

**Măsurarea gradului de satisfacție al locuitorilor or. Edineț de serviciile  
publice din sectoarele de aprovizionare cu apă și canalizare**

**SONDAJ SOCIOLOGIC**

Realizat în cadrul proiectului GIZ „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova”

Chișinău 2018

## Cuprins

<b>Introducere</b> .....	<b>3</b>
Aspecte metodologice.....	3
<b>Starea edificiilor</b> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>Aprecieri cu privire la confortul termic</b> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>Aprecieri cu privire la starea iluminării</b> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>Impactul deficiențelor edificiului asupra stării de sănătate</b> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>Informarea despre necesitatea folosirii raționale a resurselor</b> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>Concluzii</b> .....	<b>19</b>
ANEXA 1: Chestionarul aplicat .....	22

## Lista figurilor

Figura 1. Aprecierea stării edificiului instituției.....	5
Figura 2. Aprecierea stării sălilor de clasă .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 3. Aprecierea stării blocului sanitar .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 4. Aprecierea confortului termic în edificiile instituției .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 5. Aprecierea iluminării edificiilor instituției .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 6. Disconfort din cauza condițiilor termice și lipse de la ore din cauza răcelii .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 7. Disconfort din cauza condițiilor termice și lipse de la ore din cauza răcelii pe categorii și instituții (suma răspunsurilor foarte des și des) .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 8. Aprecierea nivelului de informare a elevilor despre ... ..	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 9. Aprecierea nivelului de informare a elevilor despre necesitatea folosirii raționale a resurselor... pe categorii și instituții (suma răspunsurilor foarte bine și bine).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 10. Disponibilitatea panourilor informative despre utilizarea resurselor (răspunsuri afirmative).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 11. Disponibilitatea panourilor informative despre utilizarea resurselor pe categorii și instituții .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 12. Modalități de informare despre folosirea rațională a resurselor de energie și apă .	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Figura 13. Modalități de informare despre folosirea rațională a resurselor pe categorii și instituții.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## Lista tabelor

Structura eșantionului .....	3
Aprecierea confortului termic în edificiile instituției pe categorii și instituții (media*) .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Aprecierea iluminării edificiilor instituției pe categorii și instituții (media*) .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## Introducere

Acest studiu este efectuat în or. Edineț în care este implementat proiectul de modernizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare cu suportul și în cadrul proiectului GIZ „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova” (MSPL).

Studiul are scopul de a stabili gradul de satisfacție a utilizatorilor de serviciile de alimentare cu apă și canalizare. Sondajul va servi drept o bază de referință a situației în aceste comunități și pentru evaluarea ulterioară a impactului produs în rezultatul implementării măsurilor de îmbunătățire a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare și asigurare a durabilității investițiilor din cadrul proiectului.

În mod particular studiul se referă la gradul de satisfacție a populației față de serviciile de alimentare cu apă și canalizare pe următoarele aspecte:

- Percepția și satisfacția cetățenilor față de situația socio-economică a comunității
- Gradul de participare a cetățenilor în dezvoltarea comunității
- Accesul la serviciile de aprovizionare cu apă și canalizare
- Costurile și cheltuielile aferente consumului de apă și canalizare

## Aspecte metodologice

Studiul se bazează pe rezultatele unui sondaj de opinie în gospodării. În zona proiectului a fost realizat un eșantion de 301 respondenți, reprezentativ pentru localitate. A fost aplicată procedura de ponderare a datelor.

**Tabelul 1. Structura eșantionului**

		Număr	%	
		Neponderat	Ponderat	
Vârsta respondentului:	18-29 ani	63	20,9%	38,5%
	30-44 ani	102	33,9%	33,6%
	60+ ani	136	45,2%	27,9%
Genul respondentului:	Masculin	98	32,6%	45,5%
	Feminin	203	67,4%	54,5%
Studiile respondentului:	Nivel scăzut	58	19,3%	18,0%
	Nivel mediu	114	37,9%	37,8%
	Nivel înalt	129	42,9%	44,2%
Ocupația respondentului:	Lucrează în RM	156	51,8%	59,1%
	Nu lucrează în RM	145	48,2%	40,9%
Numărul de membri în gospodărie:	Un membru	71	23,6%	15,9%
	Doi membri	106	35,2%	32,1%
	Trei membri	45	15,0%	19,1%
	Patru membri sau mai mult	79	26,2%	32,9%
Prezenta copiilor în gospodărie:	Sunt copii	95	31,6%	41,7%
	Nu sunt copii	206	68,4%	58,3%
Conectarea gospodăriei la apeduct:	Da	213	70,8%	71,9%
	Nu	88	29,2%	28,1%
Conectarea gospodăriei la sistem de canalizare:	Da	37	12,3%	11,7%
	Nu	264	87,7%	88,3%

Datele au fost colectate în perioada 5 – 18 septembrie 2018

**Tip eșantion:** bi-stadial, probabilistic.

**Metoda de intervievare:** chestionar, administrat de intervievator, cu aplicația computerului (CAPI), la domiciliul respondentului.

### **Modalitatea de selecție a respondenților**

Punctele de eșantionare conțin grupuri de 5 persoane intervievate. Selectarea străzilor și a subiecților s-a efectuat prin procedee probabilistice.

Selectarea adreselor pentru desfășurarea interviurilor a fost efectuată folosind metoda rutei aleatoare. Pasul statistic, cu care au fost selectate gospodăriile – 3. În caz de nerealizare a interviului (refuz, nu este nimeni acasă) s-a mers la următoarea gospodărie vecină, apoi după realizarea chestionarului se relua pasul 3 stabilit.

La nivelul gospodăriilor s-a discutat cu capul familiei.

În cadrul raportului s-a operat cu câteva dezagregări de bază:

- Genul respondentului
- Vârsta respondentului
- Nivelul de studii
- Statutul ocupațional
- Mărimea gospodăriei
- Prezența copiilor în gospodărie
- Conectarea la apeduct și canalizare

Distribuția eșantionului pe categorii de dezagregare este prezentată în *tabelul 1*. Rezultatele studiului dezagregate pe categorii socio-demografice sunt prezentate în anexa 1.

Chestionarul aplicat este prezentat în anexa 2.

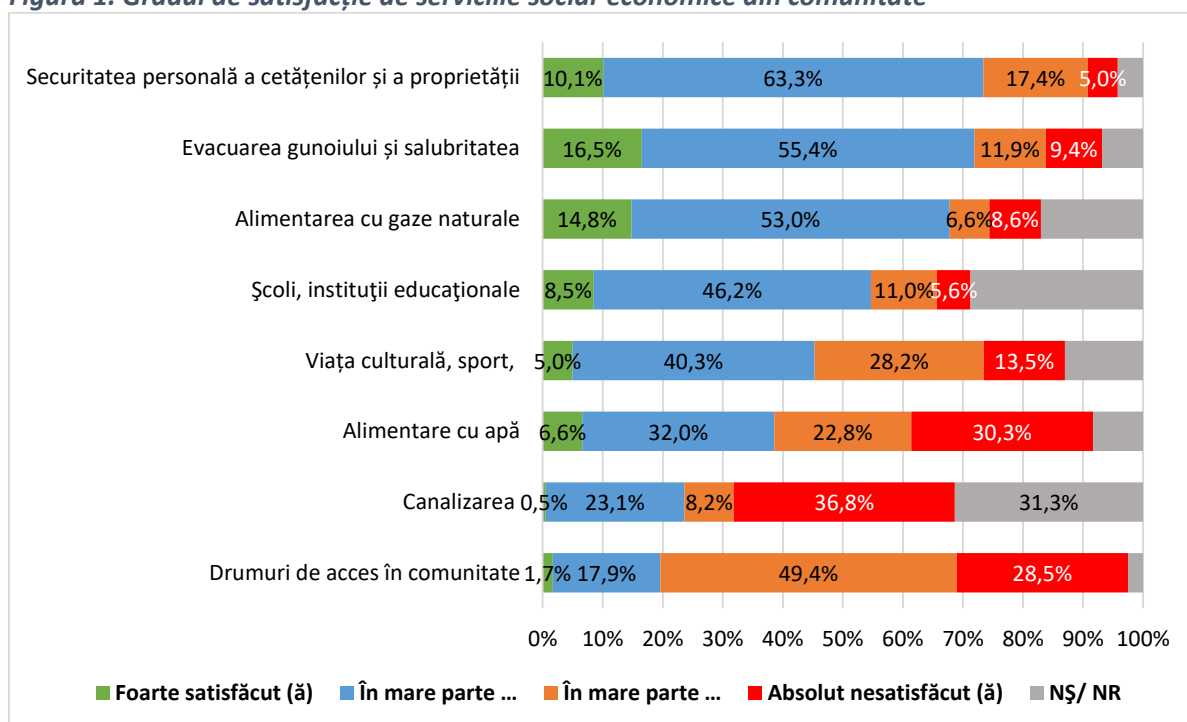
## Percepția și satisfacția cetățenilor față de situația socio-economică a comunității

Gradul de satisfacție a cetățenilor de spectrul de bază de servicii publice prestate în comunități variază, ceea ce denotă o prezență diferită a serviciilor date, precum și discrepanțe în nivelul de calitate la care sunt prestate aceste servicii. În topul aprecierilor se regăsesc securitatea cetățenilor și a proprietății, evacuarea deșeurilor, alimentarea cu gaze naturale și serviciile educaționale. Aceste servicii au fost apreciate pozitiv de peste două treimi de respondenți.

Pe polul opus se regăsesc infrastructura de drumuri și serviciile de apă și canalizare, în cazul cărora aprecierile negative depășesc, ca și ponderi, aprecierile pozitive.

În mod particular 36,6% respondenți au apreciat pozitiv serviciile de aprovizionare cu apă, 53,1% acordând aprecieri negative. În cazul serviciilor de canalizare aprecierile pozitive cumulează doar 23,6%, pe când cele negative 45%.

**Figura 1. Gradul de satisfacție de serviciile social-economice din comunitate**



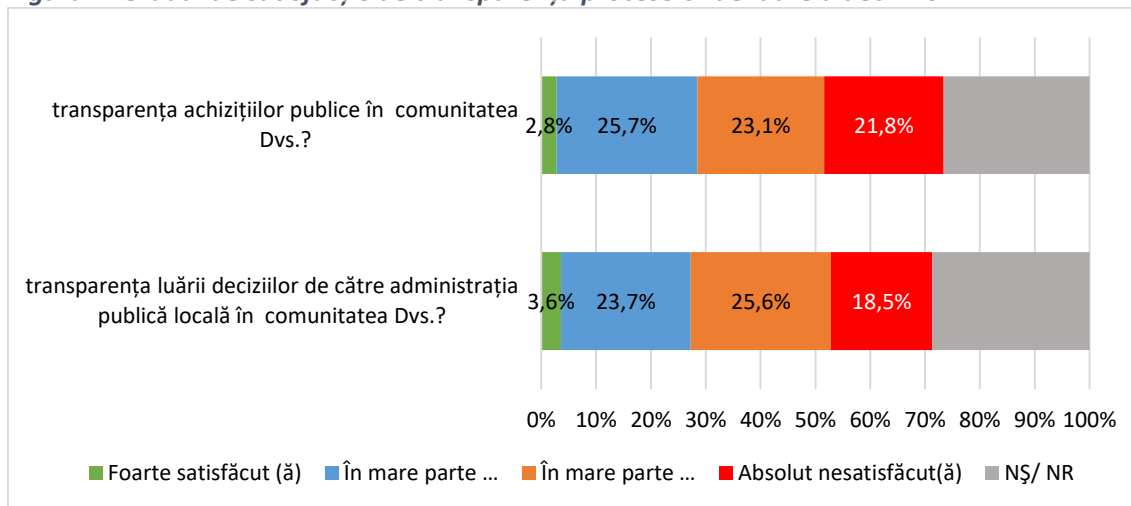
**Tabelul 2. Gradul de (in)satisfacție de serviciile de aprovizionare cu apă și canalizare pe categorii socio-demografice**

1 = Foarte satisfăcut, 4 = Foarte nesatisfăcut		Apă	Canalizare
<b>Total</b>		<b>2,8</b>	<b>3,2</b>
<b>Vârsta respondentului:</b>	18-39 ani	3,0	3,3
	30-59 ani	2,9	3,1
	60+ ani	2,9	3,3
<b>Genul respondentului:</b>	Masculin	2,6	3,2
	Feminin	2,8	3,3
<b>Studiile respondentului:</b>	Nivel scăzut	2,8	3,1
	Nivel mediu	2,7	3,3
	Nivel înalt	2,8	3,3
<b>Ocupația respondentului:</b>	Lucrează în RM	2,9	3,1
	Nu lucrează în RM	2,5	3,1
<b>Numărul de membri în gospodărie:</b>	Un membru	3,0	3,3
	Doi membri	2,9	3,0

	Trei membri	2,8	3,3
	Patru membri sau mai mult	2,8	3,1
Prezența copiilor în gospodărie:	Sunt copii	2,9	3,2
	Nu sunt copii	2,9	3,1
Conectarea gospodăriei la apeduct:	Da	2,7	3,5
	Nu	3,4	2,2
Conectarea gospodăriei la sistemul de canalizare:	Da	2,8	3,4
	Nu	2,8	3,2

Ponderi impunătoare (circa 48%) de respondenți au adoptat poziții critice în aprecierea transparenței luării deciziilor de către APL, precum și a achizițiilor publice operate în comunitate.

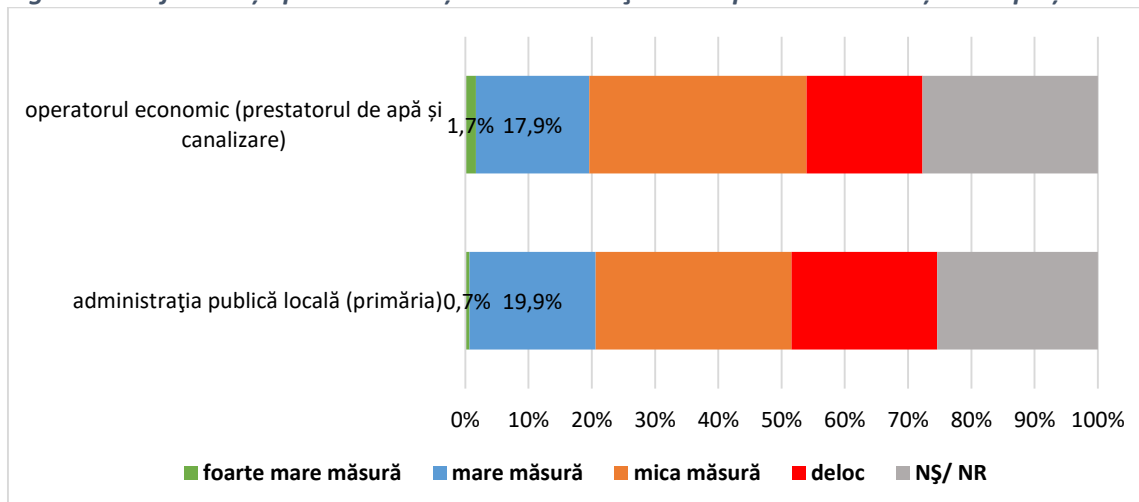
**Figura 2. Gradul de satisfacție de transparența proceselor de luare a deciziilor**



Totodată în aprecierea performanței APL și a prestatorilor de servicii de alimentare cu apă și canalizare în comunitate păreri sunt împărțite. În cazul prestatorului de servicii 19,6% respondenți se arată satisfăcuți versus 54% care au manifestat diferit grad de insatisfacție. În cazul aprecierilor cu privire la APL ponderile constituie 20,6% și 52 respectiv.

Prin comparație se remarcă prin nivele ceva mai sporite de insatisfacție respondenții cu nivel mai înalt de studii, care au copii în gospodărie, care nu beneficiază de servicii de alimentare cu apă, din zonele proiectelor Ungheni, Edineț, Fălești (anexa 1, tabelul 9).

**Figura 3. Performanța prestatorilor și a APL în soluționarea problemelor ce țin de apă și canalizare**



(anexa 1, tabelul 8)

Cu privire la percepțiile publicului despre prioritățile de dezvoltare a serviciilor la nivel local se remarcă câteva aspecte. În mod constant și detașat infrastructura de drumuri rămâne prioritatea numărul unu

(67,4%), în cazul tuturor grupurilor socio-demografice și în toate fără excepții zone de proiect (anexa 1, tabelul 7).

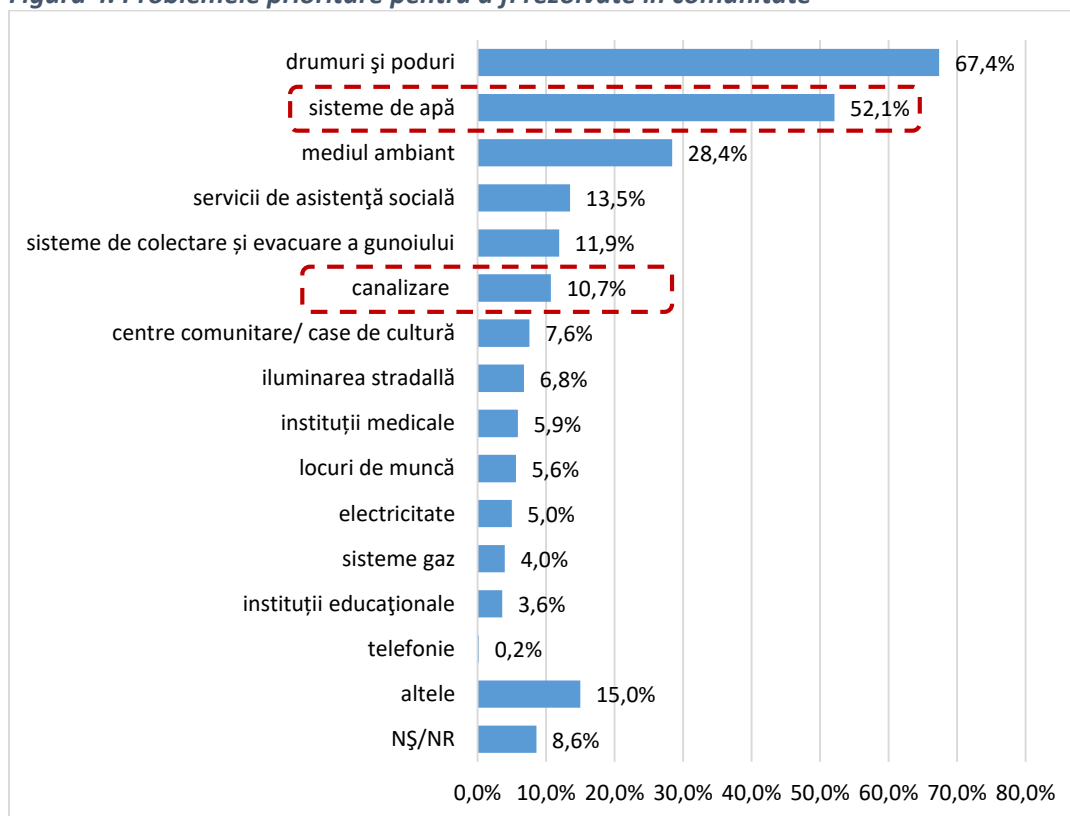
Sistemele de alimentare cu apă se plasează pe locul 2 în top, cu 52,1% mențiuni, urmat de mediul ambiant (28,4%), serviciul de asistență socială (13,5%) sistemele de colectare și evacuare a deșeurilor (11,9%).

Serviciile de canalizare, cu doar 10,7% mențiuni se plasează în partea doua a top-ului de priorități. Luând în considerație faptul că 71,2% din gospodăriile incluse în eșantion la momentul studiului nu beneficiau de acest serviciu avem un indiciu că beneficiile sistemelor de canalizare și tratare a apelor reziduale sunt departe de a fi conștientizate pe deplin de către populație.

Totodată există unele variații în rândul categoriilor socio-demografice și pe zone de proiect. O disponibilitate mai sporită pentru dezvoltarea serviciilor de aprovizionare cu apă remarcăm, evident, în rândul gospodăriilor care nu au acces la acest serviciu la moment, la fel cele neconectate la canalizare. Prin comparație între zonele de proiect se remarcă în acest sens Edineț, Rîșcani și Leova (anexa 1, tabelul 8).

În cazul serviciilor de canalizare, accent ceva mai sporit pe necesitatea dezvoltării acestor servicii pun persoanele mai în vârstă, care nu beneficiază de canalizare.

**Figura 4. Problemele prioritare pentru a fi rezolvate în comunitate**

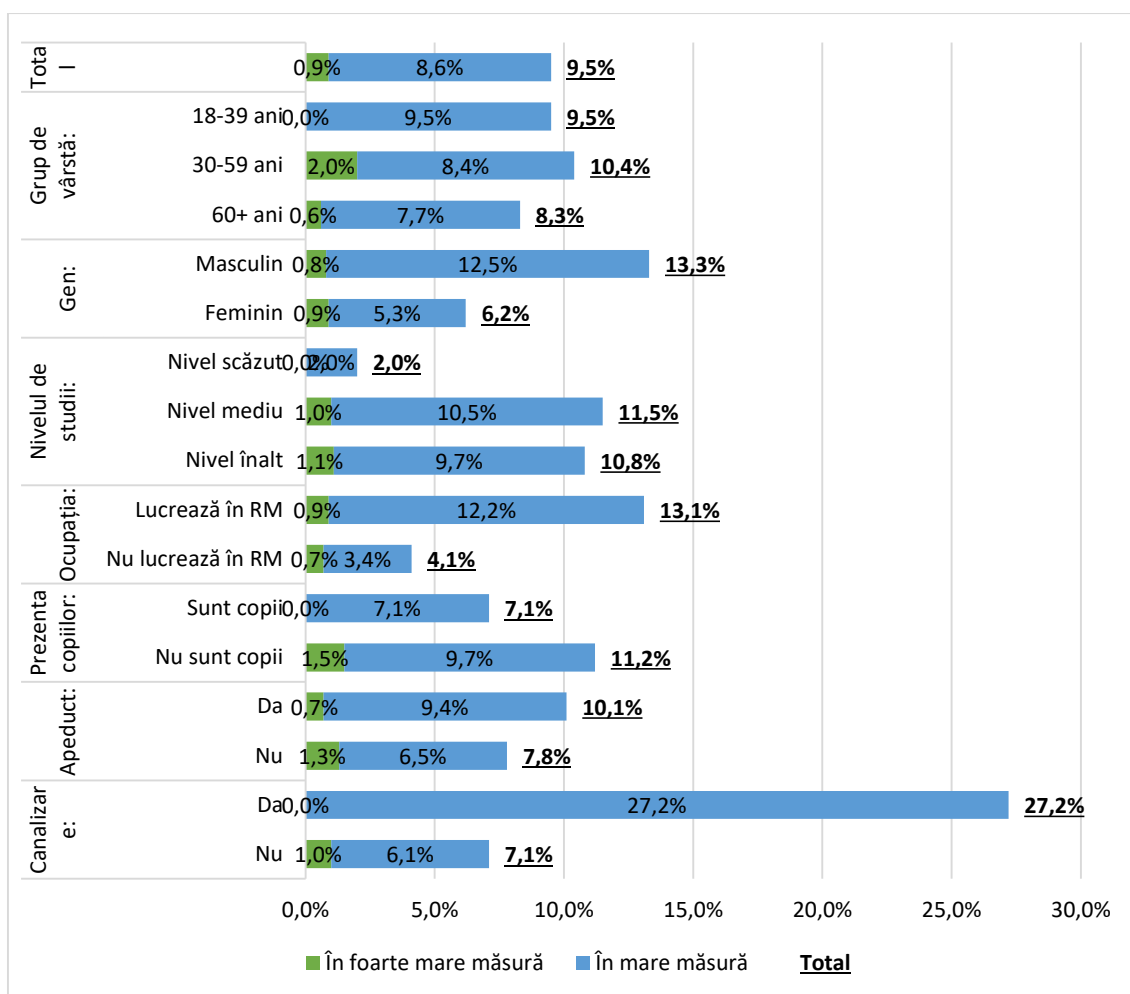


## Gradul de participare a cetățenilor în dezvoltarea comunității

Nivelul de implicare a cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității este unul scăzut. Sau altfel spus cetățenii conștientizează problema implicării scăzute. Doar 9,5% din respondenți au apreciat că cetățenii s-ar fi implicat (în foarte mare sau mare măsură) în rezolvarea problemelor comunitare. Sunt mai sceptici la acest capitol respondenții care nu beneficiază de servicii de apă și canalizare centralizate.

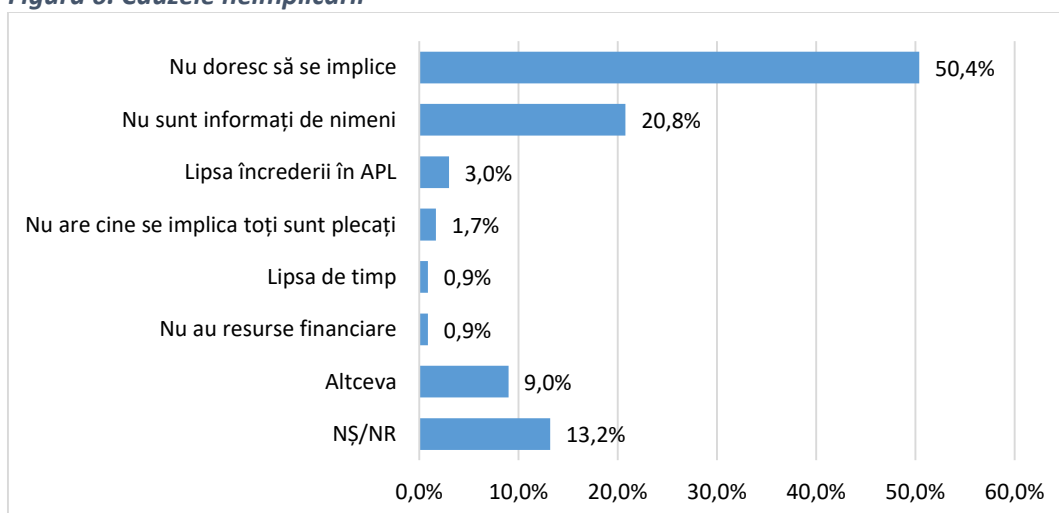
Per proiecte au fost mai sceptici privind implicarea cetățenilor respondenții din zonele Edineț, Ungheni Călărași, Leova.

**Figura 5. Aprecierea nivelului de implicare a cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității**



Cauzele neimplicării sunt multiple, în primul rând marcate de nedorința de a se implica. Totodată, cetățenii, în opinia respondenților, nu se implică din cauza că nu sunt informați corespunzător (20,8%), problema lipsei încrederii în APL (3,0%), lipsa resurselor umane din cauza migrației (1,7%), din lipsa resurselor financiare (0,9%), din lipsa de timp (0,9%), etc.

**Figura 6. Cauzele neimplicării**



(anexa 1, tabelul 42).

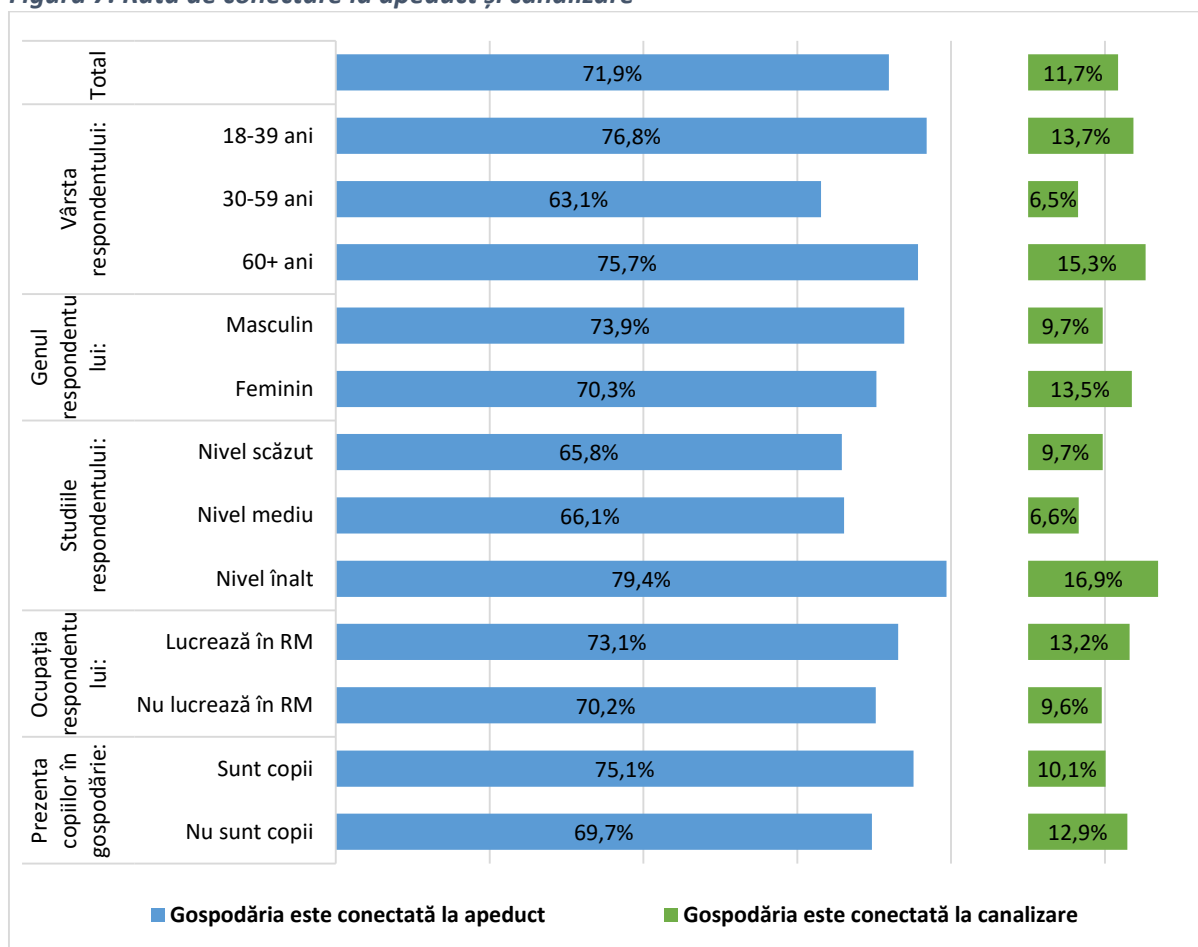
## Accesul la serviciile de aprovizionare cu apă și canalizare

Rata de acces la servicii centralizate de aprovizionare cu apă la moment este una sporită (71,9% gospodării conectate), fiind totodată una disproporționată ratei de conectare la servicii centralizate de canalizare, doar 11,7% gospodării conectate la canalizare.

Discrepanțe în sensul conectării la aceste servicii se remarcă în funcție de nivelul de studii, în mod particular rata de conectare la canalizare în cazul respondenților cu nivel sporit de studii este de două ori mai sporită în comparație cu respondenții cu nivel scăzut de studii (16,9% față de 9,7%).

Din gospodăriile conectate la apeduct 96,8% consumă apă din acesta.

**Figura 7. Rata de conectare la apeduct și canalizare**



Per total din volumul de apă consumat (40,6%) de gospodăriile incluse în eșantion sunt din apeducte, iar (51,6%) din fântâni. Conexiunea la sistem de aprovizionare cu apă potabilă schimbă radical structura consumului e surse de apă. În cazul gospodăriilor conectate la apeduct 56,4% din apa consumată provine din această sursă, iar în cazul gospodăriilor neconectate 96,8% din apă este consumată din fântâni.

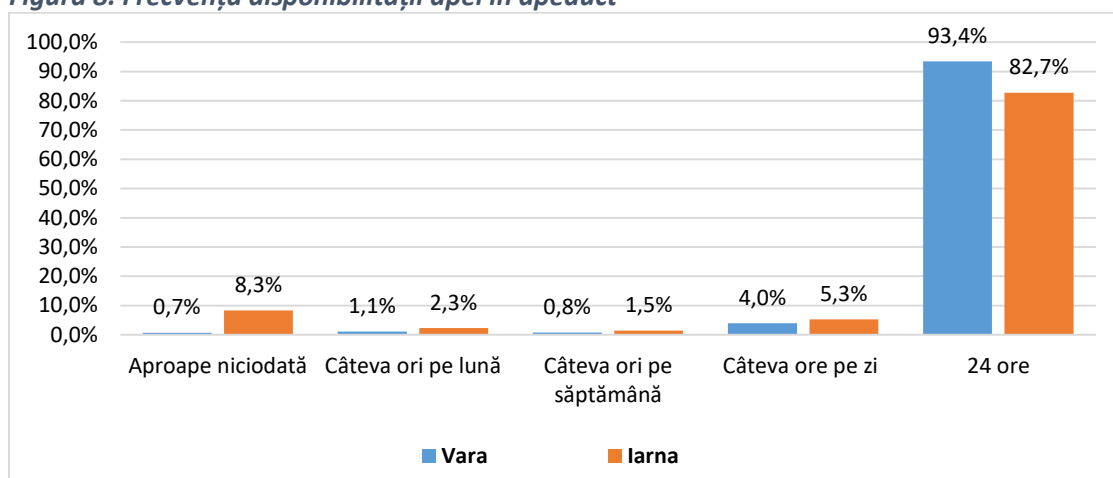
Totodată ponderi semnificative de volume de apă consumate de gospodăriile conectate la apeduct provine din fântâni (33,9%), un indiciu asupra persistenței unor percepții eronate privind calitatea apei din apeduct versus calitatea celei din fântâni.

**Tabelul 3. Distribuția volumului de apă consumat de gospodării pe surse (%)**

	Total	Conectarea la apeduct	
		conectate la apeduct	neconectate la apeduct
Sistem centralizat de alimentare cu apă/apeduct (contorizat)	39,8	55,3	0
Sistem centralizat de alimentare cu apă/apeduct (necontorizat)	0,8	1,1	0
Sistem propriu - fântână în curte	18,6	5,8	51,3
Fântâni publice - în afara curții	33	28,1	45,5
Sistem automat printr-o autocisterna	0,4	0,5	0
Apa îmbuteliată	2,6	2,7	2,4
Izvor	5,0	6,6	0,8

În cazul apeductelor nu sunt constatate probleme majore în ceea ce ține de sustenabilitatea aprovizionării cu apă, aproape 90% respondenți afirmă că apa este disponibilă 24 ore atât pe timp de vară, cât și pe timp de iarnă.

**Figura 8. Frecvența disponibilității apei în apeduct**

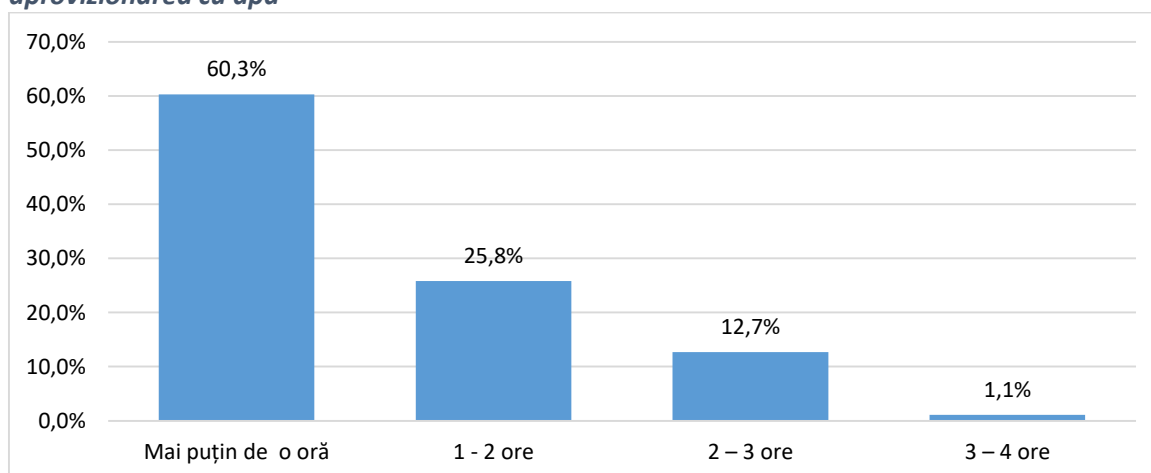


(anexa 1; tabelele 17 și 18).

Din totalul gospodăriilor actualmente conectate la un apeduct centralizat 94,3% declară că consumul de apă în gospodărie este contorizat.

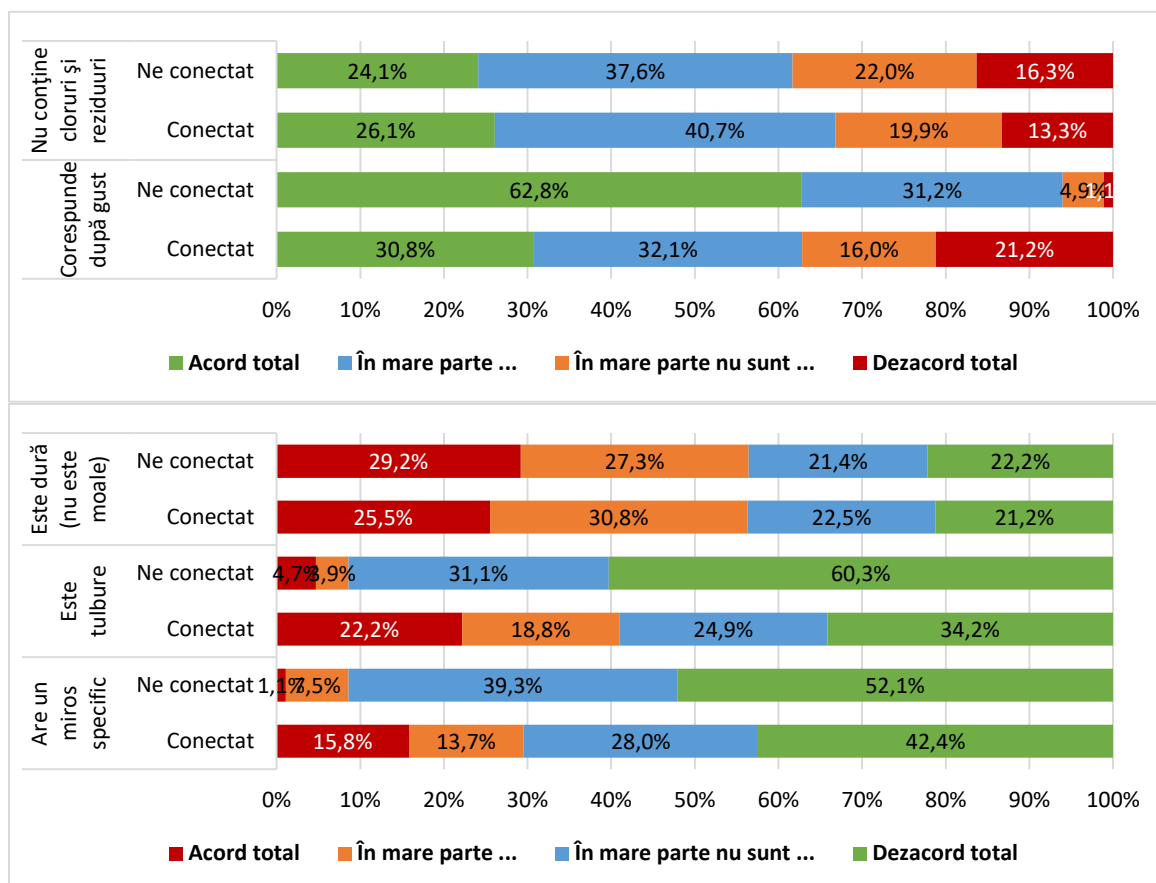
Aprovizionarea cu apă din fântâni constituie o activitate consumatoare de timp. Aproape o treime de respondenți au estimat că această activitate necesită mai mult decât o oră pe zi în mediu.

**Figura 9. Timpul mediu dedicat pe zi de gospodăriile care nu sunt conectate la apeduct pentru aprovizionarea cu apă**



Datele din figura 10 sugerează o dată în plus percepțiile specifice asupra calității apei în funcție de sursa acesteia, profilându-se percepțiile că apa din fântâni este de o calitate mai sporită decât din apeducte. Deși la toți parametrii de calitate majoritatea respondenților au apreciat pozitiv apa consumată de gospodărie, sunt evidente tendințele de a aprecia ceva mai negativ în cazul gospodăriilor conectate la apeduct. Doar în cazul afirmației că apa consumată „este dură” aprecierile negative în cazul gospodăriilor care nu sunt conectate la apeduct sunt mai sporite comparativ cu celălalt grup de gospodărie.

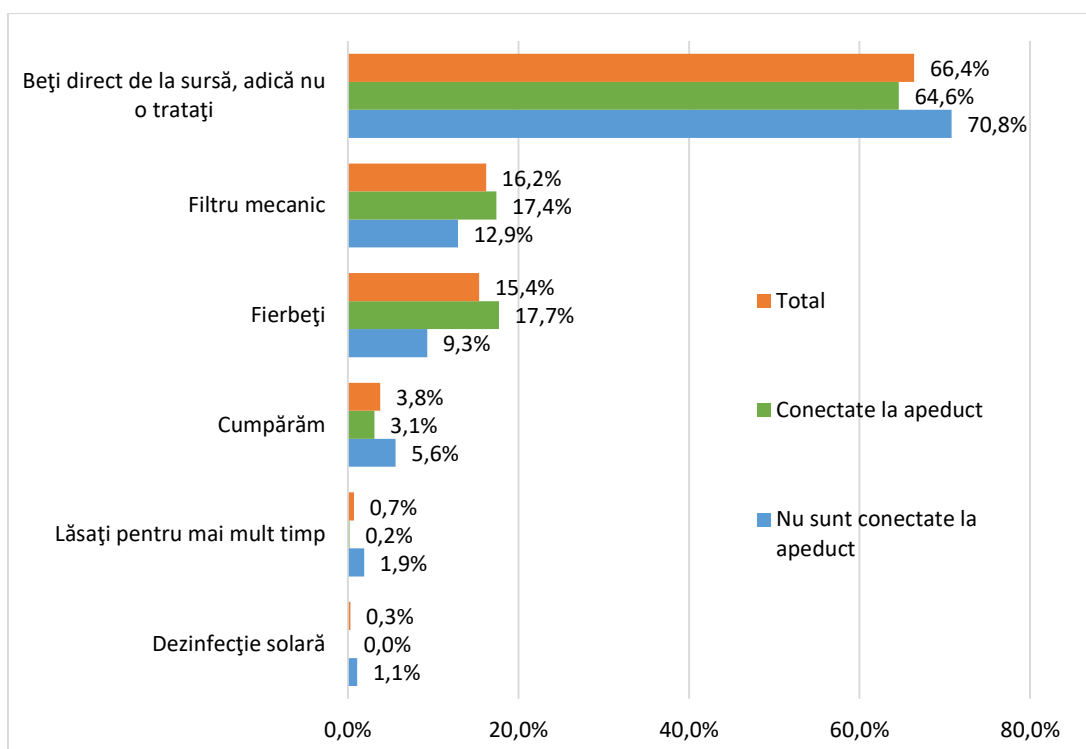
**Figura 10. Aprecierea calității apei consumate în funcție de sursa de apă (apeduct sau nu)**



Jumătate din gospodăriile nu aplică careva tehnici de tratare a apei înainte de consum. În mod special acest lucru se referă la gospodăriile care consumă apă din fântâni (70,8% nu tratează apa).

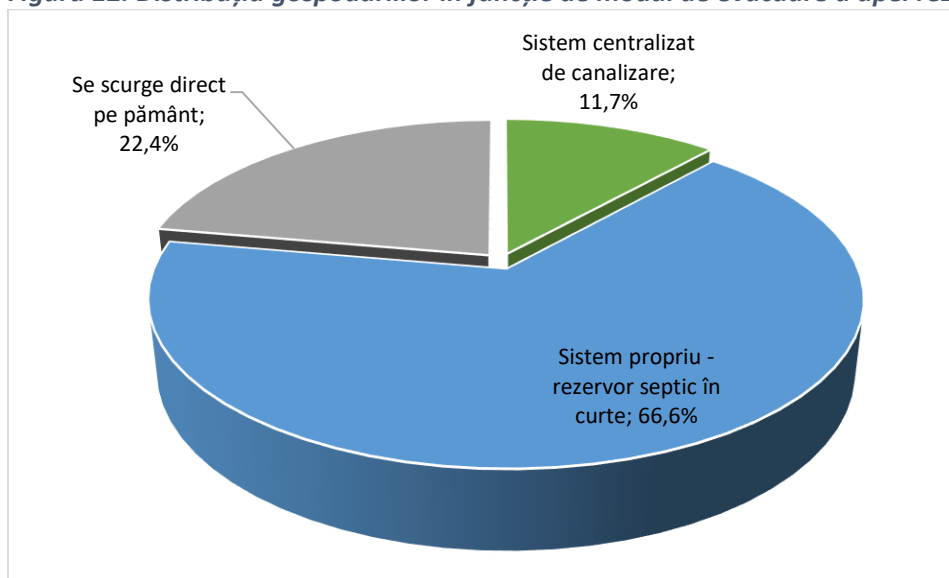
În rest, cel mai des apa este tratată prin fierbere (15,4%) sau prin intermediul filtrelor mecanice (16,2%).

**Figura 11. Modalitățile de tratare a apei înainte de consum**



Ponderea estimativă a volumului de apă uzată nu diferă substanțial de distribuția gospodăriilor în funcție de modul de evacuare. Astfel, media estimată a volumului de apă evacuat prin intermediul sistemului centralizat de canalizare egalează cu 11,7%. Mai mult de jumătate de apă este evacuată prin intermediul sistemelor de canalizare improvizate (66,6%) iar 22,4% se scurge direct în sol (anexa 1, tabelul 14).

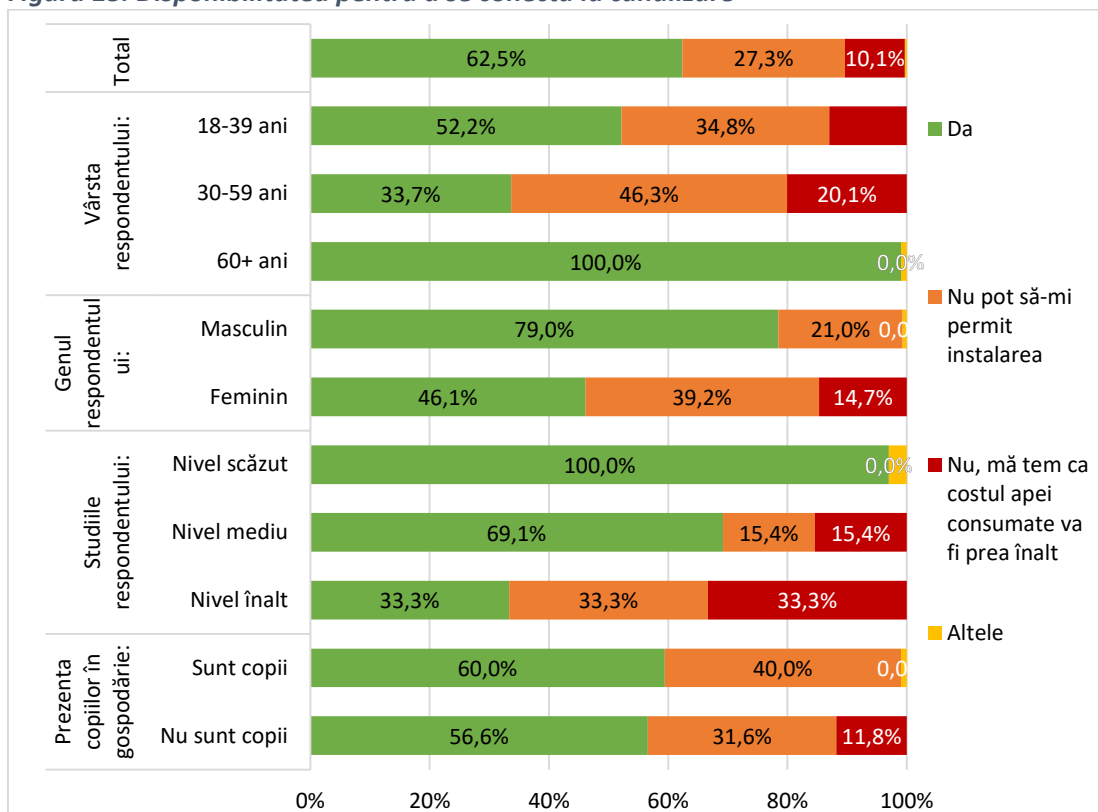
**Figura 12. Distribuția gospodăriilor în funcție de modul de evacuare a apei reziduale**



În cazul gospodăriilor neconectate la canalizare se atestă o rată sporită de disponibilitate de a se conecta. Șase din zece respondenți au declarat că ar fi disponibili să se conecteze. În restul cazurilor respondenții fie consideră că nu își pot permite cheltuielile aferente conectării la sistem (27,3%), fie se tem că costul aferent consumului va fi prea înalt (10,1%).

Per proiecte rata de disponibilitate de a se conecta la canalizare este cuprins între valorile 56,5% din zona proiectului Edineț și 83,5% în zona Leova.

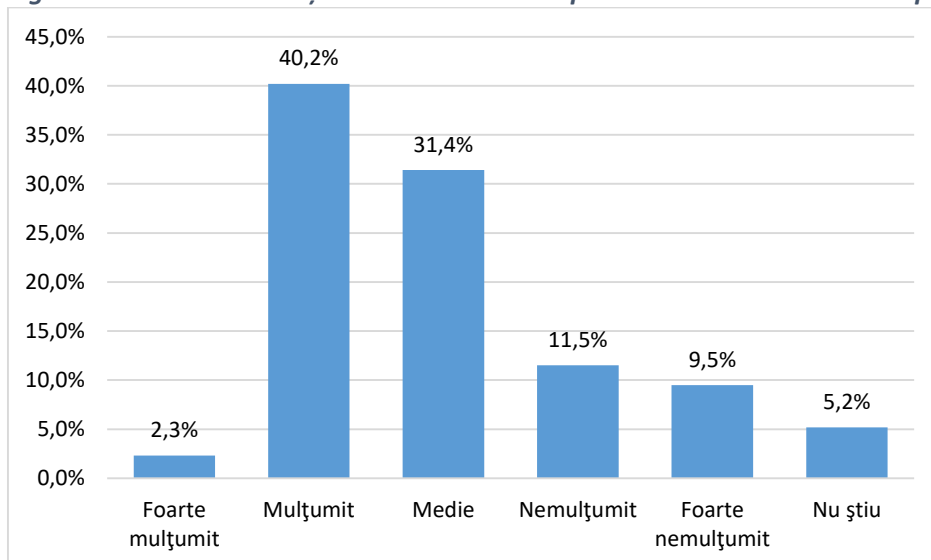
**Figura 13. Disponibilitatea pentru a se conecta la canalizare**



În cazul gospodăriilor conectate la apă și canalizare se atestă un nivel satisfactor de (42,5%) de activitatea prestatorului de servicii.

Variația în funcție de proiecte la acest indicator este cuprinsă în limitele 42,5% în zona Edineț și 82,1% în zona Rîșcani (anexa 1, tabelul 27).

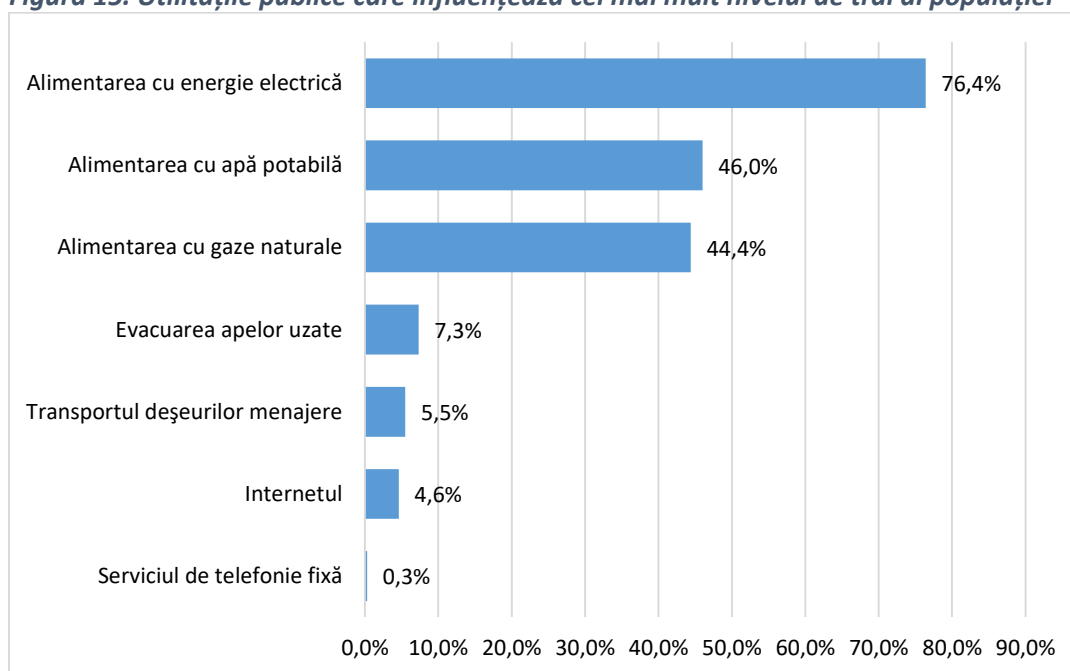
**Figura 14. Gradul de mulțumire de activitatea prestatorului de servicii de apă și canalizare**



## Costurile și cheltuielile aferente consumului de apă și canalizare

Percepțiile publicului privind impactul asupra calității vieții a diferitor utilități sunt eronate. Întrebați despre care ar fi utilitățile care influențează cel mai mult nivelul de trai al populației respondenții au pus accentul pe trei din ele, asigurarea cu energia electrică, alimentarea cu apă potabilă și cu gaze naturale. Aceste trei servicii au acumulat ponderi detașat mai mari față de cele care urmează. Evacuarea apelor uzate nici pe departe nu este privită ca fiind un serviciu cu impact major asupra calității vieții, doar 7,3% respondenți au menționat acest serviciu. La fel și în cazul serviciilor de evacuare a deșeurilor menajere (5,5%).

**Figura 15. Utilitățile publice care influențează cel mai mult nivelul de trai al populației**



Cheltuielile medii lunare per eșantion pentru utilitățile de bază constituie 1203,3 lei. Peste jumătate din aceste cheltuieli sunt direcționate pentru consumul de gaze naturale (29,4%) și energie electrică (27,4%). Cheltuielile pentru consumul de apă și canalizare egalează 148,6 în mediu pe lună, ceea ce în sumă constituie 13,2% din cheltuielile totale pentru utilități.

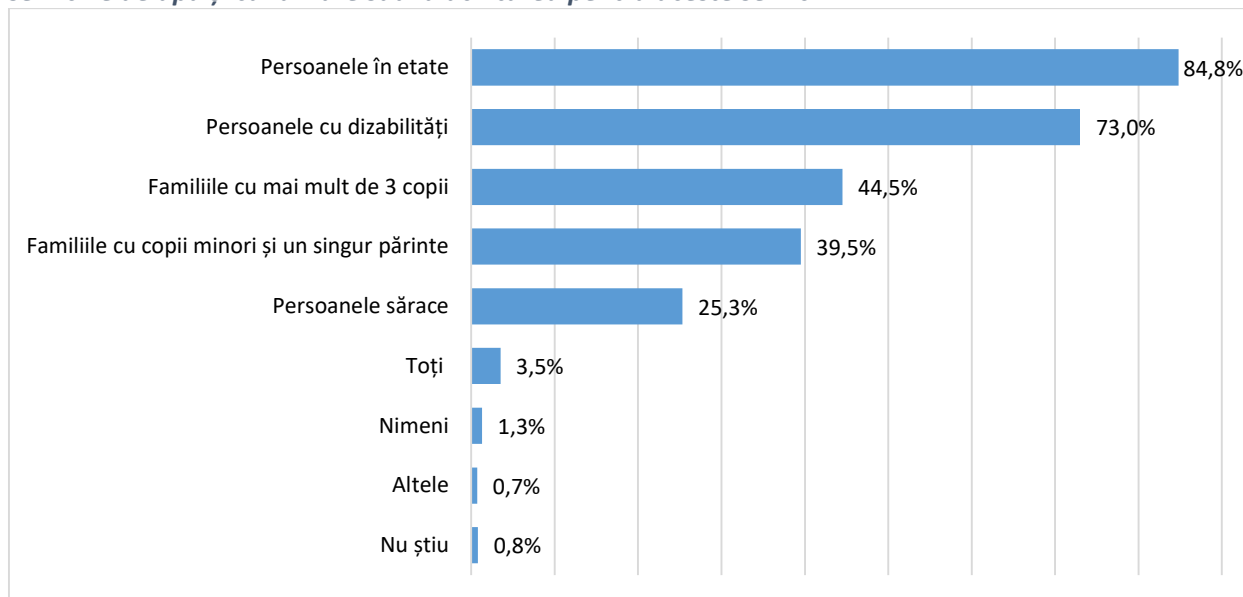
Conectarea la apeduct și canalizare, cum am văzut anterior, sporește în cazul populației cu nivel de studii mai sporit. Drept urmare aceste gospodării, în special cele conectate la canalizare, înregistrează un nivel general de consum mai sporit, nu doar cheltuielile pentru apă și canalizare.

**Tabelul 4. Costuri medii lunare per gospodărie pentru serviciile și utilitățile de bază (lei)**

	Total		Conectate la apeduct	Conectate la canalizare
	%	lei		
Alimentarea cu gaze naturale	29,4	382,4	412,4	310,1
Alimentarea cu apă potabilă	9,1	100,7	138,4	1,4
Evacuarea apelor uzate	4,1	47,9	56,3	26,5
Alimentarea cu energie electrică	27,4	305	302,3	311,8
Transportul deșeurilor menajere	1,9	22,5	22,2	23,4
Serviciul de telefonie fixă	1,8	18,3	18,2	18,5
Televiziunea	3,6	40,7	43,5	33,6
Internetul	10,8	131,6	135	122,9
Telefonia mobilă	11,9	154,2	158,5	142,3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1203,3</b>	<b>1286,8</b>	<b>990,5</b>

Totodată în societate persistă solicitările spre compensare a costurilor aferente conectării la apă și canalizare prin acordarea de tarife preferențiale categoriilor social-vulnerabile. În primul rând aceste categorii ar fi persoanele în etate și cele cu dizabilități. La fel ar fi vizate familiile cu mulți copii, cele monoparentale și persoanele sărace.

**Figura 16. Categoriile de populație care ar trebui să beneficieze de tarife preferențiale la conectarea la serviciile de apă și canalizare sau la achitarea pentru aceste servicii**



Nivelul acceptabil pentru respondenți al cheltuielilor medii lunare pentru apă este de 129,7 lei, fiind comparabil cu cheltuielile medii efectuate la moment.

De remarcat că populația tânără, femeile, gospodăriile cu copii, cele conectate la apeduct și canalizare manifestă o disponibilitate pentru cheltuieli mai sporite.

Respondenții au fost rugați să se pronunțe și cu privire la costul per un metru cub de apă pe care aceștia îl consideră optimal. În mediu a fost indicat un preț de 11,9 lei per metru cub de apă. Variațiile pe categorii socio-demografice sunt minime. Per zone de proiect acesta variază în limitele 8,3 lei media estimată în Drochia și 11,9 lei în Edineț.

Din cheltuielile totale anunțate de respondenți și costul per unitate rezultă un consum mediu de 10,9 m.c. de apă în mediu pe lună per gospodărie.

**Tabelul 5. Cheltuieli optimal acceptate pentru consumul de apă, costul unui metru cub de apă și consumul mediu lunar de apă derivat**

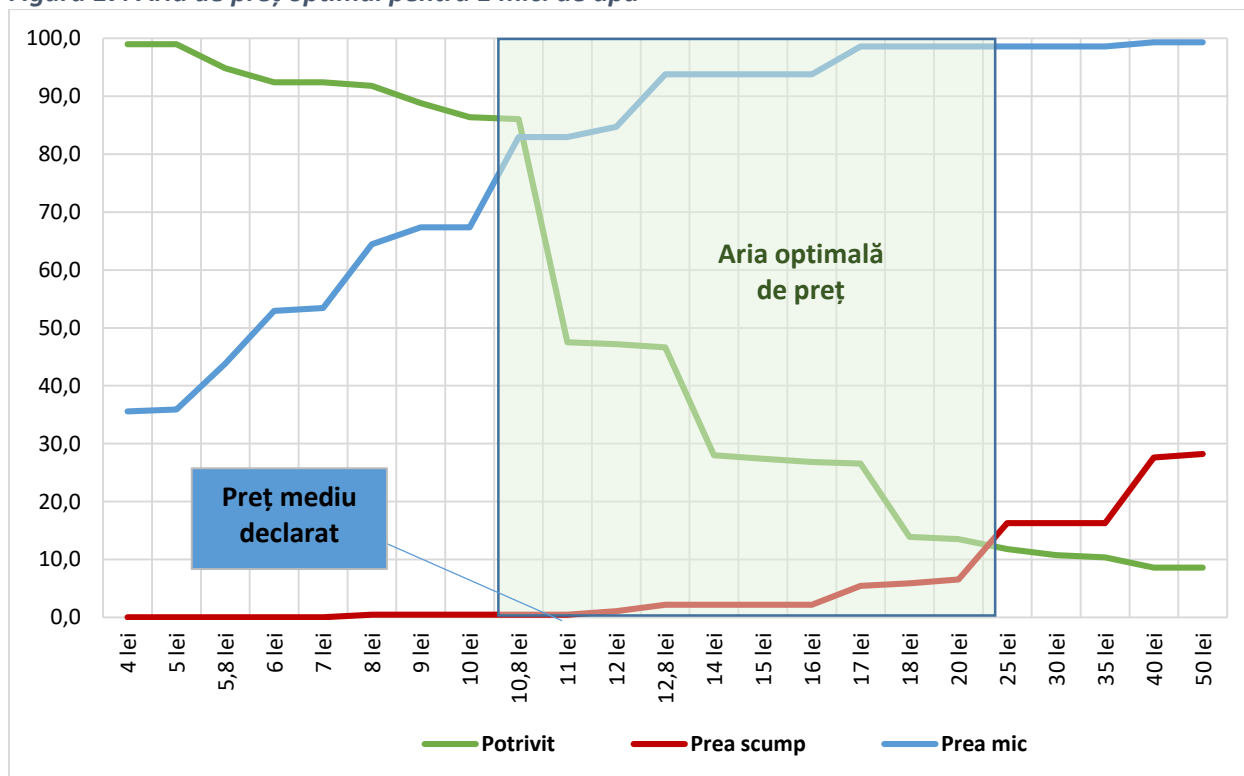
		Cost mediu lunar (lei)	Cost per m.c.	Consum mediu lunar estimat
<b>Total</b>		129,7	11,9	10,9
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-39 ani</b>	172,1	12,3	14,0
	<b>30-59 ani</b>	121,2	11,2	10,8
	<b>60+ ani</b>	81,4	12,1	6,7
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	143,9	11,9	12,1
	<b>Feminin</b>	117,8	11,8	10,0
<b>Studiile respondentului:</b>	<b>Nivel scăzut</b>	156,3	11	14,2
	<b>Nivel mediu</b>	103,4	11,5	9,0
	<b>Nivel înalt</b>	135,3	12,5	10,8
<b>Ocupația respondentului:</b>	<b>Lucrează în RM</b>	123,1	11,8	10,4
	<b>Nu lucrează în RM</b>	142,2	11,9	11,9
<b>Prezența copiilor în gospodărie:</b>	<b>Sunt copii</b>	176,6	11,4	15,5
	<b>Nu sunt copii</b>	96,5	12,2	7,9

Conectarea gospodăriei la sistemul de canalizare:	Da	158,6	12,4	12,8
	Nu	122,8	11,8	10,4

În cadrul studiului a fost aplicată o tehnică utilizată pe larg în studiile de piață pentru estimarea ariei optimale de preț pentru un produs. În acest sens respondenții au fost rugați, pe lângă costul optimal, să indice care ar fi 1) costul per m.c. atât de mic încât nu ar mai ține cont de volumul de apă consumat și 2) care fi costul atât de mare încât i-ar determina să nu mai consume apă din apeduct. Valorile medii rezultate 5,2 lei preț foarte mic și 19,0 lei per m.c. drept prețul foarte mare. Interferența distribuțiilor (cost optimal/cost prea mic și cost optimal/cost prea mare) răspunsurilor indică aria optimală de preț. În cazul dat aceasta se plasează în limitele 10,50 și 21 lei per m.c. de apă.

La interpretarea estimărilor privind costul pentru apa consumată trebuie să ținem cont de câteva aspecte. În primul rând aprecierile acordate de respondent sunt afectate de nivelul actual de cost în zonele respective de proiect. În al doilea rând rezultatele studiului ne pun la dispoziție suficiente indicii ca să concluzionăm că nivelul de informare despre serviciile de alimentare cu apă și canalizare este unul incomplet și fragmentar, respectiv și aprecierile cu privire la costurile aferente nu neapărat sunt oferite în cunoștință de cauză. Astfel aria de preț rezultată este una de moment, iar urmare activităților de informare în cadrul proiectelor percepțiile privind costurile apei consumate pot fi schimbate.

**Figura 17. Aria de preț optimal pentru 1 m.c. de apă**



(anexa 1, tabelul 51 și 52).

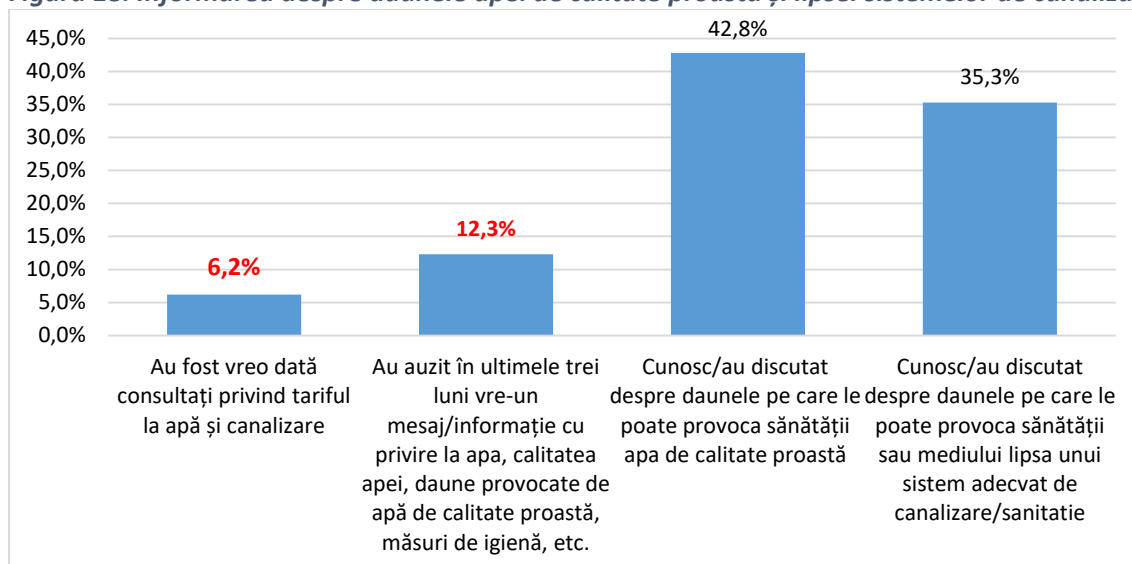
## Particularitățile de sensibilizare și informare cu privire la apă și canalizare

Indicatorii care direct vizează informarea cetățenilor despre problemele provocate de lipsa de apă de calitate daunele care le poate provoca lipsa canalizării exprimă existența lacunelor în acest sens. Doar unul din doi respondent afirmă că cunoaște sau ar fi discutat vreodată despre daunele pe care le poate

provoca sănătății apă de calitate proastă și daunele pe care le provoacă mediului și sănătății lipsa unui sistem adecvat de canalizare.

Doar 6,2% respondenți au fost vreodată consultați privind tarifele la apă și canalizare, cu variații ne semnificative pe categorii socio-demografice. La fel de scăzută a fost acoperirea eforturilor de informare cu privire la apă și canalizare în zonele de proiect în ultimele 3 luni, doar 12,3% respondenți afirmă că ar fi primit careva informații în acest sens.

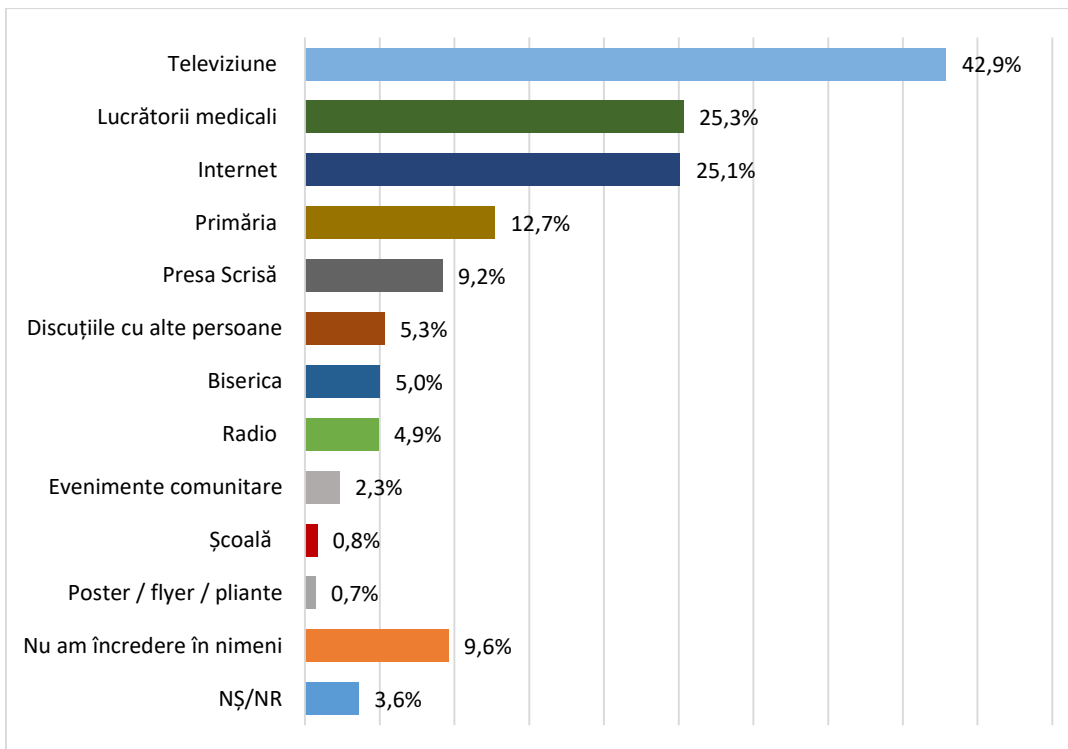
**Figura 18. Informarea despre daunele apei de calitate proastă și lipsei sistemelor de canalizare**



(anexa 1, tabelul 45-46).

Planificarea eforturilor de informare în cadrul proiectelor trebuie să ia în calcul ratele de acoperire a populației de diferite canale informaționale, precum și preferințele/încrederea cetățenilor în acestea. Conform rezultatelor studiului, cele mai eficiente resurse în sensul încrederii cetățenilor ar fi televiziunea (42,9%), internet-ul (25,1%) și lucrătorii medicali (25,3%).

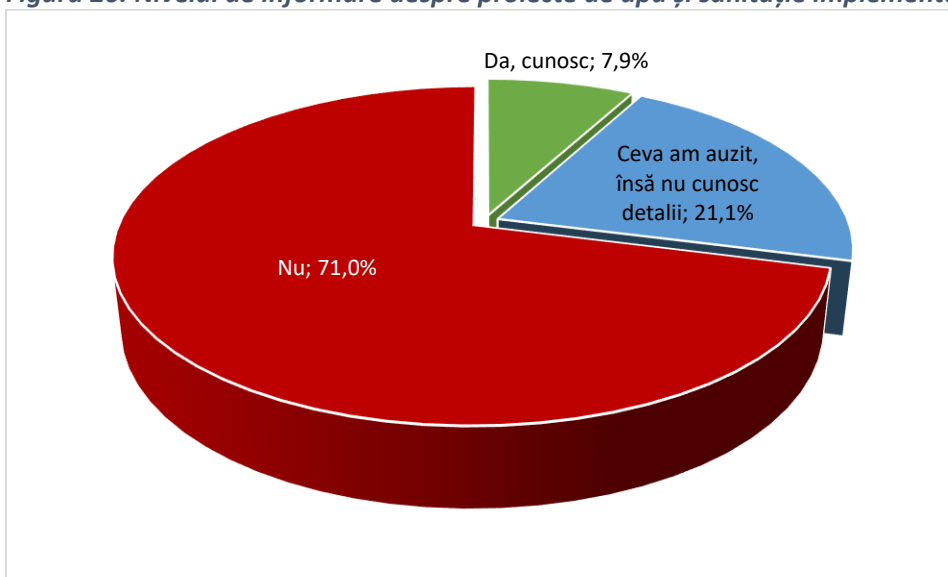
**Figura 19. Sursele de informare preferate/de încredere**



Majoritatea locuitorilor din zonele de proiect nu au auzit despre sub-proiectul implementat în comunitate în cadrul proiectului GIZ „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova”. Doar 7,9% susțin că cunosc acest lucru iar 21,1% susțin că ceva au auzit, fără însă să cunoască detalii.

Rate ceva mai sporite de informare în acest sens se înregistrează în rândul bărbaților, persoanelor nu nivel înalt de studii, în gospodăriile care nu sunt conectate la apeduct și canalizare.

**Figura 20. Nivelul de informare despre proiecte de apă și sanitație implementate în localitate**



## Concluzii

Prezentul studiu are drept scop stabilirea gradului de satisfacție a utilizatorilor de serviciile de alimentare cu apă și canalizare în zonele de implementare a sub-proiectelor în cadrul proiectului GIZ „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova”.

Studiul se bazează pe rezultatele unui sondaj de opinie în gospodării, realizat în zona de proiectului pe un eșantion de 301 respondenți.

### *Satisfacția cetățenilor față de situația socio-economică a comunității*

- Cetățenii manifestă un nivel relativ sporit de satisfacție față de serviciile educaționale, evacuare a gunoiului, securitatea în comunitate. Serviciile de apă și canalizare și infrastructura drumurilor deopotrivă acumulează aprecieri preponderent critice.
- Relativ critic este evaluată și transparența proceselor de luare a deciziilor de către APL.
- Performanța prestatorilor și a APL în soluționarea problemelor ce țin de apă și canalizare sunt apreciate moderat, opiniile sunt împărțite, mai mult critice.
- Infrastructura de drumuri este cap de listă în rândul problemelor care, în opinia locuitorilor, necesită intervenții imediate. Sistemele de alimentare cu apă se plasează pe locul doi, pe când sistemele de canalizare nu se regăsesc în top cinci domenii.

**Astfel studiul indică necesitatea de sensibilizare a populației privind daunele provocate de o apă de calitate proastă și în mod special lipsa canalizării.**

### *Participarea cetățenilor în dezvoltarea comunității*

- Nivelul de implicare a cetățenilor în rezolvarea problemelor comunității este unul scăzut, în opinia respondenților.
- Cauzele neimplicării în rezolvarea problemelor comunitare sunt lipsa de dorință, nivelul scăzut de informare, migrația și lipsa încrederii în APL.

### *Accesul la serviciile de aprovizionare cu apă și canalizare*

- Rata de conectare la apeduct a gospodăriilor în zonele de proiect constituie 71,9%, iar rata de conectare la canalizare doar 11,7%.
- Ratele de conectare atât la apeduct, cât și canalizare sunt mai sporite în cazul respondenților cu nivel mai înalt de studii.
- Per total 40,6% din apa consumată de gospodării este din apeduct, 51,6% din fântâni. Evident structura consumului pe surse de apă diferă substanțial în funcție de conectarea la apeduct. În gospodăriile conectate la apeduct 56,4% din întregul volum de apă este consumată din apeduct și 28,6% din fântâni. În cazul gospodăriilor care nu sunt conectate la apeduct aproape toată apa consumată (97,0%) provine din fântâni.
- Jumătate din gospodării nu aplică niciuna din tehnicile de tratare a apei înainte de a o consuma. În mod special aceasta se referă la gospodăriile care nu sunt conectate la apeduct, din care nu tratează apa consumată 70,8%.
- Studiul indică asupra persistenței percepțiilor că apa din fântâni este mai calitativă comparativ cu cea din apeduct, că ar conține mai puține cloruri, nu are mirosuri.

**Sunt necesare pe de o parte, eforturi de informare a populației despre indicii de calitate reali ale apei din fântânile din comunități, și riscurile pentru sănătate implicate, pe de altă parte, eforturi de familiarizare cu mecanismele de tratare a apei furnizate prin apeducte.**

#### *Costurile și cheltuielile aferente consumului de apă și canalizare*

- Cheltuielile medii lunare per gospodărie pentru utilitățile de bază constituie 1203,3 lei. Consumul de apă și serviciul de canalizare constituie 13,2% din totalul cheltuielilor pentru utilități (148,6 lei).
- Volumul cheltuielilor considerate optime pentru consumul de apă și canalizare este de 129,7 lei în total pe lună, iar tariful per metru cub de apă consumată de 11,9 lei.
- Aria optimală de preț estimată în cadrul studiului se încadrează în limitele 10,5-20,1 lei per m.c.

#### *Particularitățile de sensibilizare și informare cu privire la apă și canalizare*

- Nivelul de informare a populației privind riscurile pentru mediu și sănătatea omului, pe care le prezintă apa de calitate proastă și lipsa sistemelor de canalizare este unul scăzut.
- Doar 6,2% cetățeni au fost vreodată consultați/informați cu privire la tariful la apă și canalizare și doar 12,3% au fost informați cu privire la apa și/sau canalizare în ultimele 3 luni.
- La fel este scăzut (la etapa sondajului) nivelul de informare a locuitorilor zonelor de proiect despre sub-proiectele care sunt în proces de implementare.
- Canalele cele mai preferate de informare, care ar fi cele mai eficiente în sensul sensibilizării populației cu privire la apa și canalizarea ar fi televiziunea, internet-ul și lucrătorii medicali.



## ANEXA 2: Chestionarul aplicat

### Chestionar pentru consumatorii serviciilor publice Sondajul de măsurare a gradului de satisfacție al cetățenilor față de serviciile publice de aprovizionare cu apă și canalizare

Septembrie 2018	Nr. chest.  __ __ __ __
Cod intervievator:  __ __	

Numele meu este ... .

Eu sunt colaborator și operator de interviu Centrul de Investigații Sociologice și Marketing „CBS-AXA” specializată în studii de piață și sondaje de opinie. La moment realizăm o cercetare în comunitatea Dvs. pentru a identifica situația de referință în proiectele care beneficiază de suportul Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) prin intermediul proiectului ”Modernizarea serviciilor publice locale”. Studiul este realizat cu consumatori ai serviciilor publice din comunitate, alte structuri de resort la nivel raional. Noi garantăm că nici o informație personală despre Dvs. nu va fi divulgată iar părerea Dvs. vor fi analizate împreună cu părerile altor consumatori. Pentru determinarea situației generale vor fi folosite numai datele statistice.

#### A: STAREA COMUNITĂȚII GRADUL PERCEPȚIEI ȘI SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR FAȚĂ DE SITUAȚIA SOCIO-ECONOMICĂ A COMUNITĂȚII

##### A1. Cât de satisfăcut (ă) sunteți de următoarele servicii social-economice din comunitatea Dvs. în prezent?

Serviciile	foarte satisfăcut (ă)	În mare parte satisfăcut (ă)	În mare parte nesatisfăcut (ă)	absolut nesatisfăcut (ă)	NȘ/ NR
1. Viața culturală, sport,	1	2	3	4	99
2. Alimentare cu apă	1	2	3	4	99
3. Alimentarea cu gaze naturale	1	2	3	4	99
4. Securitatea personală a cetățenilor și a proprietății	1	2	3	4	99
5. Școli, instituții educaționale	1	2	3	4	99
6. Evacuarea gunoierului și salubritatea	1	2	3	4	99
7. Drumuri de acces în comunitate	1	2	3	4	99
8. Canalizarea	1	2	3	4	99

##### A2. Cât de satisfăcut (ă) sunteți de ...

	Foarte satisfăcut (ă)	În mare parte satisfăcut (ă)	În mare parte nesatisfăcut (ă)	Absolut nesatisfăcut(ă)	NȘ/ NR
1. transparența luării deciziilor de către administrația publică locală în comunitatea Dvs.?	1	2	3	4	99
2. transparența achizițiilor publice în comunitatea Dvs.?	1	2	3	4	99

A3 Numiți trei probleme cele mai stringente în prezent în comunitatea Dvs.? Ce trebuie făcut acum în primul rând pentru		În I rând	În al II rând	În al III rând
sisteme de apă		1	1	1
servicii de asistență socială		2	2	2
școli, grădinițe, instituții extrașcolare (inclusiv centre educaționale)		3	3	3
centre comunitare/ case de cultură		4	4	4

<b>comunitate?</b> <b>Numerotați-le de la 1 la 3.</b> <b>OPERATOR! NU CITIȚI</b> <b>CLASIFICATORUL. ASCULTAȚI RĂSPUNSUL RESPONDENTULUI ȘI SELECTAȚI DIN CLASIFICATOR RĂSPUNSURILEL CELE MAI POTRIVITE</b>	sisteme de colectare și evacuare a gunoiului	5	5	5
	oficiul medicului de familie/centrul medicilor de familie/centrul de sănătate	6	6	6
	drumuri și poduri	7	7	7
	sisteme gaz	8	8	8
	mediul ambiant	9	9	9
	telefonie	10	10	10
	electricitate	11	11	11
altele (notați _____ )	_ _	_ _	_ _	
NȘ/NR	99	99	99	

**A4. În ce măsură considerați că ... se descurcă cu soluționarea problemelor ce țin de apă și canalizare în**

<b>comunitatea Dvs.?</b>	foarte mare măsură	mare măsură	mica măsură	deloc	NȘ	NR
1. administrația publică locală (primăria)	1	2	3	4	8	9
2. operatorul economic (prestatorul de apă și canalizare)	1	2	3	4	8	9

#### B. CONECTAREA LA APEDUCT ȘI CANALIZARE

<b>CONECTAREA LA APEDUCT</b>		
	<b>Da</b>	<b>Nu</b>
<b>B 1. Gospodăria Dvs. este conectată la un apeduct?</b>	1	2
<b>B 2. Dacă DA Gospodăria Dvs. utilizează apă din acest apeduct?</b>	1	2
<b>CONECTAREA LA CANALIZARE</b>		
<b>B 3. Gospodăria Dvs. este conectată la sistem centralizat de canalizare?</b>	1	2

**B 4. A. Care este sursa de alimentare cu apă a familiei Dvs. și ponderea utilizării ei (în procente)?**

Răspuns Multiplu

**B. Câte procente din apa utilizată în gospodărie se utilizează din aceste surse ...? (suma finală = 100%)**

	<b>A. Sursa de alimentare cu apă</b>	<b>B. Ponderea utilizării apei în %</b>
1.	Sistem centralizat de alimentare cu apă/apeduct (contorizat)	_ _ _  %
2.	Sistem centralizat de alimentare cu apă/apeduct (necontorizat)	_ _ _  %
3.	Sistem propriu - fântână în curte	_ _ _  %
4.	Fântâni publice - în afara curții	_ _ _  %
5.	Apă de suprafață (râu, lac sau alte bazine naturale)	_ _ _  %
6.	Sistem automat printr-o autocisterna	_ _ _  %
7.	Apa îmbuteliată	_ _ _  %
8.	Nu avem sursă proprie de alimentare cu apă	_ _ _  %
9.	Altele (descrieți)	_ _ _  %

**B 5. A) Care este metoda de evacuare a apelor uzate folosită de familia Dvs.? Răspuns Multiplu**

**B) Câte procente din apa uzată în gospodărie se scurge în ... ? (suma finală = 100%)**

<b>A. Metoda de canalizare</b>	<b>A.</b>	<b>B.</b>
Sistem centralizat de canalizare	1	_ _ _  %
Sistem propriu - rezervor septic în curte	2	_ _ _  %
Se scurge direct pe pământ	3	_ _ _  %

Altele (descrieți)	_ _	_ _ _  %
--------------------	-----	----------

**Dacă sunteți conectat/ă la apeduct raspuns 1 la întrebarea B1:**

<b>B 6. Cât de frecvent este disponibilă apa la robinetul Dvs?</b>		<b>Vara</b>	<b>Iarna</b>
	Aproape niciodată	1	1
	Câteva ori pe lună	2	2
	Câteva ori pe săptămână	3	3
	Câteva ore pe zi	4	4
	24 ore	5	5
Altele (specificați _____)		_ _	_ _

<b>B 7. Cum caracterizați presiunea apei din conductă?</b>	Foarte bună	1
	Bună	2
	Rea	3
	Foarte rea	4
	NȘ	9

<b>B 8. În ultima săptămână, câte zile ați avut apă prin conductă?</b>	_ _  zile
<b>B 9. Câte ore pe zi sunteți aprovizionat cu apă prin conductă?</b>	_ _  ore

**Daca nu sunteți conectat la apeduct s-a menționat răspunsul 2 la întrebarea B1:**

<b>B 10. Cine este responsabil de asigurarea cu apă a familiei/gospodăriei?</b>	Soțul/soția	1
	Copii	2
	Altul/alta (specificați)	_ _
<b>B 11. Cât timp pe zi dedicați pentru colectarea apei pentru familie/gospodărie?</b>	Mai puțin de o oră	1
	1 - 2 ore	2
	2 - 3 ore	3
	3 - 4 ore	4
	Altul / alta (specificați)	_ _

**RĂSPUND TOȚI RESPONDENȚII**

**B 12. Vă rugăm să vă expuneți referitor la calitatea apei potabile consumate de familia Dvs.**

<b>Grad de apreciere Afirmatii</b>	<b>Acord total</b>	<b>În mare parte sunt de acord</b>	<b>În mare parte nu sunt de acord</b>	<b>Dezacord total</b>
1. Apa potabilă corespunde după gust	1	2	4	5
2. Apa potabilă are un miros specific	1	2	4	5
3. Apa potabilă este tulbure	1	2	4	5
4. Apa potabilă este dură (nu este moale)	1	2	4	5
5. Apa nu conține cloruri și reziduuri	1	2	4	5

<b>B 13. Ce faceți pentru a îmbunătăți apa în vederea consumării ei ca apă potabilă? Răspuns multiplu</b>	Beți direct de la sursă, adică nu o tratați	1
	Fierbeți	2
	Filtru mecanic	3
	Adăugați clor	4
	Lăsați pentru mai mult timp	5
	Filtrați prin tifon	6
	Dezinfecție solară	7
	Altele (specificați _____)	_ _

**Dacă sunteți conectat/ă la apeduct raspuns 1 la întrebarea B1:**

<b>B 18. Aveți un contor pentru apă? (Dacă nu), pe ce bază plătiți pentru apă?</b>	Da, avem un contor	1=>B20
	Nu, nu avem un contor, dar plătim un preț fix	2=>B19
	Nu, nu avem un contor, dar plătim în dependență de câți membri avem în familie	3=> B19
	Nu, nu avem un contor, dar plătim în dependență de marimea casei sau apartamentului	4=> B19
	Altele _____	_ _ => B19
Nu știu	99=> B19	

<b>B 19. (Dacă nu aveți contor) Ați fi dispus(ă) să instalați un contor în gospodăria Dvs.? Dacă nu, de ce?</b>	Da	1
	Nu, nu pot să-mi permit instalarea	2
	Mă tem ca apa consumată va costa mai mult în acest caz	3
	Altele _____	_ _

**Dacă nu sunteți conectat/ă la sistem canalizare centralizat s-a menționat răspunsul 2 la întrebarea B3:**

<b>B 20. Dacă nu sunteți conectat (ă) la sistem canalizare centralizat, ati fi disponibil (ă) să vă conectați? Dacă nu, de ce nu?</b>	Da	1
	Nu, nu pot să-mi permit instalarea	2
	Nu, mă tem ca costul apei consumate va fi prea înalt în acest caz	3
	Altele _____	_ _

**Dacă sunteți conectat/ă la apeduct raspuns 1 la întrebarea B1:**

**B 21. Cît de mulțumit (ă) sunteți, în ansamblu, de serviciile prestate de operatorul economic (prestatorul de apă și canalizare)?**

1	2	3	4	5	99
Foarte mulțumit	Mulțumit	Medie	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	Nu știu

B.22. Dacă nu sunteți mulțumit, specificați de ce?

---



---

**B. 23. Ce influență are operatorul economic de aprovizionare cu apă și canalizare asupra următoarelor aspecte ale acestui serviciu?**

Notați pentru fiecare aspect câte un răspuns.	Influență pozitivă	Nici o influență	Influență negativă	NȘ/NR
1. prețul serviciului	1	2	3	4
2. cantitatea apei livrate	1	2	3	4
3. calitatea apei	1	2	3	4
4. graficul de aprovizionare	1	2	3	4
5. gestionarea serviciului	1	2	3	4
6. nivelul de contorizare	1	2	3	4
7. asigurarea cu canalizare	1	2	3	4
8. altele _____	1	2	3	4

RĂSPUND TOȚI RESPONDENȚII

	<b>B 24. Accesul la care din următoarele servicii comunale și utilități publice după părerea Dvs. influențează cel mai mult nivelul de trai al cetățenilor?</b> Bifați maximum 2 răspunsuri	<b>B 25. Cât cheltuie aproximativ gospodăria Dvs. în mediu pe lună pentru următoarele servicii comunale și de utilitate?</b> Răspuns pentru toate serviciile
1. alimentarea cu gaze naturale	1	_ _ _ _ _ _ _
2. alimentarea cu apă potabilă	2	_ _ _ _ _ _ _
3. evacuarea apelor uzate	3	_ _ _ _ _ _ _
4. alimentarea cu energie electrică	4	_ _ _ _ _ _ _
5. transportul deșeurilor menajere solide și lichide	5	_ _ _ _ _ _ _
6. serviciul de telefonie fixă	6	_ _ _ _ _ _ _
7. televiziunea	7	_ _ _ _ _ _ _
8. internetul	8	_ _ _ _ _ _ _
9. telefonie mobilă	9	_ _ _ _ _ _ _

<b>B 26. Cine credeti ca ar trebui să beneficieze de tarife preferențiale la conectarea la serviciile de apă și canalizare sau la achitarea pentru aceste servicii?</b>	Famiile cu mai mult de 3 copii	1
	Persoanele cu dizabilități	2
	Persoanele în etate (bătrâne)	3
	Famiile cu copii minori și un singur părinte	4
	Persoanele sărace	5
	Altele (specificați _____)	_ _ _
	Nimeni	88

### C. GRADUL DE PARTICIPARE A CETĂTENILOR

#### C 1. În ce măsură se implică cetățenii în rezolvarea problemelor comunității?

1	2	4	5	99
Foarte mare măsură	mare măsură	mică măsură	Foarte mică măsură	NS/NR

#### C 2. Dacă considerați "mică" sau "foarte mică", atunci specificați de ce

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>C3. Cum se implică cetățenii în rezolvarea problemelor comunității?</b>	Fac muncă voluntară	1
	plătesc contribuții financiare	2
	participă în luarea deciziilor la adunările generale ale satului	3
	altele _____	_ _ _  _

<b>C4. Ați fost vreodată consultat (ă) privind tariful la apă și canalizare?</b>	Da	1
	Nu	2
	Nu știu	99

<b>C5. Când ați fost consultat (ă) privind tariful la apă și canalizare?</b>	Cu 6 luni în urmă	1
	Cu un an în urmă	2
	Nu țin minte	9

Dacă se răspunde pozitiv 1 sau 2 la întrebarea de mai sus:

<b>C 6. Cum credeti, modalitatea de consultare, locul, ziua/ora au fost potrivite/comode Dvs?</b>	Da	1
	Nu	2
	Nu știu	9
<b>C7. Care zi/ora ar fi potrivit comodă pentru Dstră pentru a fi consultat/ă</b>	În zilele lucrătoare, în timpul serviciului	1
	În zilele lucrătoare, după serviciu	2
	În zilele de odihnă	3
	Nu știu	9

**D. Mesaje de sensibilizare și surse de informare**

<b>D1. Cunoașteți sau ați discutat vreodată/ați fost informat/ă despre daunele pe care le poate provoca sănătății apa de calitate proastă ?</b>	Da	1
	Nu	2
	Nu știu	99

<b>D2. Cunoașteți sau ați discutat vreodată despre daunele pe care le poate provoca sănătății sau mediului lipsa unui sistem adecvat de canalizare/sanitate ?</b>	Da	1
	Nu	2
	Nu știu	99

<b>D3. Ați auzit în ultimele trei luni vre-un mesaj/informație cu privire la apa, calitatea apei, daune provocate de apă de calitate proastă, măsuri de igienă, etc.)</b>	Da	1=>D4
	Nu	2=>D6
	Nu știu	99=>D6

<b>D4. Dacă da, care a fost subiectul mesajului?</b>	_____
	_____
	_____

<b>D5. De unde ați aflat/auzit aceste mesaje?</b> <i>Răspuns multiplu</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lucrătorii medicali</li> <li>2. Radio</li> <li>3. Presa Scrisă</li> <li>4. Televiziune</li> <li>5. Internet</li> <li>6. Școală</li> <li>7. ONG</li> <li>8. Biserica</li> <li>9. Poster / flyer / pliante</li> <li>10. Evenimente comunitare</li> <li>11. Primăria</li> <li>12. Altceva _____</li> </ol>
<b>D6. Ce sursă de informare preferați mai mult și aveți încredere?</b> <i>Răspuns multiplu</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lucrătorii medicali</li> <li>2. Radio</li> <li>3. Presa Scrisă</li> <li>4. Televiziune</li> <li>5. Internet</li> <li>6. Școală</li> <li>7. ONG</li> <li>8. Biserica</li> <li>9. Poster / flyer / pliante</li> <li>10. Evenimente comunitare</li> <li>11. Primăria</li> <li>12. Altceva _____</li> </ol>
<b>D 7. Cunoașteți careva informații despre proiecte în apă și sanitație implementate în localitatea Dvs.?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Da, cunosc</li> <li>2. Ceva am auzit, însă nu cunosc detalii</li> <li>3. Nu</li> </ol>

E. COSTURI		
<b>E 1. Cât de mult ați fi disponibili să plătiți pentru consumul lunar de apă și canalizare (suma/consumul din factură)?(suma totală care trebuie achitată lunar)</b>  __ __ __ __ __ __  lei		
<b>E2. Spuneți-mi vă rog ce preț, pentru un metru cub de apă va fi cel mai potrivit pentru Dvs. ca să achitați?</b>  __ __  lei.  __ __  bani		
<b>E3. Spuneți-mi vă rog ce preț, pentru un metru cub de apă va fi pentru Dvs. foarte înalt, încât nu veți dori să consumați, ca să nu achitați?</b>  __ __  lei.  __ __  bani		
<b>E4. Spuneți-mi vă rog ce preț, pentru un metru cub de apă va fi pentru Dvs. foarte mic, încât n-o să vă intereseze să aveți un consum de apă rezonabil? (adică prețul va fi atât de mic încât vă veți permite să utilizați apă în cantități foarte mari/ nerozonabile)</b>  __ __  lei.  __ __  bani		
<b>E 5. Cât de des ați fi dispus (ă) să plătiți pentru apă?</b>	O dată pe lună	1
	Fiecare 3 luni	2
<b>E 6. Unde v-ar fi comod să plătiți pentru apă?</b>	La sediul operatorului economic	1
	La oficiul poștal	2
	Să primesc factura acasă	3
	Altele	4
	Nu știu	99

**F: DATE STATISTICE DESPRE RESPONDENT**

**F1. Vârsta Dvs.:** |\_\_|\_\_| ani                      **F2. Sexul**    Masculin    1    Feminin    2

<b>F3. Numărul de persoane în gospodărie:</b>		__ __  persoane
<b>F4. Din ei câți ...?</b>	1. Bărbați adulți (18 ani și mai mult)	__ __  persoane
	2. Femei adulte (18 ani și mai mult)	__ __  persoane
	3. Copii de gen masculin (sub 18 ani)	__ __  copii
	4. Copii de gen feminin (sub 18 ani)	__ __  copii
	5. Femei în etate/bătrâne	__ __  persoane
	6. Bărbați în etate/bătrâni	__ __  persoane
	7. Bărbați/băieți cu dizabilități	__ __  persoane
	8. Femei/fete cu dizabilități	__ __  persoane

**F5. Care sunt studiile Dstră? (un singur răspuns)**

Fără studii	1	Liceu	5
Studii medii incomplete	2	Școală post-liceală (colegiu)	6
Școală generală	3	Studii superioare, superioare incomplete	7
Școală profesională	4	Nu răspunde	8

<b>F6. Sunteți...</b>	căsătorit(ă)	1	trăiește în cuplu, necăsătorit	4
	divorțat(ă)	2	nu a fost căsătorit niciodată	5
	văduv(ă)	3		

**F7. Dacă e să ne referim la ultimul loc de muncă, Dvs. sunteți angajat în RM sau peste hotare?**

În Republica Moldova	1=>F8
Peste hotare	2=>F9
Nu lucrează	0=>F9

**F8. Care este ocupația Dvs. de bază în Republica Moldova? (un singur răspuns)**

Angajat în sfera non-agricolă	1	Elev/student	5
Angajat în agricultură	2	Pensionar/invalid	6
Muncitor ocazional (cu ziua)	3	Concediu de maternitate	7
Șomer	4	Muncesc peste hotare	8
		Altceva (ce anume?) _____	__ __

<b>F9. În ce limbă vorbiți de obicei?</b>	Moldovenească / Română	1
	Rusă	2
	Alta	3
	REFUZ	9

Vă mulțumim pentru timpul acordat și efortul pe care l-ați depus!!!

Nume, Prenume intervievator: \_\_\_\_\_|\_\_|\_\_|