

TERMENI DE REFERINȚĂ

pentru organizarea campaniei de informare și conștientizare a consumatorilor în cadrul proiectului „Aprovizionarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului Duruitoarea Veche, comuna Costești din R. Moldova”

1. Informație despre Proiect

Agenția de Dezvoltare Regională Nord (ADR Nord), cu susținere financiară din partea Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ), implementează proiectul „**Aprovizionarea cu servicii de apă și canalizare (AAC) a locuitorilor satului Duruitoarea Veche, comuna Costești din R. Moldova**”, selectat în cadrul primului Apel de Propuneri Proiecte lansat de către Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor din Republica Moldova în perioada mai-iunie 2010.

Obiectivul general al proiectului: „Crearea accesului la servicii de AAC accesibile pentru locuitorii satului Duruitoarea Veche”. În prezent nu există apeduct și servicii de canalizare în localitate. După implementarea proiectului, locuitorii din Duruitoarea Veche, care se confruntă cu problema insuficienței de apă potabilă, vor avea acces la servicii de AAC.

Menționăm că proiectul „Aprovizionarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului Duruitoarea Veche, comuna Costești din R. Moldova” este unul din proiectele pilot din cadrul proiectului „Modernizarea Serviciilor Publice Locale în Republica Moldova”, inițiat la începutul anului 2010 și implementat de către GIZ în colaborare cu structurile guvernamentale la nivel central, regional și local.

Obiective:

- Construcția sistemului de apă și canalizare în satul Duruitoarea Veche;
- Îmbunătățirea calității serviciilor de AAC în comuna Costești;
- Informarea cetățenilor despre importanța gestionării eficiente a resurselor de apă.

Rezultate:

- Acces la servicii de apă și canalizare pentru locuitorii satului Duruitoarea Veche;
- Cca 120 gospodării conectate la sistemul de apă;
- Cel puțin 30% de gospodării conectate la sistemul de canalizare;
- Servicii de AAC îmbunătățite pentru toți beneficiarii din comună.

Impact

- Îmbunătățirea condițiilor de trai;
- Îmbunătățirea condițiilor de dezvoltare a antreprenoriatului;
- Reducerea poluării mediului ambiant.

Beneficiari:

- 470 de locuitori din satul Duruitoarea Veche;
- ÎM „Apă Canal Costești”;
- Primăria Costești;
- Consiliul raional Rîșcani.

Argumentare:

Satul Duruitoarea Veche face parte din comuna Costești, raionul Rîșcani. Aici locuiesc circa 470 de persoane. În prezent, comunitatea nu dispune de un sistem de aprovizionare cu apă potabilă și canalizare.

Populația se alimentează cu apă din cele 41 de fântâni, dintre care în 37 apa nu corespunde cerințelor sanitare. În timp de vară, majoritatea fântînilor seacă, populația fiind nevoită să se aprovizioneze cu apă din satele vecine.

Apariția și agravarea problemei apei potabile a fost cauzată de:

- a) Gestionarea ineficientă și controlul necorespunzător asupra utilizării îngrășămintelor și pesticidelor din deceniile trecute. Unica soluție – renovarea rețelei de aprovizionare cu apă potabilă;
- b) Nivelul insuficient de educație ecologică a populației.

Activități majore:

Infrastructură

- Elaborarea proiectului de execuție;
- Contractarea companiei de construcții și angajarea responsabilului tehnic;
- Construcția sistemului de AAC;
- Conectarea gospodăriilor țărănești la sistemul de AAC;
- Darea în exploatare și transmiterea proprietății Primăriei Costești.

Dezvoltarea capacităților

- Ateliere de lucru, discuții asupra procesului de regionalizare și cooperare intercomunală;
- Diagnosticul economic al ÎM „Apă Canal Costești”;
- Studiul situației de referință;
- Planul de restructurare a ÎM „Apă Canal Costești”;
- Campanie de informare și conștientizare a consumatorilor din comuna Costești;
- Actualizarea strategiei de dezvoltare a raionului Rîșcani, componenta apă și canalizare;
- Seminare, ateliere de lucru.

Menționăm că lucrările de construcție a sistemului de apă și canalizare din cadrul proiectului au demarat în luna noiembrie 2011 și sunt în derulare, conform planului de acțiune.

În prezent, se planifică organizarea unei **campanii de informare** și conștientizare în cadrul proiectului: „**Aprovizionarea cu servicii de apă și canalizare a locuitorilor satului Duruitoarea Veche, comuna Costești din R. Moldova**”. Campanie de informare și conștientizare va contribui la informarea cetățenilor despre importanța consumului de apă potabilă, despre condițiile în care acest serviciu poate fi prestat la un nivel înalt de calitate, despre posibilitățile de implicare a fiecărui consumator la îmbunătățirea calității serviciului respectiv. De asemenea, se așteaptă ca activitățile desfășurate să schimbe comportamentul consumatorilor în direcția sporirii responsabilității acestora pentru utilizarea acestui serviciu, dar și de monitorizare permanentă a activității prestatorului de servicii de AAC.

În anul 2011, a fost efectuat **Studiul situației de referință**, prin care s-a stabilit opinia populației referitor la calitatea serviciului de asigurare cu apă și canalizare. Rezultatele acestui studiu vor sta la baza elaborării metodelor de informare / conștientizare și la stabilirea planului campaniei de informare. [Studiul este accesibil pe site-ul ADR Nord / www.adrnord.md.](http://www.adrnord.md)

2. Obiectivele campaniei de informare și conștientizare a consumatorilor

Scopul: Îmbunătățirea gradului de cunoaștere și conștientizare al populației în ceea ce privește rolul consumatorului serviciului de aprovizionare cu apă și canalizare și informarea cetățenilor comunei Costești despre drepturile și obligațiile pe care le au pentru ca aceștia să poată beneficia de servicii de calitate de AAC.

Obiectivele specifice ale campaniei de informare:

1. **Ridicarea nivelului de înțelegere a cetățenilor despre importanța utilizării apei potabile și efectele apei potabile asupra sănătății umane;**
2. **Educarea atitudinii responsabile a cetățenilor față de utilizarea apei potabile;**
3. **Ridicarea nivelului de responsabilitate a consumatorilor pentru serviciile de asigurare cu apă și canalizare prestate de ÎM „Apă Canal Costești”;**
4. **Informarea cetățenilor despre importanța participării active la monitorizarea calității serviciilor de AAC.**

Beneficiarii campaniei vor fi toți cetățenii comunei Costești.

3. Metode utilizate

Se încurajează utilizarea metodelor diferențiate pentru diferite grupuri de consumatori: persoane în etate, elevi, consumatori actuali, persoane care nu au acces la apă potabilă din apeduct, femei. Selectarea metodelor se va face ținând cont de obiectivele Campaniei, dar și de specificul fiecărui grup țintă menționat. Se încurajează utilizarea atât a metodelor tradiționale (anunțuri, publicații în mass-media, discuții, instruirii, difuzarea materialelor informaționale), dar și metodele interactive, inovative, care ar spori accesibilitatea informației pentru grupurile țintă și ar contribui la schimbarea comportamentului consumatorilor.

Aplicantul va utiliza:

- Pentru consumatorii potențiali și actuali – dezbateri publice, broșură cu informații relevante despre calitatea apei potabile, despre costurile aferente serviciului, despre responsabilități în domeniu.
- Pentru elevi – activități cognitive, interactive (concursuri, altele).
- Pentru femei – întâlniri, discuții la tema accesului egal la serviciile publice, monitorizarea calității serviciului AAC.
- Pentru toate categoriile de consumatori – publicitate socială (panouri, spoturi) și publicații în mass-media raională.

NOTĂ:

- *Instituția cointereseată va propune în ofertă un număr minim de metode, selectându-le pe cele mai relevante pentru comuna Costești.*
- *Se recomandă consultarea [„Studiului situației de referință...”, publicat pe site-ul ADR Nord / www.adrnord.md](http://www.adrnord.md)*

4. Procesul de lucru

Unul din obiectivele de bază ale GIZ este dezvoltarea capacităților locale ale diferitor actori în domeniul prestării serviciilor publice locale. Luînd în considerare acest fapt, GIZ poate oferi experți pentru a facilita procesul de lucru a companiei selectate în vederea elaborării materialelor informaționale. Se încurajează colaborarea cu instituțiile de specialitate, științifice. Aplicantul va propune modalități de colaborare în campania de informare cu Întreprinderea municipală „Apă Canal Costești” și cu APL.

Compania selectată va:

- Realiza activitățile Campaniei de informare și conștientizare;
- Elabora materialele informaționale din cadrul proiectului;
- Scrie și publica cel puțin un articol în mass-media raională;
- Elabora și remite către ADR Nord raportul privind Campania de informare, în limbile română și engleză.

Notă: Activitățile din cadrul campaniei de informare și conștientizare din cadrul proiectului vor fi coordonate cu consultanții de la ADR și GIZ.

5. Rezultatele așteptate

- Campania de informare și conștientizare realizată;
- Materialele informaționale elaborate și diseminate atât în formă electronică, cât și pe hîrtie;
- Cel puțin un articol publicat în mass-media raională;
- Raportul privind Campania de informare, în limbile română și engleză elaborat și prezentat la ADR Nord.

6. Perioada de implementare

- | | |
|--|-----------------------------------|
| - Prezentarea și coordonarea Planului detaliat de activități | 25 ianuarie 2012 |
| - Elaborarea materialelor informaționale | 15 februarie 2012 |
| - Realizarea campaniei de informare și conștientizare | 20 februarie – 30 mai 2012 |
| - Prezentarea raportului (în limbile română și engleză) | 10 iunie 2012 |

ADR Nord / adrnord.md