele de aprovizionare cu apă decentralizate cu gestionare locală este bine testat și demonstrat până la moment doar pentru sistemele cu surse de apă disponibile la o distanță rezonabilă de sat(e) și unde apa nu necesită tratare în afară de dezinfecția simplă. De aceea, disponibilitatea a astfel de surse de apă constituie unul din criteriile cele mai importante pentru a lua decizia privind fezabilitatea unui proiect într-un sat și trebuie să fie verificat foarte atent înainte de a aproba decizia cu privire la acordarea susținerii.

Întrebarea dacă sursele de apă existente produc o cantitate de apă suficientă își găsește răspunsul prin compararea cererii estimative și producția de apă măsurată.

**Cererea** este evaluată în baza numărului populației, presupunând un număr stabil de populație (nici o creștere/nici o reducere) și consumul pe cap de locuitor de 50 litri pe zi plus cererea estimată pentru școli și alte instituții publice (a se vedea de asemenea Tabelul 4). În cazul în care există structuri comerciale sau industriale este examinat și consumul acestora. Consumul pentru irigarea grădinilor și livezilor de obicei nu este inclus (a se vedea de asemenea Căsuța 1).

**Debitul sursei de apă** este destul de dificil de evaluat în mod sigur fără a dispune de date pentru o perioadă de timp îndelungată. În afară de măsurări de moment este important să se țină seama de cunoștințele și observările informatorilor locali. Accent se va pune pe măsurările făcute în perioada în care debitul izvorului este cel mai mic. De regulă, debitului unei surse de apă este măsurat direcționând apa spre un bazin de colectare, de unde debitul poate fi măsurat cu găleata și cronometrul.



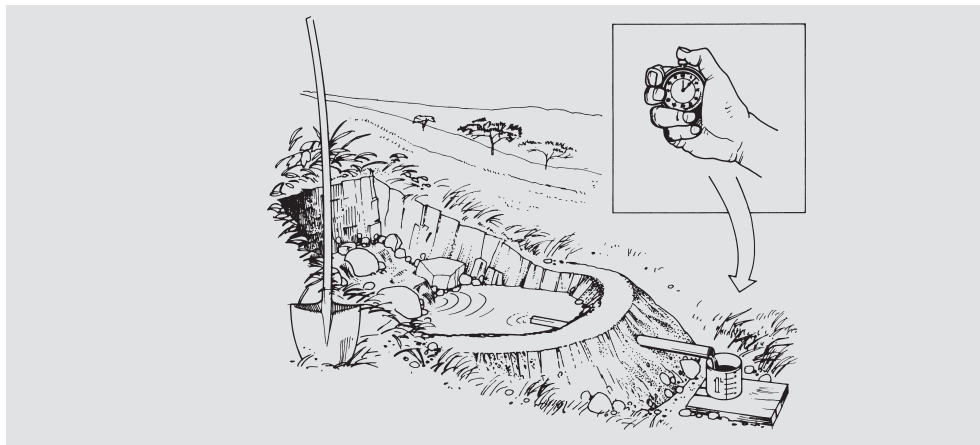


Figura 5: Măsurarea debitului unui izvor spring<sup>1</sup>

**Calitatea apei unei surse** este evaluată prin efectuarea unui sondaj, complementat cu analiza bacteriologică, chimică și fizică a apei. Un studiu sanitar examinează condițiile de igienă a mediului înconjurător și orice potențiale cauze de contaminare a apei sursei, cum ar fi latrinele, activitățile agricole, apele de suprafață, cimitirele amplasate în amonte de sursa de apă. Trebuie să fie evaluată de asemenea protecția naturală prin intermediul pădurilor sau straturilor impermeabile de sol. Analiza bacteriologică, chimică și fizică a calității apei<sup>2</sup> este obligatorie, fiind în mod ideal monitorizată pe tot parcursul anului. Probele de apă sunt de obicei analizate de laboratoarele Centrului de Sănătate Publică la nivel de raion, însă este util să se facă analiza încrucișată a probelor de apă în alte laboratoare.

Este util să se stabilească dreptul de proprietate asupra sursei selectate, inclusiv asupra terenului pentru zona de protecție pentru a evalua posibile complicațiile legate de achiziționarea și compensarea valorii terenului.

Următorii pași pentru discutarea modalităților de cooperare cu comunitatea trebuie să fie întreprinși doar dacă se determină că poate fi obținută cantitatea necesară de apă și că este de calitate .

În satele unde nu există astfel de izvoare iar conectarea la un sat vecin nu este fezabilă trebuie de realizate cercetări pentru a identifica surse de adâncime sau surse de apă de suprafață. Aceasta implică de obicei proceduri intensive care sunt costisitoare și de durată. Forajul de testare și identificarea opțiunilor de tratare

<sup>1</sup> Anexă: Captarea surselor de apă, Seria de manuale dedicate aprovizionării cu apă potabilă, Skat, 2001

<sup>2</sup> Anexă: Hotărârea nr. 934 privind cerințele față de calitatea apei potabile

ridică costurile de construcție și exploatare. Sistemele de aprovizionare cu apă alimentate din alte surse decât izvoarele vor fi abordate în următoarea versiune a prezentului ghid.

### **Căsuța 5: Termenii de colaborare aplicați de ApaSan**

#### **Comunitate:**

- Contribuția financiară (de obicei 2 000 MDL) și 10 zile de lucru din partea fiecărui membru al ACA;
- Aderarea în calitate de membri a cel puțin 75% din gospodăriile casnice cu rezidenți permanenți (verificați în planul cadastral și confirmați oficial de consiliul local) la ACA și achitarea tuturor plăților de aderare în termenul stabilit (ex. 6 săptămâni);
- Angajamentul consiliului local de a delega gestionarea sistemului de aprovizionare cu apă ACA;
- Crearea și înregistrarea ACA; funcționarea ACA în conformitate cu statutul său;
- Stabilirea și acceptarea unui tarif care acoperă costurile serviciului de aprovizionare apă; tarif calculat de ACA, validat de Adunarea Generală și aprobat de APL.

#### **Administrația publică locală:**

- Angajamentul primăriei și autorităților raionale de a susține construcția și punerea în funcțiune a sistemelor de aprovizionare cu apă;
- Angajamentul privind contribuția financiară la proiect (cel puțin 10 % din costurile totale);
- Acordarea susținerii pe parcursul creării și înregistrării ACA;
- Aprobarea tarifelor propuse de ACA conform calcului;
- Semnarea contractului cu ACA privind de concesionarea serviciului de aprovizionare cu apă.

#### **ApaSan:**

- Acordarea susținerii pe parcursul constituirii și funcționării ACA;
- Susținerea financiară cu 50 - 80% din costurile necesare pentru proiectarea și construcția unui sistem nou de aprovizionare cu apă;
- Asistență tehnică în procesul de planificare;
- Instruire și susținere în procesul de construcție și exploatare a sistemelor de aprovizionare cu apă.

## Dorește comunitatea să adere la ACA și să contribuie financiar?

Experiența a demonstrat că durabilitatea proiectelor de infrastructură depinde foarte mult de sentimentul de proprietate al comunității. Dorința membrilor comunității de a contribui financiar este un indicator puternic al faptului că există o cerere reală pentru investiții și că locuitorii vor avea un sentiment puternic al proprietății asupra sistemului de apă. Din aceste motive, condiția ce vizează contribuțiile financiare din partea comunităților trebuie să fie adusă la cunoștință de către facilitatorul proiectului de la bun început.

Pentru a evalua dorința de a contribui, este util de organiza o **adunare inițială a comunității**. Scopul adunării este de a comunica clar procesul și **termenii de colaborare**<sup>1</sup>, ce obligații își asumă partenerii proiectului. Primarii și președinții ACA dintr-un sat vecin care exploatează cu succes un sistem de aprovizionare cu apă pot fi de asemenea invitați la adunare pentru a împărtăși din experiența lor.

Adunarea inițială a comunității de obicei rezultă în hotărârea de a se accepta sau de a refuza în propunerea de colaborare. Dacă decizia este pozitivă, comunitatea ar trebui să întreprindă etapele descrise în continuare.

## Crearea ACA

ACA este constituită oficial de reprezentanții gospodăriile, interesați realizarea proiectului și care participă la adunarea generală și aleg președintele asociației. În conformitate cu cadrul legal în vigoare, asociația consumatorilor de apă este o asociație publică locală care necesită să fie înregistrată la autoritățile administrației publice locale. Procesul de înregistrare cuprinde 9 etape și rezultă în obținerea statutului oficial de asociație, cont bancar, cod fiscal și ștampila specifică ACA<sup>2</sup>.

Fiecare gospodărie este reprezentată de membru la gospodăriei care deține statutul de membru ACA. Membrii sunt acceptați la achitarea unei cotizații de membru, care reprezintă contribuție la investiție, și care reprezintă contravaloare bransamentului după finalizarea lucrărilor de construcție. Se recomandă ca ACA să elibereze o cartelă sau carnet de membru care poate fi utilizat drept acreditare de vot la Adunările Generale, și o copie tipărită a statutului ACA. Toate cotizațiile de membru sunt transferate într-un cont special care va fi utilizat pentru a acoperi o parte a costurilor de proiectare și construcție. Președintele, primarul și membrii încearcă să mobilizeze cât mai multe gospodării posibil ca să adere la ACA pentru a atinge cota definită.

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de ofertă de cooperare a proiectului ApaSan pentru susținerea creării sistemelor de aprovizionare cu apă gestionate de comunitate

<sup>2</sup> Anexă: Descrierea procedurii de înregistrare ACA



O atenție deosebită trebuie să fie acordată la includerea în asociație a familiilor social vulnerabile la această etapă. Mai multă informație la acest subiect este prezentată în Căsuța 6.

### Semnarea contractului de colaborare

Odată ce un număr suficient de membri sunt înregistrați, fapt dovedit prin lista membrilor, și cotizațiile depuse pe cont, poate fi semnat contractul de colaborare între ACA, primărie, consiliul raional și facilitatorul proiectului<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de contract de cooperare

#### Căsuța 6: Includerea gospodăriilor casnice social vulnerabile

**Dreptul omului la apă și sanitație** impune ca serviciile de apă și sanitație să fie disponibile, accesibile, sigure, acceptabile și permisibile pentru toate persoanele, fără discriminare. Transpunând acest concept în contextul sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă, gestionate de ACA, aceasta înseamnă că ACA, administrația locală și comunitatea ar trebui să se axeze cu toții pe conectarea tuturor gospodăriilor casnice din sat la sistemul de aprovizionare cu apă. Însă în realitate de obicei există un număr de gospodării casnice care nu sunt conectate dintr-un șir de motive; cele mai importante fiind următoarele:

- Gospodăriile casnice doresc să se conecteze în principiu, dar nu sunt capabile din motive sociale și financiare;
- Gospodăriile casnice nu au aderat la ACA pe parcursul implementării proiectului deoarece inițial au ezitat, iar mai târziu nu pot să fie conectate din cauza condițiilor de aderare (ne-acceptarea de către ACA, cotizația de membru mai înaltă, etc.);
- Gospodăriile casnice care nu doresc să fie conectate deoarece dispun de alte surse de apă.

Asigurarea incluziunii și conectarea acestora la sistemul de apă este o problemă dificilă pentru ACA, deoarece ei nu pot pur și simplu anula cotizația de membru și nu pot stabili tarife reduse pentru familiile dezavantajate. Văzând că majoritatea gospodăriilor casnice din satele Moldovei sunt destul de sărace, reducerea tarifelor pentru unii ar trezi foarte repede nemulțumirea altora și ar reduce dorința membrilor ACA de a achita facturile pentru apă. Nemulțămirea consumatorilor față de politica tarifară ar expune unor riscuri durabilitatea financiară a ACA, și astfel ar pune în pericol funcționarea sistemului.

Prin urmare, subiectul incluziunii familiilor socialmente vulnerabile trebuie să fie abordată cu atenție și în baza unei politici clare și transparente. Această politică de asemenea trebuie să ia în considerație faptul că susținerea persoanelor social vulnerabile este în primul rând de datoria administrației publice locale și nu a asociației consumatorilor de apă.

Pentru stabilirea unor politici privind incluziunea familiilor social vulnerabile se va ține seama de următoarele recomandări:

- Se va depune efort pentru a motiva cât mai multe gospodării posibil să adere la ACA la etapa inițială, deoarece mai târziu este în general mai dificil de aderat, în special pentru familiile cu venit redus de oarece cotizația de membru este mare după finalizarea proiectului;
- Gospodăriile sărace pot fi susținute ca să adere la ACA prin diverse modalități la etapa inițială, cum ar fi contribuția în zile muncă echivalent al contribuției financiare (în decursul lucrărilor de construcție), sau susținerea financiară directă a gospodăriilor sărace de către primărie;
- Sensibilizarea APL-ilor și membrilor ACA despre problema drepturilor omului și incluziune, astfel sporind dorința în rândurile membrilor ACA de a susține gospodăriile sărace;
- La finalizarea lucrărilor, ACA și primăria care înregistrează gospodăriile neconectate, analizează motivele neconectării și elaborează planul de susținere a tuturor persoanelor nevoiașe. Tipurile de susținere pot include suportul financiar din partea primăriei; aprovizionare cu apă cu titlu gratuit, dar la un nivel mai scăzut de prestare a serviciilor decât conectările gospodăriilor contra plată (ex. robinet public amplasate la o distanță rezonabilă); oferind posibilitatea achitării întârziate sau pe etape a cotizațiilor de membru; etc.

## 2.3 Proiectarea tehnică a sistemului de aprovizionare cu apă

### Licitația și contractarea

Regulile și procedurile pentru desfășurarea licitației și contractarea lucrărilor de proiectare și construcție sunt în general definite în contractul de colaborare.

În proiectele cofinanțate de instituțiile naționale sau internaționale, aceste structuri au în mod normal cerințe concrete pentru procedurile de desfășurare a licitațiilor și de contractare. Practica ApaSan în realizarea licitațiilor este descrisă în Căsuța 7. În alte proiecte unde sunt implicate diverse surse de finanțare, este important să se țină seama de prevederile cadrului legal și politicile acestor structuri, de cele mai multe ori aceste detalii sunt specificate în procedurile de licitație.

Exemple ale documentelor de licitație și ale contractelor utilizate de ApaSan sunt prezentate în anexă<sup>1</sup>. Documentele de licitație pentru lucrările de proiectare conțin de obicei următoarele elemente:

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de documentație de licitație pentru proiectarea sistemului de aprovizionare cu apă

- Anunțul;
- Termenii de referință;
- Formularul de prezentare a ofertei;
- Documentul de deschidere a concursului de oferte/a licitației (= înregistrarea);
- Raportul de evaluare a ofertelor și propunerea pentru adjudecare.

### **Căsuța 7: Regulile de desfășurare a concursului de licitație în proiectele susținute de ApaSan**

În proiectele susținute de ApaSan care sunt cofinanțate cu mai mult de 50% din mijloacele guvernelor elvețian și austriac, ApaSan de obicei desfășoară procesul de licitație din numele ACA, consiliul local și consiliului raional. În general, ApaSan utilizează procedurile de licitație publică pentru a achiziționa servicii de proiectare și construcție a sistemelor de aprovizionare cu apă. ApaSan a elaborat procedurile de licitație proprii care se bazează pe cele mai bune practici din Elveția și UE pentru garantarea transparenței, responsabilității și eficienței costurilor, precum și pentru a permite selectarea prestatorilor de servicii competenți și capabili.

ApaSan în general aplică următoarele reguli în cadrul licitațiilor:

- Comisia de evaluare este alcătuită din cel puțin trei membri ai echipei ApaSan;
- Deschiderea ofertelor se face în prezența comisiei de evaluare; toți ofertanții, precum și partenerii proiectului, cum ar fi primarii, reprezentanții raionului, președinții ACA, reprezentanții organizațiilor donatoare sunt invitați la deschiderea ofertelor. Rezultatele sunt documentate în procesul verbal care este distribuit tuturor părților interesate;
- Principalele criterii de evaluare sunt capacitatea tehnică și experiența ofertanților, precum și prețul. Ponderea este acordată capacității tehnice și experienței;
- Evaluarea este efectuată de către comisia de evaluare a licitației; procesul și decizia este documentată în raportul de evaluare și adjudecare.

### **Proiectarea**

Tradițional, proiectările tehnice în Moldova sunt efectuate cu aplicarea rigidă a normelor și standardelor disponibile. Însă cadrul normativ al Republicii Moldova cu privire la aprovizionarea cu apă în multe aspecte nu este adaptat situației social-economice actuale. Respectarea rigidă a standardelor învechite deseori duce la supradimensionare sau la facilități necorespunzătoare care sunt costisitoare în exploatare și astfel dificil de operat în mod durabil de către structuri mici ca asociațiile consumatorilor de apă.

De aceea, în licitațiile și contractele pentru proiectarea tehnică a sistemelor de apă rurale<sup>1</sup>, precum și în timpul ghidării inginerilor în proiectare, aceștia din urmă trebuie să fie încurajați să aplice o abordare flexibilă la pregătirea proiectărilor de aprovizionare cu apă, să pună la baza proiectărilor date reale și estimări realiste care reflectă situația actuală în Moldova rurală, precum și să ia în considerație mai multe alternative și opțiuni înainte de a selecta o soluție optimă pentru fiecare situație în parte.

Tablelul următor rezumă cele mai importante criterii de proiectare recomandate pentru proiectarea sistemelor de aprovizionare cu apă, bazate pe experiența ApaSan.

Tabelul 4: Criteriile de proiectare pentru sistemele rurale de aprovizionare cu apă, recomandate de ApaSan

Criteriile de proiectare pentru sistemele rurale de aprovizionare cu apă	
<b>Sursele de apă</b>	Dacă este posibil, se va da preferință surselor cu apă de calitate, care nu necesită tratare (exploatare mai ieftină și mai puțin vulnerabile la defectări)
<b>Stațiile de pompare</b>	Dacă este posibil, se va da preferință soluțiilor ce permit transportarea gravitațională (exploatare mai ieftină și mai puțin vulnerabile la defectări)
<b>Rata de conectare</b>	100% de gospodării din localitate
<b>Perioada de proiectare</b>	25 ani
<b>Consumul casnic de apă</b>	50 l pe persoană pe zi (în baza datelor de la 22 sisteme rurale de aprovizionare cu apă implementate în perioada 2001 - 2011)
<b>Consumul de apă în școli</b>	12 l per elev și profesor (în baza standardelor RM)
<b>Rata creșterii populației</b>	0% (stagnarea presupusă a creșterii populației, care reflectă realitatea migrării din sate în orașe sau peste hotare)
<b>Consumul de apă pentru activitățile economice, irigare, etc.</b>	Urmează să fie examinat doar pentru locațiile cu activitate economică intensivă, în baza calculului concret justificat
<b>Presiunea maximă</b>	6 bar
<b>Viteza apei la funcționarea normală</b>	Minimum: 0.3 m/s, maximum: 3 m/s
<b>Prevederile anti-incendiu</b>	Hidranții amplasați doar pe secțiunile de conductă cu un debit > 5 l/s (cu excepția cazurilor concret justificate) sau rezervoarele de apă pentru stingerea incendiilor cu un volum > 54m <sup>3</sup> (debitul 5 l/s pentru 3 ore)
<b>Materialele țevilor</b>	Polietilenă (PE)

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de contract pentru proiectarea tehnică a sistemului de aprovizionare cu apă

## Asigurarea calității

Considerarea procedurilor de asigurare a calității pe parcursul proiectării tehnice permite companiilor de proiectare să facă față provocării legate de capacitățile variabile ale acestora pe piața locală. Scopul asigurării calității în proiectările tehnice este preponderent de a elimina greșelile majore de proiectare, de a asigura un standard minim de calitate și de a asigura că sunt selectate cele mai eficiente soluții din punct de vedere economic.

Pentru a asigura o calitate bună a proiectărilor, se recomandă a include în contractele semnate cu companiile de proiectare unele rezultate/produse clar definite pentru etapele intermediare cheie. Aceste rezultate/produse pot fi mai apoi verificate și dacă este necesar pot fi solicitate acțiuni corective. În Tabelul 5 sunt enumerate rezultate/produse tip specificate în contractele de proiectare ale ApaSan.

Acordarea proiectelor model sau de referință pentru structuri specifice constituie de asemenea un mijloc de realizare a calității mai bune a proiectelor<sup>1</sup>.

Tabelul 5: Rezultate/produse prevăzute în contractele pentru proiectările tehnice, exemplu ApaSan

Etapa proiectării	Livrabilul	Durata
<b>Schema generală</b>	Schema generală a sistemului de aprovizionare cu apă, inclusiv opțiunile alternative	4 săptămâni
<b>Calculul hidraulic</b>	Dimensionarea hidraulică a sistemului pentru consumul normal Dimensionarea hidraulică a sistemului pentru cererea de aprovizionare cu apă pentru stingerea incendiilor	3 săptămâni
<b>Proiectarea finală</b>	Proiectarea zonei de captare Proiectarea detaliată a rezervoarelor de apă Proiectarea detaliată a stației de pompare Schema detaliată a țevelor, inclusiv amplasarea căminelor de vizitare Specificația detaliată a vanelor și fittingurilor	6 săptămâni
<b>Proiectarea finală + verificarea oficială</b>	Estimarea costurilor și proiectarea finală verificată	4 săptămâni

<sup>1</sup> Anexă: Planuri de referință ale unui rezervor  
Anexă: Planuri de referință ale unei stații de pompare  
Anexă: Planuri de referință a captării sursei de apă

## Aprobări

În general, proiectantul este responsabil pentru obținerea tuturor aprobărilor și autorizațiilor pentru proiectarea tehnică, deoarece acestea se consideră drept parte a lucrărilor de proiectare. Cu toate acestea, se recomandă de specificat clar acest aspect contract. Totodată, este foarte important ca primarul să faciliteze obținerea aprobărilor pentru a le primi mai repede. Din acest motiv buna colaborarea dintre toate părțile implicate este de o importanță crucială.

Autoritățile de obicei insistă asupra respectării stricte a standardelor și normelor la acordarea aprobărilor. Cu toate acestea, după cum este descris mai sus, proiectările viabile din punct de vedere tehnic și economic ale sistemelor rurale de aprovizionare cu apă care sunt bazate pe ipotezele și estimările care reflectă situația actuală reală sunt deseori posibile doar cu admiterea anumitor devieri sau cu adaptarea unor prevederi din normale și standardele existente. Experiența a demonstrat că aceste obstacole pot fi depășite dacă motivarea și necesitățile pentru astfel de devieri sunt comunicate clar și transparent.

## 2.4 Lucrările de construcție

### Contractarea

Procesul de contractare pentru lucrările de construcție este similar cu cel descris în capitolul pentru lucrările de proiectare. Diferența principală între acestea este conținutul documentației de licitație și faptul că la evaluarea ofertelor, de obicei se acordă o pondere mai mare prețului.

Documentația de licitație pentru lucrările de construcție utilizată de ApaSan<sup>1</sup> de obicei conține următoarele elemente:

- Anunțul despre licitație, publicitar în ziar;
- Instrucțiuni pentru ofertanți (ex. domeniul de aplicare, termenele limită, formulare tipizate);
- Sarcinile tehnice (specificațiile tehnice, etc.);
- Lista cu cantitățile de lucrări;
- Documentația proiectării tehnice este disponibilă on-line sau la oficiile ApaSan pentru consultare;
- Formularul ofertei;
- Documentul pentru deschiderea ofertelor (înregistrarea);

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de documentație de licitație pentru construcția sistemului de aprovizionare cu apă

- Cerințele de eligibilitate;
- Propunerea pentru adjudecare.

### Construcția zonei de captare

Construcția zonelor de captare a surselor de apă este deseori un tip de lucrări care sunt dificil de planificat în detalii înainte de inițierea acestora și care necesită un grad înalt de "citire" a peisajului și redirectionare a lucrărilor de excavare pe măsura derulării acestora. De aceea, în majoritate cazurilor este mai ușor de a nu include construcția instalațiilor de captare în contractul de construcții general, ci de a dispune ca acestea să fie executate de ACA (lucrul manual) și o companie de construcții (lucrul mecanic cu excavatorul, camioane, etc., la cerere) sub îndrumarea tehnică a inginerilor experimentați ai facilitatorului proiectului. Lucrul în zona de captare de asemenea începe mai înainte de demararea lucrărilor de către contractor. Membrii comunității deseori contribuie cu munca pentru a săpa șanțurile și căminele de vizitare ale instalațiilor.

### Căsuța 8: Tradițiile ce țin de sursele de apă

Conform tradiției locale, a săpa o fântână este un lucru măreț și fiecare persoană trebuie să realizeze o astfel de faptă. Iată de ce majoritate membrilor ACA de regulă se implică activ, în special persoanele mai vârstnice. Însă este un lucru neobișnuit ca femeile să participe în acest gen de activități.

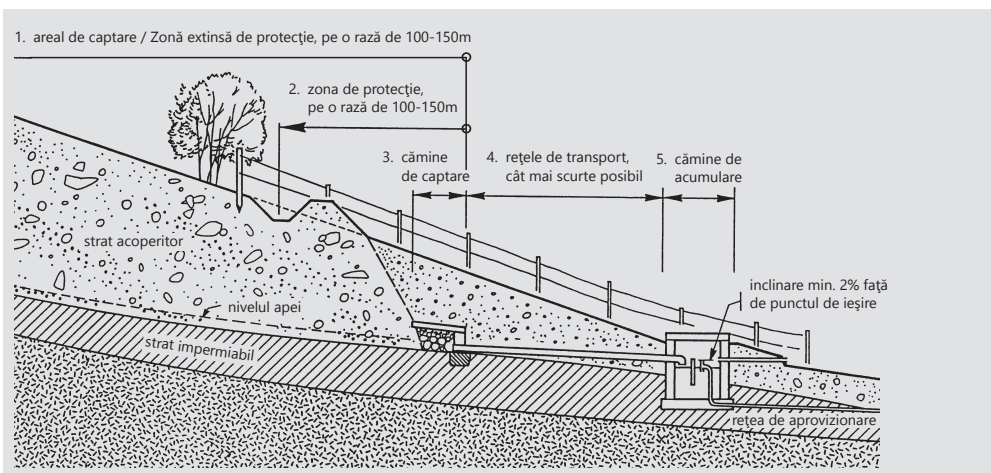


Figura 6: Cinci componente ale zonei de captare a sursei de apă<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Anexă: Captarea sursei de apă, Seria manualelor pentru aprovizionarea cu apă potabile, Skat, 2001

## **Conectarea gospodăriilor**

Pentru conectarea gospodăriilor se recomandă ca țeava până la căminul de conectare, vana, contorul și robinetul să fie instalate de către contractor și să constituie echivalentul cotizației de membru.

Căminul de conectare trebuie să fie amplasat în interiorul proprietății, cât mai aproape posibil de hotarul terenului (1-2 m). Însă proprietarul i se poate permite să solicite ca punctul de conectare și contorul să fie plasate mai departe în interiorul proprietății atunci când acesta/aceasta poate asigura accesul nerestricționat personalului ACA pentru scopuri de reparație și citire a datelor contorului.

Construcția căminului de conectare ca atare și a tuturor instalațiile sanitare începând de la branșament spre interiorul gospodăriei și din interiorul casei sunt în responsabilitate consumatorului. ACA trebuie să susțină gospodăriile în construcția căminului acordându-le planurile de construcție și asistență tehnică<sup>1</sup>. ACA menține o listă de control a tuturor gospodăriilor urmărind cum derulează lucrul<sup>2</sup>. Odată ce căminul este finalizat, contractorul sau tehnicianul ACA poate instala contorul de apă. Confirmarea finală a respectării regulilor de construcție ține de competența supraveghetorului oficial al construcției.

## **Lucrările de construcție**

Toate lucrările de construcție pentru structuri, precum sunt stațiile de pompare, rezervoarele și conductele de distribuție, căminele de vizitare și accesoriile sunt în general efectuate de către contractor în baza specificațiilor de proiect<sup>3</sup>. Dacă acestea sunt definite în contractul de colaborare, membrii ACA pot participa la lucrări și pot astfel acorda contribuțiile lor în zile muncă. Munca oferită de comunitate de obicei cuprinde lucrări ca săpatul șanțurilor pentru conducte și cămine, curățarea zonei de captare și construcția gardurilor în jurul zonelor de protecție.

## **Supravegherea construcției**

Legislația moldovenească impune ca autoritatea contractantă să desemneze un responsabil tehnic care răspunde pentru supravegherea lucrărilor de construcție și verificarea calității lucrărilor. Însă în practică, prevederile contractelor de supraveghere obișnuite nu permit responsabililor tehnici să petreacă timp suficient pe șantierul de construcție pentru a efectua o supraveghere reală. Cartea tehnică este un document oficial în care responsabilul tehnic trebuie să documenteze

<sup>1</sup> Anexă: Instrucțiuni pentru construcția căminelor pentru branșamentul gospodăriilor casnice

<sup>2</sup> Anexă: Lista de verificare a progresului înregistrat în efectuarea plăților și construcția căminelor de conectare

<sup>3</sup> Anexă: Exemplu de contract pentru construcția sistemului de aprovizionare cu apă





zilnic toate observațiile și deciziile luate pe teren. Totuși, este o practică generală ca documentul să fie completat doar după finalizarea lucrărilor și altfel acesta nu asigură documentarea observărilor reale. În consecință, practica obișnuită nu garantează o calitate bună a lucrărilor de construcție.

Din acest motiv, se recomandă de aplicat un sistem de management al proiectului pentru etapa de construcție care asigură ca toate părțile implicate să-și cunoască responsabilitatea pentru calitatea lucrului și să întreprindă măsuri pentru a o asigura. Sistemul de management al proiectului recomandat este o listă a sarcinilor pentru fiecare etapă a construcției, cu clarificarea rolului persoanelor implicate și definirea responsabilităților. Acesta este documentat în format Excel, cu o listă a anexelor cu referințe legale și modele<sup>1</sup>.

Sistemul de management al proiectului trebuie să fie prezentat clar tuturor părților implicate, dar și ca introducere pe șantierul de construcție, și trebuie să fie utilizat ca parte obligatorie a contractului semnat cu contractorul și cu responsabilul tehnic. Sistemul este în conformitate deplină cu legislația moldovenească și practica generală pentru a asigura în mod real calitatea în construcție.

Un aspect important al sistemului de management al proiectului este faptul că acesta sporește rolul responsabilului tehnic. Serviciile solicitate de la această persoană vor fi de o calitate mai înaltă decât de obicei, în particular prezența mai mare a acestuia pe șantierul de construcție va fi solicitată. Aceasta de asemenea înseamnă că responsabilul trebuie să fie remunerat mai bine în comparație cu practica obișnuită.

O măsură de îmbunătățire simplă dar foarte eficientă a managementului este cerința strictă de a păstra cartea tehnică pe șantier și să fie completată zilnic<sup>2</sup>, astfel asigurând o bună documentare și responsabilitate. O altă măsură foarte eficientă este desfășurarea ședințelor săptămânale pe șantierul de construcție și completarea proceselor verbale semnate de către toate părțile implicate prezente<sup>3</sup>, astfel asigurând o monitorizare periodică și responsabilități clar determinate.

## **Recepționarea lucrărilor și aprobarea oficială pentru punerea în exploatare**

Pentru recepționarea lucrărilor finalizate<sup>4</sup> este creată o comisie alcătuită din minimum 5 persoane. Echipa include reprezentanți ai organizației finanțatoare, primărie, serviciului de pompieri, Centrului Național de Sănătate Publică, direcției

<sup>1</sup> Anexă: Sistemul de management al proiectului pentru asigurarea calității în construcția proiectelor de aprovizionare cu apă

<sup>2</sup> Anexă: Cartea tehnică pentru lucrările de construcție

<sup>3</sup> Anexă: Model de procese verbale ale ședințelor săptămânale desfășurate la șantierul de construcție

<sup>4</sup> Anexă: Exemplu de proces verbal privind recepția lucrărilor finalizate





raionale a Inspecției în Construcții și alți specialiști relevanți. Comisia are sarcina de a verifica dacă cerințele autorizației de construcție, permisele și condițiile pentru construcție au fost respectate, dacă lucrările au fost efectuate în conformitate cu contractul, cu proiectarea tehnică și regulamentele în vigoare și dacă calitatea lucrului este satisfăcătoare. Toate observările comitetului sunt documentate, iar contractorul trebuie să soluționeze toate problemele observate.

Pentru recepționarea finală<sup>1</sup> comisia verifică dacă toate observările menționate în actul de recepționare a lucrărilor au fost soluționate. Odată cu semnarea actului de recepționare finală sistemul poate fi pus în operare oficial.

Întreg procesul este reglementat prin "Regulamentul de recepționare a construcțiilor și instalațiilor aferente" aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 285 din 23.05.1996.

## 2.5 Transmiterea și începutul funcționării

### Transmiterea și delegarea exploatarei sistemului

După recepționarea finală a lucrărilor, sistemul de aprovizionare cu apă trebuie să fie transmis oficial de la facilitatorul proiectului sau reprezentatul instituției finanțatoare către primărie prin intermediul unui contract de donație. În acest contract este descrisă valoarea activelor care urmează să fie luate la bilanțul primăriei, precum și obligația tuturor părților<sup>2</sup>.

Apoi, exploatarea sistemului de aprovizionare cu apă este delegată de către primăriei Asociației Consumatorilor de Apă printr-un contract de concesiune, care stipulează că primăria concesiunează Asociației exploatarea sistemului pentru o perioadă determinată<sup>3</sup>.

### Inauguration

După finalizarea lucrărilor de construcție, primăria și comunitatea organizează de obicei o ceremonie de inaugurare. Acest eveniment poate trezi interesul public și spori conștientizarea și sentimentul de proprietate asupra proiectului în cadrul comunității. Este de asemenea util de folosit această ocazie pentru a invita factori de decizie din cadrul autorităților locale și naționale, precum și din comunitățile învecinate.

<sup>1</sup> Anexă: Exemplu de proces verbal al recepției finale

<sup>2</sup> Anexă: Exemplu de scrisoare de donație de la ApaSan către APL

<sup>3</sup> Anexă: Exemplu de contract de concesiune între APL și ACA





### Stabilirea oficiului

Pentru ca ACA să preia exploatarea sistemului este necesar un oficiu. În general, primăria acordă spațiile corespunzătoare; echipamentul de oficiu este procurat de președintele ACA folosind contribuțiile financiare conform specificației din contractul de colaborare. O listă a echipamentului necesar într-un oficiu tipic al ACA este prezentată în anexă<sup>1</sup>.

### Angajarea personalului ACA

Personalul ACA este angajat oficial și remunerat doar după finalizarea construcției sistemului de aprovizionare cu apă și preluarea exploatării acestuia de către ACA. Însă președintele, iar uneori și contabilii pot începe lucrul și primi o careva remunerare deja în decursul etapei de construcție, în baza deciziei Consiliului ACA. Aceste plăți pot fi efectuate din mijloacele colectate de la comunitate, spre ex. din contribuțiile comunității care depășesc contribuțiile solicitate de facilitatorul proiectului.

Se recomandă de angajat tehnicieni din rândul sătenilor care participă la lucrările de construcție a sistemului de apă în calitate de angajați ai companiei de construcție. În acest mod, ei pot lucra de rând cu tehnicienii și inginerii din teren și vor cunoaște schema sistemului și vor avea deprinderile necesare pentru repararea sau înlocuirea țevilor sau armaturii. Astfel de experiență practică este foarte utilă, deși aceasta cu siguranță nu poate înlocui pregătirea oficială adecvată pentru tehnicieni. Criteriile de selectare pentru tehnicieni sunt:

- Persoană de încredere și respectată cu reședință permanentă în sat;
- Capabilă și doritoare să țină evidența consumului de apă și sarcinilor de întreținere/reparație;
- Experiență anterioară în domeniul tehnic sau interes vădit și aptitudini demonstrate pe parcursul instruirii;
- Mobilitate și accesibilitate ușoară.

Contabilii sunt în general angajați de președinte după finalizarea lucrărilor. Criteriile principale de selectare sunt:

- Studiile contabile;
- experiență anterioară în funcția de contabil.

Instruirea aprofundată a personalului privind toate chestiunile relevante necesară pentru funcționarea organizației și sistemului de apă este importantă la această

<sup>1</sup> Anexă: Lista echipamentului necesar în oficiul ACA



etapă, deoarece tot personalul, inclusiv președintele, de obicei nu au experiență anterioară în gestionarea unui sistem de apă. Dacă este posibil, instruirea personalului ar trebui deja să înceapă înainte de finalizarea lucrărilor, astfel încât personalul să fie gata pentru a prelua exploatarea sistemului atunci când lucrările sunt finalizate.

### **Conectarea consumatorilor noi**

Majoritatea gospodăriilor casnice aderă la asociația consumatorilor de apă la începutul proiectului, când ACA este formată iar contribuția comunității colectată. Însă unele gospodării ar putea să nu adere pe parcursul acestei etape deoarece nu doresc sau nu sunt în stare să facă acest lucru. Aceste gospodării pot adera la ACA mai târziu, la orice etapă, în principiu, însă consiliul ACA de obicei stabilește o cotizație de membru mai înaltă pentru persoanele care aderă mai târziu.

Cotizația mai mare este justificată prin faptul că gospodăriile care au aderat la început și-au asumat un risc mai înalt (fără a fi siguri că proiectul va fi cu adevărat realizat) și din cauza că persoanele care aderă mai târziu nu pot contribui cu munca, precum o fac membrii fondatori inițiali ai ACA. Pe de altă parte, cotizația de membru mai mare poate constitui un obstacol important pentru conectarea tuturor gospodăriilor la sistemul de apă, în particular cele social vulnerabile. Trebuie de aplicat o politică specifică pentru abordarea acestor cazuri și asigurarea incluziunii familiilor social vulnerabile (a se vedea Căsuța 6).

## **2.6 Etapa exploatării sistemului**

Funcția de îndrumare a facilitatorului proiectului încetează odată cu finalizarea construcției infrastructurii, formalităților de transmitere și instruirii personalului ACA, când ACA începe să funcționeze normal. Cu toate acestea, este natural faptul că abilitățile depline și experiența necesară a personalului se dezvoltă după un anumită perioadă de activitate. De asemenea, multe dificultăți mici sau mari pot să nu fi fost prevăzute pe parcursul perioadei de implementare și să devină evidente doar după o perioadă de activitate. La această etapă inițială de activitate, care poate dura de la un an până la câțiva ani, este important ca personalul ACA să se poată bizui pe susținerea ocazională sau periodică pentru rezolvarea problemelor, acumularea deprinderilor suplimentare necesară sau împrăștierea conținutului instruirilor anterioare.

Prin urmare, se recomandă insistențe ca facilitatorul proiectului să acorde astfel de susținere ca parte a susținerii sale din etapa operațională tuturor partenerilor săi chiar și după câțiva ani de la finalizarea implementării proiectului.

### Căsuța 9: Susținerea ApaSan acordată ACA în etapa de exploatare a sistemului

Susținerea din partea proiectului ApaSan la etapa operațională include următoarele servicii:

- Menținerea contactelor cu președinții ACA și **reacționarea la cererea de susținere** pentru soluționarea dificultăților neașteptate sau altor chestiuni;
- Oferirea **sesiunilor periodice de instruire** ce țin de activitatea ACA și prestarea serviciului (capitolul 1.13). De obicei, aceste sesiuni sunt desfășurate în formă de ședințe sau instruirii cu participarea mai multor ACA. Ședințele președinților ACA sunt desfășurate de 2-4 ori pe an;
- Facilitarea **schimbului de experiență între colegi**, ex. ședința președinților ACA cu omologii lor din alte ACA și folosirea oportunității de a face schimb de experiență și învăța unul de la altul. Schimburi similare sunt facilitate pentru contabili și tehnicieni. Multe din sesiunile de instruire menționate servesc în același timp drept forum pentru schimbul de experiență;
- Efectuarea **evaluării performanței** ACA, analiza aspectelor legate de guvernare, managementul financiar și aspectele de administrare tehnică. Evaluările performanței determină situația durabilității exploatarei sistemului și permit identificarea domeniilor principale în care ACA evaluate au nevoie de îmbunătățire. Rezultatele evaluării sunt folosite pentru a acorda recomandări detaliate Asociației și adapta măsurile ulterioare de dezvoltare a capacității pentru ACA individuale sau pentru un grup de ACA.

Necesitatea de susținerea a ACA se va reduce după câțiva ani de activitate, însă susținerea continuă va fi necesară o perioadă mai îndelungată pentru garantarea durabilității pe termen lung a modelului de gestionare bazată pe comunitate a sistemelor de apă decentralizate. Susținerea continuă este necesară din următoarele motive:

- Schimbarea personalului necesită o nouă instruire și reînnoirea deprinderilor;
- Modificarea legislației poate necesita adaptarea modelului de management și ACA poate să nu fie capabilă să abordeze acest lucru singură;
- Extinderile necesare sau reînnoirea infrastructurii pot necesita o susținere externă sporită;
- Este necesar de asigurat schimbul continuu de experiență între colegi și oportunitățile de instruire pentru a menține deprinderile și nivelul de performanță a personalului.

Este evident că un proiect precum este ApaSan, cu o durată limitată, nu poate asigura astfel de susținere de post-proiect tuturor comunităților partenere actuale și anterioare pe termen lung. De aceea, ApaSan explorează căile de instituționalizare a susținerii pentru ACA, preferabil în cadrul structurilor deja existente în Moldova

## 2.7 Informarea, instruirea și îndrumarea

### Privire generală

În majoritatea asociațiilor noi create, personalul nu are experiență anterioară în gestionarea sistemului de aprovizionare cu apă. De asemenea, membrii ACA au în general puțină experiență în exercitarea rolului de aprobare a deciziilor și controlul într-o organizație comunitară. De aceea, acordarea informației utile și instruirii suficiente actorilor ACA la diferite etape importante ale implementării proiectului și la etapa operațională este foarte utilă pentru asigurarea unui început bun și pentru exploatarea durabilă a sistemului.

Informarea, instruirea sau îndrumarea trebuie să fie acordate pe parcursul mai multor momente cheie ale procesului de implementare:

- În procesul formării ACA trebuie de acordat membrilor asociației informație detaliată pentru clarificarea procesului și implicațiilor susținerii, membrii trebuie să înțeleagă în special drepturile și obligațiile lor în viitoarea ACA;
- În timpul inițierii activității ACA și funcționării sistemului de apă personalul ACA trebuie să fie instruit și îndrumat privind setul întreg de deprinderi instrumente necesare pentru gestionarea și exploatarea profesionistă a sistemului de apă;
- După finalizarea implementării, este necesar de asigura instruirii periodice de îmbunătățire a cunoștințelor, precum și instruirii specifice care abordează lacunele de capacitate identificate pentru a menține practica de bună funcționare o perioadă îndelungată.

În partea care urmează a acestui capitol sunt descrise obiectivele și unitățile recomandate pentru informare și unitățile de instruire sau îndrumare.

Tabelul 6: Domeniile cheie și programe de informare, instruire și îndrumare

Domeniile cheie	programe de informare, instruire sau îndrumare
<b>Guvernarea ACA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informarea cu privire la drepturi și responsabilități</li> <li>■ Instruirea privind rolurile și sarcinile membrilor consiliului ACA și comisiei de cenzori</li> <li>■ Instruirea și îndrumarea cu privire la incluziunea socială</li> </ul>
<b>Planificarea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Instruirea în domeniul planificării</li> <li>■ Îndrumarea personalului ACA privind elaborarea planurilor</li> </ul>
<b>Evidența contabilă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Instruirea în domeniul contabilității cu programul 1C</li> <li>■ Îndrumarea contabililor</li> </ul>
<b>Exploatarea, întreținere și monitorizare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Instruirea privind întreținerea preventivă</li> <li>■ Îndrumarea cu privire la monitorizare</li> </ul>

## Guvernarea ACA

### ***Rolurile și responsabilitățile membrilor ACA, sarcinile membrilor consiliului și comisiei de cenzori***

Performanța ACA este strâns legată de buna funcționare a organelor sale de conducere: Adunarea Generală, consiliului și comisia de cenzori. Acestea, la rândul lor, depind de sentimentul de proprietate și interesul sporit al membrilor, precum și de buna conștientizare a drepturilor și responsabilităților lor.

Prin urmare, instruirea privind guvernarea ACA are scopul de a face ca membrii să recunoască valoarea participării active în asociație. Aceasta se axează în mod special pe faptul ca membrii aleși ai consiliilor și comisiilor de cenzori să aibă cunoștințe necesare despre bunele practici de guvernare și planificare care sunt necesare pentru a îndeplini rolul lor în mod corespunzător.

Informarea și instruirea privind guvernarea ACA pot include următoarele unități:

- **Informarea cu privire la drepturi și responsabilități:** La etapa inițială a proiectului, spre ex. pe parcursul ședințelor inițiale desfășurate în comunitate, membrilor comunității trebuie să li se ofere informație clară despre drepturile și responsabilitățile lor în calitate de membri ACA și consumatori ACA;
- **Instruirea privind rolurile și sarcinile membrilor consiliilor ACA și comisiilor de cenzori:** Trebuie să fie acordate sesiuni de instruire membrilor consiliilor și comisiilor de cenzori pentru a consolida înțelegerea importanței organelor de conducere active pentru funcționarea ACA, pentru a asigura membrii cu exemple de metode și bune practici, precum și înțelegerea elementară a proceselor importante din cadrul ACA, cum ar fi procedurile de stabilire a tarifelor sau planificarea bugetului.

## **Incluziune**

Problema provocatoare de asigurare a incluziunii gospodăriilor social vulnerabile poate fi abordată cel mai bine prin sensibilizarea președinților ACA și primarilor despre importanța problemei date, făcându-i să înțeleagă datoria lor de a susține familiile nevoiașe, precum și a le ajuta să înțeleagă opțiunile pentru soluții practice.

**Instruirea și îndrumarea privind incluziunea** presupune o sesiune generală de instruire destinată primarilor și președinților ACA privind relevanța asigurării accesului la apă potabilă pentru gospodăriile vulnerabile, atribuțiile lor ca instituții publice de a acorda susținere și măsurile și soluțiile practice. Deoarece contextul concret și situația familiilor social vulnerabile pot varia de la sat la sat, ar putea fi utilă acordarea îndrumării directe primărilor și ACA pentru evaluarea situației concrete și propunerea soluțiilor concrete.

## Planificarea

Planificarea eficientă este hotărâtoare pentru o activitate durabilă a ACA. De aceea, se recomandă de asigurat instruire și îndrumare temeinică personalului ACA cu privire la planificarea administrativă, planificarea resurselor umane, bugetarea și revizuirea tarifelor, planificarea activităților de exploatare, întreținere și monitorizare, precum și planificarea pe termen lung a reînnoirii activelor.

Scopurile instruirii și îndrumării cu privire la planificare sunt ca:

- Personalul ACA să înțeleagă importanța planificării și să recunoască valoarea acesteia în lucrul lor de zi cu zi;
- Personalul ACA să dispună de metodele necesare de planificare (ex. modele de planuri) și să cunoască cum să le utilizeze pentru efectuarea planificării;
- ACA să dispună de planuri bune, iar personalul ACA să cunoască cum să le folosească în lucrul lor de zi cu zi.

Programele de instruire și îndrumare cu privire la planificare pot include următoarele:

- **Instruirea în domeniul planificării** - trebuie de desfășurat instruirii pentru președinții și personalul ACA și de inclus informație despre necesitatea planificării, o analiză generală a tuturor elementelor de bază ale planificării și o introducere a metodelor de planificare;
- **Îndrumarea personalului ACA privind elaborarea planurilor** - pe parcursul etapei de activitate inițiale, personalul ACA trebuie să fie îndrumat de un expert în domeniul gestionării serviciului comunal de apă, care lucrează direct cu personalul ACA la crearea tuturor planurilor necesare, rezultatul acestei acțiuni fiind disponibilitatea setului complet de planuri pentru ACA.

## Evidența contabilă

Bunele standarde în evidența contabilă, facturarea și gestionarea datoriei joacă un rol important pentru asigurarea veniturilor ACA și pentru a oferi datele necesare pentru management și planificare. Instruire contabililor pentru a-i pregăti ca să însușească deprinderile și metodele necesare pentru evidența contabilă în cadrul unui agent de prestare a serviciului de apă și unei organizații comunitare.



Programele de instruire în evidența contabilă pot include următoarele:

- **Instruirea în evidența contabilă cu programul 1C.** Contabilii sunt instruiți să utilizeze computerele, în general, precum și programul 1C (program software adaptat la necesitățile ACA);
- **Îndrumarea contabililor.** Pe parcursul etapei inițiale de activitate, sau în ACA care se confruntă cu probleme specifice ce vizează managementul financiar, personalul ACA trebuie să fie îndrumat de un expert privind stabilirea sau îmbunătățirea situației generale privind evidența contabilă în ACA, introducerea procedurilor pentru gestionarea datoriei, monitorizarea financiară, calculele pentru revizuirea tarifelor, etc.

### Exploatarea, întreținerea și monitorizarea

Tehnicienii experimentați joacă un rol fundamental pentru prestarea serviciilor de aprovizionare cu apă în regim normal și pentru întreținerea infrastructurii în stare bună pe termen lung. Aceștia trebuie să cunoască sistemul, să asigure exploatarea și întreținerea sistematică și continuă și să poată monitoriza performanța operațională. Totodată, și președinții trebuie să înțeleagă bine implicațiile exploatarea și întreținerii, în special valoarea întreținerii preventive pentru durabilitatea sistemului și exploatarea cost-eficientă a acestuia. Scopul instruirii și îndrumării personalului ACA este de a-i înzestra cu toate cunoștințele și metodele necesare pentru exercitarea acestor funcții.

Unitățile de instruire privind exploatarea, întreținerea și monitorizarea pot include următoarele:

- **Instruirea privind întreținerea preventivă.** Trebuie să se organizeze un program de instruire privind principiile și metodele practice de întreținere preventivă destinat președinților și tehnicienilor ACA;
- **Îndrumarea cu privire la monitorizare.** Pe parcursul etapei inițiale de activitate, sau când ACA se confruntă cu probleme de performanță specifice, personalul ACA trebuie să fie îndrumat de un expert privind implementarea planurilor stabilite pentru lucrările de exploatare și întreținere, precum și pentru aplicarea metodelor necesare pentru monitorizarea cantității și calității apei din sistem.

## Partea 3 Anexe

Lista anexelor cuprinde modele, exemple și orice tip de documente care pot fi utile în implementarea sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă. Documentele enumerate mai jos au fost menționate în notele de subsol din textul capitolelor precedente.

Toate anexele pot fi descărcate de pe portalul web:

<http://apasan.md/documents/15>

Acest portal va fi actualizat în permanență, unele documente enumerate mai jos vor fi actualizate sau îmbunătățite, cu timpul fiind adăugate și documente suplimentare.

Titlu
Cartea tehnica pentru lucrările de construcție
Descrierea procedurii de înregistrare ACA
Hotărârea nr. 934 cu privire la cerințele de calitate a apei pentru apa potabilă
Exemplu: Contract de concesiune între APL și ACA
Exemplu: Contract privind construcția sistemului de aprovizionare cu apă
Exemplu: Contract privind proiectarea tehnică a sistemului de aprovizionare cu apă
Exemplu: Contract de cooperare
Exemplu: Scrisoare de donație din partea ApaSan către APL
Exemplu: Fișă de post a contabilului ACA
Exemplu: Fișă de post a tehnicianului ACA
Exemplu: Contract prestări servicii între ACA și consumatorii de apă
Exemplu: Factură la apă
Exemplu de buget anual ACA
Exemplu: Plan de exploatare, întreținere și monitorizare
Exemplu: Raport anual al comisiei de cenzori
Exemplu: Raport anual al președintelui ACA
Exemplu: Oferta de cooperare ApaSan pentru susținerea creării sistemelor de aprovizionare cu apă gestionate de comunitate
Exemplu: Regulament de procedură internă ACA
Exemplu: Lista de inventariere a activelor ACA

Exemplu: Proces verbal al ședinței consiliului
Exemplu: Proces verbal al Adunării Generale
Exemplu: Proces verbal privind recepția finală
Exemplu: Proces verbal privind recepția lucrărilor finalizate
Exemplu: Statute ACA
Exemplu: Documentația de licitație pentru construcția sistemului de aprovizionare cu apă
Exemplu: Documentația de licitație pentru proiectarea sistemului de aprovizionare cu apă
Exemple: Panouri de informare la oficiile ACA
Instrucțiuni pentru construcția căminului pentru conectarea gospodăriei casnice la sistem
Formular pentru înregistrarea datelor de pe contoarele gospodăriilor casnice
Legea Nr. 837 cu privire la asociațiile obștești
Lista documentelor care trebuie să fie disponibile la oficiul ACA
Lista echipamentului necesar în oficiul ACA
Formulare de monitorizare pentru înregistrarea intervențiilor, evidența serviciilor prestate membrilor ACA, evidența precipitațiilor, evidența debitului apei în rezervoare și rețele, calculului bilanțului apei
Lista de verificare a progresului care include plățile efectuate și construcția căminelor de conectare
Sistemul de management al proiectului pentru asigurarea calității în construcția proiectelor de aprovizionare cu apă
Planuri de referință pentru stația de pompare
Planuri de referință pentru rezervor
Planuri de referință pentru captarea sursei de apă
Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice de aprovizionare cu apă
Captarea sursei de apă, Seria de manuale dedicate aprovizionării cu apă potabilă, Skat, 2001
Model: Bugetul anual ACA
Model: Proces verbal al ședinței săptămânale la șantierul de construcție
Model: Politica de evidență contabilă
Model: Raportul financiar anual ACA către autorități
Model: Raportul financiar ACA către membri







În cei 10 ani de cooperare cu succes între Confederația Elvețiană și Republica Moldova, comunitățile rurale din Moldova au fost susținute în construcția sistemelor decentralizate de aprovizionare cu apă.

Aceste sisteme de aprovizionare cu apă utilizează izvoarele amplasate în apropierea satelor și distribuie apa printr-o rețea de conducte gospodăriilor casnice din comunitate. Sistemele sunt gestionate de organizații locale, numite asociațiile consumatorilor de apă (ACA). Aceste sisteme decentralizate de aprovizionare cu apă gestionate de comunitate s-au dovedit a fi foarte reușite și durabile în comunitățile rurale. Prin urmare, această abordare merită o aplicare mai vastă în satele Republicii Moldova.

Scopul ghidului este de a pune la dispoziție această experiență în speranța că va fi utilizată pentru a implementa mai multe sisteme care ar presta servicii mai bune de aprovizionare cu apă pentru populația rurală din Moldova.

