



skat Swiss Resource Centre and
Consultancies for Development

A

PLAN DE IMPLICARE ȘI PARTICIPARE A CETĂȚENILOR

Implicarea și participarea cetățenilor din Telenеști,
Bănești și Inești în guvernarea locală
și dezvoltarea serviciilor publice
(Ediția, 2025)

CUPRINS

I.	INTRODUCERE.....	2
II.	CADRUL CONCEPTUAL	2
III.	PRINCIPII.....	3
IV.	IDENTIFICAREA ȘI MOBILIZAREA ACTORILOR LOCALI	4
V.	SURSA DE FINAȚARE.....	6
VI.	RISCURI DE IMPLEMENTARE.....	6
VII.	MONITORIZARE ȘI EVALUARE.....	6
VIII.	PLAN DE ACȚIUNI	8

Prezentul plan privind implicarea cetățenilor a fost elaborat cu suportul proiectului MĂ IMPLIC, finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC) și implementat de Skat Consulting în perioada anilor 2023 – 2027 în Republica Moldova. Obiectivul proiectului este de a asigura accesul echitabil al populației rurale la servicii publice calitative. Aceste servicii sunt oferite de autoritățile publice locale (APL), iar îmbunătățirea lor are loc în baza Planurilor de Îmbunătățire a Serviciilor Comunale (PiSC) elaborate de comunitățile partenere cu sprijinul proiectului. Implicarea civică joacă un rol esențial în atingerea acestui obiectiv și implementarea eficientă a planurilor de îmbunătățire a serviciilor.

I. INTRODUCERE

Planul de implicare și participare a cetățenilor din grupul de autorități publice locale (APL) partenere – satul Inești, comuna Bănești și orașul Telenești este esențial pentru dezvoltarea localităților, asigurând participarea activă a locuitorilor în procesul decizional. Aceasta contribuie la crearea unor inițiative mai incluzive, durabile și eficiente, adaptate nevoilor reale ale comunităților, și întărește responsabilitatea, încrederea și consensul între părțile interesate.

Implicarea cetățenilor trebuie să fie incluzivă și sensibilă la aspectele de gen, oferind oportunități egale tuturor locuitorilor, indiferent de sex, vârstă sau statut socioeconomic, pentru a-și exprima opiniile, a colabora cu autoritățile publice și a monitoriza acțiunile acestora.

Scopul planului este de a ghida autoritățile locale, operatorul de servicii – ÎM „Serviciul de Salubritate Telenești și societatea civilă din Inești, Bănești și Telenești în elaborarea și implementarea participativă a Planului de Îmbunătățire a Serviciilor Publice, dar și a altor documente de interes local.

II. CADRUL CONCEPTUAL

Implicarea cetățenilor la nivel local înseamnă existența unei interfețe sistematice, structurate și constructive între cetățeni, APL și prestatorii de servicii, care poate influența spre bine calitatea serviciilor publice.

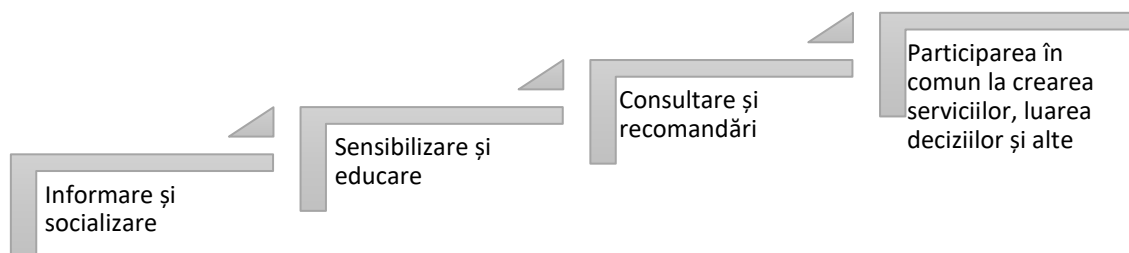
Implicarea cetățenilor, care este o componentă a mecanismelor de guvernare, trebuie să fie incluzivă și sensibilă la gen, pentru a oferi tuturor cetățenilor (indiferent de gen, vârstă, statut socio-economic și alte criterii), reprezentanților acestora și organizațiilor oportunități de a-și face interesele auzite, de a responsabiliza politicienii și funcționarii publici pentru deciziile publice colective în domeniul public și de a monitoriza activitatea prestatorilor/operatorilor de servicii.

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

- Serviciile sunt îmbunătățite ținând cont de interesele și necesitățile reale ale cetățenilor, care pot să ofere soluții mai creative și inovative;
- Soluțiile propuse sunt potrivite și acceptate de cetățeni;
- O mai bună conștientizare de către utilizatorii serviciilor a drepturilor și obligațiilor lor;
- Implicare și responsabilitate comună a autorităților publice locale, cetățenilor și operatorilor în procesele de îmbunătățire a serviciilor.

Interacțiunea cu cetățenii și utilizatorii serviciilor poate lua diferite forme și poate fi de intensitate diferită, variind de la informare și diseminare activă până la implicarea utilizatorilor instituționalizați în furnizarea serviciilor (cea mai avansată formă de implicare), așa cum se arată în schema de mai jos.

Figură 1: Dimensiunile implicării cetățenilor



Formele de implicare civică pot fi valorificate la ambele nivele:

- *Guvernanța și managementul strategic al serviciilor publice.* De exemplu, la etapa de elaborare și implementare a strategiilor și planurilor de îmbunătățire a serviciilor comunale (procese, de regulă, gestionate de APL);
- *Dezvoltarea și prestarea anumitor servicii.* De exemplu, la realizarea măsurilor de îmbunătățire a rețelei de deservire a anumitor comunități/grupuri de beneficiari dintr-o anumită localitate sau a anumitor elemente ale serviciilor, precum măsurarea evacuării deșeurilor.

Pentru a încuraja implicarea civică este nevoie de dezvoltat potențialul atât pe partea de cerere, cât și pe cea de ofertă în ceea ce privește guvernanța sectorului public și managementul serviciilor. Pe partea de cerere este capacitatea și motivația cetățenilor și utilizatorilor serviciilor (inclusiv a femeilor și grupurilor excluse social) de a acționa și de a provoca responsabilitatea actorilor pe partea de ofertă. Pe partea de ofertă este capacitatea și interesul autorităților și prestatorilor de servicii de a organiza procese și spații pentru implicarea cetățenilor/utilizatorilor (inclusiv a femeilor și grupurilor vulnerabile) și de a satisface solicitările și interesele lor.

III. PRINCIPII

Implicarea civică eficientă în procesele ce țin de serviciile publice poate fi realizată mai ușor dacă se ține cont de următoarele principii:

- *Dezvoltarea cadrului normativ și a inițiativelor existente* (astfel încât cetățenii să fie implicați în procesele existente, iar autoritățile și societatea civilă să promoveze inițiativele locale);
- *Eficacitate* (capacitatea de a atinge rezultatele dorite de ambele părți la îmbunătățirea serviciilor publice este în strânsă legătură cu gradul de satisfacție a cetățenilor cu serviciile oferite) și *eficiență* (abilitatea de a realiza sarcinile prin utilizarea optimă a resurselor și competențelor);
- *Încurajarea interacțiunii constructive* între cetățeni/utilizatori și autorități/prestatori de servicii (pentru a avea o conlucrare bazată pe încredere la identificarea colectivă a problemelor și soluțiilor);
- *Angajamentul de a asigura transparența și publicarea informației publice* (prin care autoritățile la toate nivelele se angajează să asigure transparența informațiilor și datelor și comunică în mod proactiv politicile și reglementările, standardele serviciilor, bugetele, achizițiile, rapoartele de audit etc.)
- *Promovarea incluziunii și echității* – prin care se asigură că activitățile de implicare civică se bazează pe informații colectate de la diverse grupuri de utilizatori (femei și bărbați, persoane tinere și în vârstă, categoriile marginalizate, din zone rurale); toți locuitorii comunității au acces egal la servicii; grupurile marginalizate sunt sprijinite; există reglementări specifice privind echitatea de gen la nivel local;
- *Accentul pe inovație și învățare* – astfel încât implicarea cetățenilor să se bazeze pe inovațiile sociale și tehnice existente (inclusiv noile tehnologii ale informației și comunicațiilor), pe experiența locală și regională, pe activități de învățare de la egal la egal, care să permită învățarea rapidă, gestionarea cunoștințelor și replicarea experiențelor în interiorul țării.

Din **perspectiva angajamentului de cooperare și a activităților operaționale**, Planul de implicare a cetățenilor asigură că:

- Toate instituțiile și organizațiile relevante locale și regionale sunt informate și consultate în mod regulat pentru a contribui la planificarea, implementarea și monitorizarea inițiativelor de dezvoltare locală

- Diferite nivele de guvernare, sectorul privat, instituții educaționale, organizații civice sunt implicate într-un dialog constant
- Cei mai importanți și influenți actori locali sunt implicați eficient în proces și în structurile participative încă de la început.

IV. IDENTIFICAREA ȘI MOBILIZAREA ACTORILOR LOCALI

Analiza părților interesate este un pas important în mobilizarea comunitară pentru a înțelege diversele persoane, grupuri, organizații și instituții care au un interes în proiectele de dezvoltare sau care pot fi afectate de acestea. Procesul începe cu elaborarea unei liste detaliate a tuturor părților interesate potențiale legate de acțiunile și proiectele de dezvoltare locală, urmată de clasificarea acestora în funcție de nivelul de influență, interes și potențialul de a afecta inițiativele. Totodată, este esențială cartografierea relațiilor dintre părți pentru a identifica eventualele conflicte și oportunități de colaborare.

Grupuri de părți interesate	Autorități, instituții, organizații, persoane	Nivel de influență	Nivel de interes	Preocupări cheie	Mecanisme de implicare
Autorități publice locale	Primar	Înalt	Înalt	Transparența proceselor, management eficient, eficiența serviciilor publice. Respectarea legislației,	Grup de coordonare, grup de lucru, ședințe publice.
	Primăria				
	Consiliul local				
Instituții publice	Bibliotecile publice din toate trei comunități	Moderat	Mediu	Informarea comunității, eficiența serviciilor prestate	Evenimente comunitare, Concursuri, Ședințe publice, etc.
	Gimnaziile Bănești, Băneștii Noi, Inești, "Eminescu" Telenеști	Moderat	Mediu	instituțiile publice asigură furnizarea de informații, trebuie să coordoneze modalități de feedback din partea cetățenilor, Eficientizarea comunicării prin platforme online, Activități de educare ecologică a populației pentru reducerea volumului de deșeuri, prin sortarea, colectarea separată, compostare ș.a.	materiale audio sau video , ajută la crearea unor politici publice care reflectă nevoile și dorințele comunității. Campaniile de conștientizare și informare -pliante / broșură -banere stradale -rețele sociale -poartă în poartă -adunări stradale -evenimente publice -concursuri Ateliere în instituțiile școlare și pre-școlare,
	IET Bănești, Băneștii Noi, Inești, „Guguță,, și „Andrieș,, din Telenеști				
	Căminul de cultură Bănești, Băneștii Noi, Inești, Mahalașă, Centru de Cultură Telenеști,				
	CMF – Telenеști, Bănești, OS Băneștii Noi, OMF Inești				
	IP Telenеști, șeful				

	de post, Oficiul poștal Telenеști, Bănești, Inești				
Operatori de servicii	ÎM Serviciul de salubritare Telenеști	înalt	Înalt	*Respectarea legislației, *furnizeze informații clare și accesibile despre serviciile oferite, *dezvoltarea mecanismelor de participare a publicului la procesele de formare, planificare, implementarea acțiunilor care vizează prestarea serviciilor publice; *sistem eficient de feedback	Informațiile pot fi publicate pe site-ul oficial al instituției sau pe panourile informative din localitate, dar și prin distribuirea de pliante, broșuri și mesaje pe rețelele sociale, consultare publică, Elaborarea și actualizarea anuală a indicatorilor cheie de eficiență a ÎM și disponibilitatea lor publică. Actualizarea indicatorilor de eficiență pentru activitatea administr. ÎM. Examinarea trimestrială a realizării indicatorilor de eficiență –ședințe ale CA și Comisiei de cenzori, Raportarea publică anuală a ÎM către beneficiari și APL, CL. Amenajarea platformelor(lăzilor) pentru compostare în gospodării
Antreprenori	Bănești-15 Inești – 12 Telenеști -215	mediu	mediu	Dezvoltare economică locală	Consultare, Co-finanțare
Organizații ale societății civile	Cetățeni activi/lideri neformali.	Mediu	mediu	Furnizarea informației	organizarea de focus grupuri
Instituții de cult	Biserica SF „Adormirea Maicii Domnului”- Bănești, Mănăstirea “Acoperământul	Mediu	mediu	informații clare și accesibile despre servicii	Informarea verbală

	Maicii Domnului" Bănești Noi, Biserica "Sf. Arhangheli Mihail și Gavriil" – Inești, Biserica SF „Adormirea Maicii Domnului”- Telenești, Biserica Sf.Ilie – Telenești, Biserica Sf.Dumitru – Telenești, Biserica „Adormirea Maicii Domnului” - s. Mihalașa. Biserica „Nașterea Maicii Domnului” - s. Mihalașa.				
--	---	--	--	--	--

V. SURSA DE FINAȚARE

Informarea, consultarea și participarea activă presupun consum de resurse – timp, expertiză și fonduri – ca orice altă activitate guvernamentală. Întrebarea care se pune este în ce măsură beneficiile participării depășesc costurile implicate. Neimplicarea cetățenilor are costuri mult mai mari, cele mai importante fiind neacceptarea, contestarea, dificultăți în implementare, care vor conduce la reluarea procesului de decizional.

Finanțarea acțiunilor prevăzute în *Planul de implicare și participare a cetățenilor*, se va efectua din contul și în limitele mijloacelor aprobate anual în bugetul local, precum și din alte surse financiare (asistența externă), conform legislației.

VI. RISCURI DE IMPLEMENTARE

Implementarea cu succes a *Planului de implicare și participare a cetățenilor* depinde de o serie de factori, în primul rând de implicarea deplină și dedicația personalului și de voința factorilor de decizie de a-și asuma adoptarea obiectivelor propuse în Plan.

Principalele riscuri privind implementare a *Planului de implicare și participare a cetățenilor* sunt:

- Instituțiile publice nu au dezvoltat instrumente inovative de preluare a feedback-ului cetățenilor în privința calității serviciilor oferite, fapt pentru care administrația nu are posibilitatea de a identifica lucrurile care necesita îmbunătățiri în relația cu societatea civilă;
- Resurse financiare insuficiente pentru implementarea tuturor acțiunilor incluse în Planul de acțiuni;
- Tergiversări și/sau progrese încetinite din cauza lipsei de interes din partea părților interesate sau a dorinței de a-și asuma responsabilități;
- Posibilități limitate de atragere a resurselor extrabugetare necesare pentru acoperirea necesităților de implementare a acțiunilor Planului;
- Capacitatea limitată a sectorului public în ceea ce privește utilizarea potențialului TIC;
- Prejudecăți și stereotipuri față de grupurile vulnerabile, neînțelegerea sau neînțelegerea nevoilor reale ale grupurilor vulnerabile, care pot reduce disponibilitatea autorităților responsabile;
- Reticența sectorului privat și organizațiilor societății civile de a colabora;
- Fluctuația resurselor umane în cadrul autorităților și instituțiilor responsabile de acțiunile planificate;
- Opiniile exprimate de cetățeni în cadrul procesului de participare publică nu sunt luate în seamă când se adoptă deciziile finale. Dezamăgire dacă opiniile sunt ignorate.

VII. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Monitorizarea implementării *Planului de Acțiuni* pentru *implicarea și participarea cetățenilor* este esențială pentru a asigura că activitățile planificate sunt desfășurate eficient și că rezultatele scontate sunt atinse. Utilizarea unei combinații de metode de monitorizare pentru colectarea unor date complexe garantează că acțiunile de implicare a comunității rămân eficiente, adaptabile și aliniate nevoilor și așteptărilor comunității.

Monitorizarea procesului de implementare a Planului de acțiuni se va realiza continuu de Grupul de lucru componentă a căreia va fi asigurată reprezentarea tuturor factorilor implicați în scopul stabilirii gradului de realizare a acțiunilor, gradului de conformitate a acțiunilor întreprinse cu cele planificate, identificării cauzelor întârzierilor și modificărilor pentru îmbunătățirea procesului de implementare.

Activitățile de implicare a părților interesate vor fi documentate pentru a asigura îndeplinirea responsabilă a angajamentelor asumate față de părțile interesate. Următoarea documentație va fi utilizată și menținută:

- Procesele verbale ale ședințelor la necesitate;
- Lista părților interesate: actualizări continue ale listei, inclusiv contacte cheie și detalii de contact (număr de telefon, adresă de e-mail etc.) pe măsura identificării noilor părți interesate;
- Registrul reclamațiilor, se va ține evidența tuturor reclamațiilor primite, acțiunile de gestionare întreprinse și dacă acestea au fost închise în mod satisfăcător pentru reclamant;
- Articole relevante publicate în mass-media scrisă ,platformele rețelelor de socializare.

Raportul de monitorizare va avea următoarea structură: introducere, unde se va descrie succint scopul metodele de monitorizare și constrângerile procesului de monitorizare; constatări, unde se vor prezenta detaliat rezultatele obținute pentru fiecare acțiune; concluzii, unde se vor descrie succint concluziile făcute în baza monitorizării; recomandări, unde se vor descrie activitățile recomandate pentru îmbunătățirea situației.

Indicatorii de performanță cheie (KPIs) ajută la evaluarea eficacității și succesului *Planului de Acțiuni* pentru implicarea cetățenilor. Acești indicatori oferă informații utile despre cât de bine planul își atinge obiectivele și implică comunitatea. Iată câțiva indicatori de performanță cheie de luat în considerare:

Indicatori de performanță (KPIs)	Descriere
Rata de participare	Procentul persoanelor care participă activ la activități (Numărul de participanți/totalul populație) x 100) Scop: Măsurarea nivelului de implicare și interes al cetățenilor
Diversitatea demografică	Proporția populației din diverse grupuri demografice: gen, grupe de vârstă, persoane cu dizabilități, nivel de educație, zona geografică, etnice etc. Scop: Eforturile de implicare asigură de diversitate demografică
Rata de răspuns la sondaje	Procentul cetățenilor care răspund la sondaje (Numărul de respondenți / totalul populației) x100) Scop: Evaluarea eficienței aplicării sondajelor și dorinței cetățenilor de a oferi feedback
Percepție și satisfacție	Percepția cetățenilor asupra transparenței, incluziunii și impactului eforturilor de implicare Scop: Evaluarea modului în care intervențiile răspund așteptărilor comunității
Integrarea feedback-ului	Numărul ideilor sau recomandărilor propuse de cetățeni integrate în deciziile autorităților locale și operatorilor de servicii Scop: Măsurarea gradului în care feedback-ul comunității influențează procesul de dezvoltare
Feedback din rețele sociale	Numărul de urmăritori, aprecieri, distribuiți și comentarii la postările de pe rețelele sociale legate de activitățile de implicare Scop: Evaluarea acoperirii și implicării comunității online prin intermediul rețelelor sociale

VIII. PLAN DE ACȚIUNI

A P R O B A T
Decizia C/0 Telenești nr. 5/5 din __.09.2025

PLANUL DE ACȚIUNI de implicare și participare a cetățenilor pentru anul 2025

Domenii de intervenții	Obiectiv specific	Acțiuni	Mecanisme de implicare	Părți interesate implicate	Canale de comunicare	Indicatori de performanță	Perioada de implementare	Responsabili
Serviciul public de salubritate (colectarea, transportarea, depozitarea DS)	Cetățenii contribuie la planificarea eficientă și sustenabilă a serviciului public de salubritate	Crearea structurilor de coordonare funcționale	Grup de coordonare	Autorități locale, instituții publice, operatori de servicii, lideri civici	Grup de Viber, Pagina Facebook	Grup de coordonare reprezentativ creat	septembrie 2025	Primar
		Analiza participativă a modelului de servicii dorit	Grup de lucru Sondaj de percepție			Nr. cetățeni consultați în procesul de elaborare a modelului de servicii	August – Octombrie 2025	Grup de lucru
		Selectarea soluțiilor fezabile social și tehnic pentru îmbunătățirea serviciului	Ședință publică de consultare a soluțiilor propuse	Autorități locale, instituții publice, operatori de servicii, organizații ale societății civile, cetățeni	Pagina socială	45 persoane (cetățeni și experți) care au participat direct în selectarea soluției	Octombrie - Noiembrie-2025	Primar Grup de lucru
		Consultarea publică a Planului de Îmbunătățire a	Dezbateri și audieri publice organizate	Autorități locale, operator de servicii IM	Panou informativ, Pagina socială	280 cetățeni consultați în procesul de	Aprilie 2026	Primar, Secretar/ă a Consiliului

		Serviciului		„Salubritate TL” persoane cu abilități de chestionare	Facebook	aprobare a Planului		Local
		Implicarea cetățenilor în identificarea priorităților de dezvoltare a serviciilor și planificarea utilizării resurselor financiare locale (bugetare participativă) într-un mod transparent	Consultarea cetățenilor privind prioritățile (sondaj online), Concursul inițiativelor cetățenești (concurs)	Autorități locale, operator de servicii IM „Salubritate Telenești”, instituții publice, OSC, lideri civici	Chestionar onlineGoogle forms Chestionare	Număr total de cetățeni chestionați (100+), Număr de inițiative implementate	Anual	Grup de lucru
		Organizarea achizițiilor publice transparente și integre	Grup de lucru	Autorități publice locale, reprezentant OSC	Pagina oficială/social media	Grup de lucru reprezentativ	La necesitate	Primar
	Cetățenii sunt implicați activ la implementarea măsurilor de îmbunătățire și contribuie la monitorizarea progresului	Informarea și educarea populației privind practicile de colectare selectivă și reciclare a deșeurilor	Campanii de sensibilizare Ateliere educative	Autorități publice locale, reprezentant OSC, IM „Salubritate Telenești”	Infografice, Rețele sociale -pliante / broșură -banere stradale -rețele sociale -poartă în poartă -adunări stradale -evenimente publice -concursuri Ateliere în instituțiile școlare și pre-școlare, Implicarea	Campaniile de conștientizare și informare a consumatorilor Promovarea practicilor de compostare a deșeurilor biodegradabile și vegetale,	Lunar	Grup de lucru

					bibliotecii MĂ Implic Preoții Poștașii			
		Evaluarea satisfacției cetățenilor privind calitatea serviciilor	Sondaj de satisfacție	Autorități locale, operator de servicii IM „Salubritate TL”	Chestionar online Google forms Chestionare	Consumatorii, cel puțin 100 persoane chestionate	Anual (aprilie)	Grupul de lucru
		Informarea comunității despre progresul și performanța serviciului	Raportarea anuală în baza indicatorilor de performanță	IM „Salubritate Telenești”	Paginile de socializare, infografice, panoul informativ Ședința Consiliului Local, Publicarea	Beneficiarii sunt informați despre acțiunile care vizează prestarea serviciilor publice	Anual (ianuarie- februarie)	IM „Salubritate Telenești”
	Cetățenii inițiază acțiuni de dezvoltare	Promovarea compostării la nivel de gospodării	Promovarea practicilor decompostare a deșeurilor biodegradabile și vegetale,	IM „Salubritate Telenești”	Ateliere de lucru,	Beneficiarii sunt informați despre metode de composare	Lunar	APL
		Campanii de reducerea a utilizării plasticului	reducerea utilizării plasticului în natură	Autorități locale, operator de servicii IM „Salubritate Telenești”	Paginile de socializare, infografice, panoul informativ	reciclarea și utilizarea produselor reutilizabile, înlocuirea plasticului cu alternative sustenabile	lunar	IM „Salubritate Telenești”
		Concursuri comunitare	Ziua Pământului Concurs de desene copii- după vârstă, Concurs cea mai	Autorități locale,	Postări pe paginile de socializare, expoziție de desene în	Localitatea mai curată, Comunitatea educată, informată,	29 septembrie	Specialist în comunicare APL Administrator IM „Salubritate

			amenajată și salubă stradă,		instituțiile publice Evenimente organizate Implicarea bibliotecii Infograficele MĂ Implic <i>Preoții</i>	implicată.		Telenești"
		Platforme online de monitorizare și feedback	Joule Bug		JouleBug este o aplicație care oferă utilizatorilor sfaturi și instrumente pentru un stil de viață mai ecologic.	Cel puțin 10% din gospodării vor utiliza activ aplicația în primul an de implementare		Administrator operator, specialist comunicare
		Amenajarea unor zone verzi (înverzire)	Recultivarea fostelor gunoște Plantarea gard protector în jurul gunoștii	Instituțiile publice	Panouri, informative, Pagini de socializare, Campanie de informare	Zone verzi amenajate		Specialist comunicare, APL Administrator IM „Salubritate Telenești"
		Amenajarea unor zone verzi (înverzire)	Recultivarea fostelor gunoște Plantarea gard protector în jurul gunoștei	Instituțiile publice	Panouri, informative, Pagini de socializare, Campanie de informare	Zone verzi amenajate		Specialist comunicare, APL Administrator IM „Salubritate Telenești"



skat Swiss Resource Centre and
Consultancies for Development

This image shows a full page of blank, white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook or legal stationery. There are no margins, text, or other markings present.