

CHESTIONAR PENTRU OPERATORII SERVICIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ

Numele persoanei care realizează interviul:		Data: __ __ Luna: __ __ 2016	
		Ora: ____ : ____ (ciclu de timp - 24 ore)	
Respondenții care contribuie cu informație la sondaj:	Numele	Funcția	# de ani în funcția dată

Introducere pentru respondent:

Mă numesc Sunt expert în domeniul alimentării cu apă și sanitație Ministerul Mediului, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, CALM, Banca Mondială și proiectul ApaSan, efectuează un studiu de cercetare privind alimentarea cu apă în zonele rurale din Moldova pentru a examina situația acestora și înțelege provocările și problemele care persistă în rândurile factorilor implicați din țară. Rezultatele studiului se vor utiliza printre alte scopuri pentru crearea unui centru de către CALM pentru serviciul de asistență a operatorilor sistemelor mici de alimentare cu apă și sanitație. Noi interviuăm 50 operatori rurali de servicii de alimentare cu apă care au fost selectați în mod aleatoriu. Precum a fost convenit anterior la telefon să participați, vom petrece aproximativ o oră și 30 de minute cu dumneavoastră pentru a vă adresa unele întrebări despre sistemul dumneavoastră de alimentare cu apă și despre exploatarea acestuia. Vom discuta în mod specific A) chestiuni de ordin juridic și reglementări; B) detalii tehnice și operaționale; C) resurse umane și capacități; D) aspecte financiare; și E) prioritățile și planurile dumneavoastră pentru consolidarea sistemului în viitor. Vă garantăm că nici o informație concretă, precum și răspunsurile pe care le oferiți nu vor fi oferite în afara echipei de cercetare. Datele și informațiile Dvs. vor fi analizate împreună cu răspunsurile altor operatori de servicii de alimentare cu apă. Pentru studiu vor fi folosite doar datele și informația statistică generală. Veți fi informați prin intermediul poștei, îndată ce rezultatele studiului vor fi disponibile.

Secțiunea A. Aspecte legale și de reglementare

A 1. Care este denumirea oficială a operatorului Dvs. de alimentare cu apă?	Denumirea:		
A 2. Care este denumirea recunoscută (sau utilizată) a sistemului Dvs. de alimentare cu apă în rândurile clienților Dvs.?	Denumirea:		
A 3. În ce an a fost construit sistemul de alimentare cu apă?	Anul: __ __ __ __	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
A 4. Enumerați orice suport sau asistență care a fost primită la momentul când compania/entitatea Dvs. a început să gestioneze și să exploateze sistemul de alimentare cu apă.			
	Componenta	Prezența	
	i. Instruire	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
	ii. Asistență tehnică	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
	iii. Asistență financiară	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
	iv. Asistență juridică	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
	v. Altă _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
	vi. Altă _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
A 5. În ce an compania/entitatea Dvs. a început să gestioneze și să exploateze sistemul de alimentare cu apă?	Anul: __ __ __ __ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>		
A 6. Vă rugăm să enumerați	A. Denumirea	B. Numărul total	C. Numărul total

denumirile fiecărei localități în care sistemul Dvs. de alimentare cu apă actualmente prestează serviciul și numărul total corespunzător de gospodării casnice ce locuiesc în localități, precum și numărul celor deserviți de sistemul Dvs.		de gospodării casnice	de gospodării casnice deservite
	i.		
	ii.		
	iii.		
	iv.		
	v.		
	vi.		
	vii.		
viii. Total:			

A 7. Prestează compania/entitatea Dvs. comunității careva serviciu din cele ce urmează, în afară de distribuția apei prin sistemul de alimentare cu apă?

Serviciu	Prezența
i. Transportarea apei cu camionul	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ii. Canalizare	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iii. Irigație	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iv. Curățirea străzii	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
v. Gestionarea deșeurilor solide	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vi. Pomparea/golirea foselor septice	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vii. Alta (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
viii. Alta (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>

A 8. Care entitate/companie/organ este considerat a fi proprietarul activelor asociate cu sistemul de alimentare cu apă? (Poate fi de asemenea ,publică')

Denumirea: _____

98 Nu cunosc

A 9. Sub ce formă organizatorică/juridică se exploatează sistemul de alimentare cu apă din localitate?

Selectați numai o singură formă.

Întreprindere municipală (1)

Secție în cadrul primăriei (formă contractuală) (2)

Asociație a Consumatorilor de Apă (3)

Societate cu Răspundere Limitată (S.R.L) (4)

Societate pe Acțiuni (5)

Cooperativă (6)

Nu i s-a acordat o formă juridică (7)

În proces de acordare a formei juridice (8)

Alte (specificați) _____ (96)

Nu cunosc (98)

A 10. Descrieți motivele și circumstanțele din cauza cărora compania/entitatea Dvs. activează sub modelul organizatoric/juridic actual (din A9.). [i.e. din cauza modului în care a fost finanțată sau creată]

Notițe:

A 11. Pentru fiecare din următoarele agenții/organe, indicați dacă le-ați raportat despre performanță și condițiile privind operațiunile dumneavoastră de alimentare cu apă? Pentru fiecare din aceste agenții cărora raportați, indicați tipul informațiilor pe care le raportați și frecvența?

Agenția/Organul	A. Prezența raportării	B. Informația raportată	C. Frecvența raportării
i. FISC – Serviciul Fiscal de Stat	<input type="checkbox"/> Da 1 <input type="checkbox"/> Nu 2 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98		<input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (1) <input type="checkbox"/> O dată pe an (2) <input type="checkbox"/> 2-4 ori pe an (3) <input type="checkbox"/> 5-11 ori pe an (4) <input type="checkbox"/> 12+ ori pe an (5) <input type="checkbox"/> Nu se raportează periodic (6) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)
ii. CNAM – Compania Națională de Asigurări în Medicină	<input type="checkbox"/> Da 1 <input type="checkbox"/> Nu 2 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98		<input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (1) <input type="checkbox"/> O dată pe an (2) <input type="checkbox"/> 2-4 ori pe an (3) <input type="checkbox"/> 5-11 ori pe an (4) <input type="checkbox"/> 12+ ori pe an (5) <input type="checkbox"/> Nu se raportează periodic (6) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)
iii. CNAS – Casa Națională de Asigurări Sociale	<input type="checkbox"/> Da 1 <input type="checkbox"/> Nu 2 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98		<input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (1) <input type="checkbox"/> O dată pe an (2) <input type="checkbox"/> 2-4 ori pe an (3) <input type="checkbox"/> 5-11 ori pe an (4) <input type="checkbox"/> 12+ ori pe an (5) <input type="checkbox"/> Nu se raportează periodic (6) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)
iv. BNS – Biroul Național de Statistică	<input type="checkbox"/> Da 1 <input type="checkbox"/> Nu 2 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98		<input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (1) <input type="checkbox"/> O dată pe an (2) <input type="checkbox"/> 2-4 ori pe an (3) <input type="checkbox"/> 5-11 ori pe an (4) <input type="checkbox"/> 12+ ori pe an (5) <input type="checkbox"/> Nu se raportează periodic (6) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)
v. APL – Administrația Publică Locală	<input type="checkbox"/> Da 1 <input type="checkbox"/> Nu 2 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98		<input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (1) <input type="checkbox"/> O dată pe an (2) <input type="checkbox"/> 2-4 ori pe an (3) <input type="checkbox"/> 5-11 ori pe an (4) <input type="checkbox"/> 12+ ori pe an (5) <input type="checkbox"/> Nu se raportează periodic (6) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)
vi. Alta (specificați) _____	<input type="checkbox"/> Da 1 <input type="checkbox"/> Nu 2 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98		<input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (1) <input type="checkbox"/> O dată pe an (2) <input type="checkbox"/> 2-4 ori pe an (3) <input type="checkbox"/> 5-11 ori pe an (4) <input type="checkbox"/> 12+ ori pe an (5) <input type="checkbox"/> Nu se raportează periodic (6) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)
vii. Alta (specificați) _____	<input type="checkbox"/> Da 1 <input type="checkbox"/> Nu 2 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98		<input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (1) <input type="checkbox"/> O dată pe an (2) <input type="checkbox"/> 2-4 ori pe an (3) <input type="checkbox"/> 5-11 ori pe an (4)

					<input type="checkbox"/> 12+ ori pe an (5)		
					<input type="checkbox"/> Nu se raportează periodic (6)		
					<input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)		
A 12. Cum ați aprecia nivelul general de complexitate a procedurilor de raportare pentru alimentare cu apă?	1 Deloc complexe	2 Nu prea complexe	3 Oarecum complexe	4 Foarte complexe	5 Extrem de complexe	97 Nu este aplicabil (Lipsește raportarea)	98 Nu cunosc
A 13. Care agenție /organ a aprobat tarifele și plățile care sunt percepute de la clienții Dvs.? <i>Permiteți-i respondentului să răspundă liber. Marcați doar una.</i>	<input type="checkbox"/> Consiliul local (1) <input type="checkbox"/> Entitatea/compania noastră de alimentare cu apă (2) <input type="checkbox"/> ANRE - Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (3) <input type="checkbox"/> Tariful nu a fost aprobat (4) <input type="checkbox"/> Alta (specificați) _____ (96) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)						
A 14. Cum ați aprecia gradul Dvs. general de satisfacție privind tarifele și plățile percepute de la clienții pentru utilizarea serviciului de alimentare cu apă?	1 Nu sunt deloc satisfăcut	2 Nu prea satisfăcut	3 Oarecum satisfăcut	4 Foarte satisfăcut	5 Extrem de satisfăcut	97 Nu este aplicabil	
A 15. Vă rugăm să descrieți succint justificarea pentru nivelul de satisfacție pe care l-ați selectat.							
Notițe:							
A 16. Dacă entitatea/compania Dvs. s-a confruntat cu orice dificultăți de conformare cu anumite reglementări/standarde, ce agenție/organ ați contacta pentru asistență cel mai probabil? <i>Permiteți-i respondentului să răspundă liber. Marcați doar una.</i>	<input type="checkbox"/> Autoritatea publică locală de nivelul I – nivelul primăriei (1) <input type="checkbox"/> Autoritatea publică locală de nivelul II – nivel raional (2) <input type="checkbox"/> Alt operator de servicii de alimentare cu apă (3) <input type="checkbox"/> CALM (Congresul Autorităților Locale din Moldova) (4) <input type="checkbox"/> Cancelaria de Stat (5) <input type="checkbox"/> ONG (6) <input type="checkbox"/> Consultanți (7) <input type="checkbox"/> Organizații internaționale (8) <input type="checkbox"/> Nu este asistența disponibilă (9) <input type="checkbox"/> Alta (specificați) _____ (96) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)						
A 17. Cum ați aprecia gradul Dvs. de satisfacție privind modul în care este actualmente reglementată prestarea serviciilor de alimentare cu apă?	1 Deloc satisfăcut	2 Nu prea satisfăcut	3 Oarecum satisfăcut	4 Foarte satisfăcut	5 Extrem de satisfăcut	97 Nu este aplicabil	98 Nu cunosc
A 18. Vă rugăm să descrieți succint raționamentul și justificarea pentru gradul de satisfacție pe care l-ați selectat.							
Notițe:							

A 19. Entitatea/compania Dvs. dispune de un acord, contract sau licență pentru a exploata sistemul de alimentare cu apă?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
A 20. Ce agenție/ autoritate a dat entității/companiei Dvs. cel mai recent contract/acord/licență pentru a activa?	Denumirea: _____ 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
A 21. Când a fost semnat contractul/acordul sau emisă licența?	Anul: _____ 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _ <input type="checkbox"/>
A 22. Care este anul de încetare a contractului/acordului/licenței în vigoare?	Anul: _____ 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _ <input type="checkbox"/>
A 23. În ce an entitatea/compania Dvs. a primit pentru prima oară un contract/acord/licență pentru a activa?	Anul: _____ 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _ <input type="checkbox"/>

A 24. Pentru fiecare din următoarele componente, indicați dacă acestea sunt atribuite în mod specific în responsabilitatea Dvs., numai dacă sunt stipulate în careva contracte/acorduri/licențe ale Dvs (sau alte documente cum ar fi acordurile de performanță și planurile de afaceri).

Componenta	Prezența împuternicirii/responsabilității
i. Distribuirea către clienți a apei în conformitate cu un standard de performanță specificat	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ii. Regiunea administrativ-teritorială (de ex. localitățile) în care aveți permisiunea să prestați serviciul	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iii. Extinderea ariei administrativ-teritoriale de acoperire/deservire	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iv. Reparații majore (întreținere capitală) și înlocuirea activelor	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
v. Colectarea tarifelor pentru folosirea apei	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vi. Colectarea taxelor pentru conectări noi	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vii. Cerința de a avea contracte cu clienții	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
viii. Cerința de raportare a informației operaționale	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ix. Cerința de a prezenta datele cu privire la calitatea apei	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
x. Finanțarea cheltuielilor de	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>

exploatare																				
A 25. Compania/entitatea Dvs. ține un registru/listă a activelor Dvs. la zi?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
	Treceți la A28																			
A 26. Puteți să-mi arătați acest registru/această listă ?	1 Da- registrul activelor văzut de persoana care realizează interviul <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>																		
A 27. Acum persoana care realizează interviul va verifica care dintre componente sunt prezente în registrul/lista activelor																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Componenta</th> <th colspan="2">Prezența</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i. Locația activului</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td>98 Nu cunosc <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ii. Vechimea activului</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td>98 Nu cunosc <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>iii. Funcționalitatea activului</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td>98 Nu cunosc <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>iv. Specificațiile activului</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td>98 Nu cunosc <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>v. Valoarea activului</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td>98 Nu cunosc <input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			Componenta	Prezența		i. Locația activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	ii. Vechimea activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	iii. Funcționalitatea activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	iv. Specificațiile activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	v. Valoarea activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
Componenta	Prezența																			
i. Locația activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
ii. Vechimea activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
iii. Funcționalitatea activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
iv. Specificațiile activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
v. Valoarea activului	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
A 28. Dispuneți de autorizație de mediu pentru folosința specială a apei?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
	(Treceți la A30)																			
A 29. Ce organ/autoritate a emis autorizația de mediu pentru folosința specială a apei	<input type="checkbox"/> Inspectoratul Ecologic de Stat (1) <input type="checkbox"/> Alta (specificați) _____ (8) <input type="checkbox"/> Nu este aplicabil (Nu dispunem de autorizație) 97 <input type="checkbox"/> Nu cunosc 98																			
A 30. Desfășoară careva agenție de reglementare sau autoritate publică controale sau solicită rapoarte anumite din parte Dvs. privind <u>calitatea apei</u> pe care o distribuiți (i.e. rezultatele analizei apei)?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
A 31. Desfășoară careva agenție de reglementare sau autoritate publică controale sau solicită din partea Dvs. rapoarte privind <u>aria geografică</u> unde prestați serviciul de alimentare cu apă?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
A 32. Desfășoară careva agenție de reglementare sau autoritate publică controale sau solicită din partea Dvs. rapoarte privind <u>numărul de ore pe zi</u> în care furnizați apă clienților Dvs.?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																		
A 33. Unde publicați tarifele și taxele pentru public?	<input type="checkbox"/> Nu le publicăm (1) <input type="checkbox"/> Le-am afișat pe un panou informativ sau la/în apropierea oficiului operatorului (2) <input type="checkbox"/> Le-am afișat pe un panou informativ la sau în apropierea oficiului primăriei (3) <input type="checkbox"/> Alte (specificați) _____(96) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)																			
A 34. Cât de des contactați cu reprezentanții <u>autorității publice locale</u> pentru a discuta chestiunile legate de serviciile de alimentare cu	<input type="checkbox"/> Niciodată (1) <input type="checkbox"/> Neregulat sau doar atunci când apare o problemă (2) <input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (3)																			

ix. Altul (specificați) _____			
B 6. Cîte conectări la sistemul de alimentare cu apă ați avut cu un an în urmă (inclusiv conectările domestice, publice, comerciale)	Numărul: __ __ __ __ __	98	Nu cunosc <input type="checkbox"/>
B 7. Cîte deconectări (temporare) de la serviciul de alimentare cu apă conectat ați efectuat pe parcursul anului precedent din cauza neachitării facturii de către clienți?	Numărul: __ __ __ __ __	98	Nu cunosc <input type="checkbox"/>
B 8. Aveți contracte de prestări servicii individuale încheiate cu fiecare client?	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>

B 9. Care credeți că sunt 3 cele mai principale motive din care gospodăriile casnice care au fost cândva conectate au ales să se deconecteze de la sistemul de alimentare cu apă.
97 Nu este aplicabil (nicio gospodăria a ales să se deconecteze)

Persoana care realizează interviul trebuie să permită respondenților să răspundă liber și să completeze locurile de clasament (#1, #2, #3) în tabelul de mai jos. Dacă respondenții oferă un răspuns care încă nu este enumerat, aceștia trebuie să completeze opțiunea de răspuns în rubrica ‚altul‘.

<u>Motivul</u>	<u>Clasamentul (#)</u>
i. Nu-și mai pot permite tariful pentru consumul apei	
ii. Nu sunt satisfăcuți de calitatea apei (gust, miros, aspect)	
iii. Nu sunt satisfăcuți de siguranța apei (gradul de protecție al sistemului de alimentare cu apă de posibile surse de contaminare care ar putea pune în pericol calitatea apei)	
iv. Nu sunt satisfăcuți de fiabilitatea alimentării cu apă (numărul orelor pe zi în care serviciul de alimentare cu apă este disponibil)	
v. Nu sunt satisfăcuți de sistemul de facturare și achitare	
vi. Gospodăriile casnice și-au asigurat o sursă de apă nouă pe care preferă să o folosească	
vii. S-au mutat din area de acoperire a serviciului	
viii. Altul (specificați) _____	
ix. Altul (specificați) _____	

B 10. Considerați că conectările ilegale sunt o problemă care afectează furnizarea serviciului de alimentare cu apă? 1 Da 2 Nu 98 Nu cunosc

B 11. Din ce sursă(e) este extrasă apa pentru sistemul de alimentare cu apă al Dvs. ? Examinați toate sursele folosite pe tot parcursul ultimului an. Marcați toate sursele care se aplică.

<u>Sursa de apă</u>	<u>Prezența</u>
i. Fântîni de mină	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>
ii. Sonde arteziene	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>
iii. Izvoare/Captaje	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>
iv. Lac/ apă de suprafață stătătoare	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>
v. Râu /cursă de apă (apă de suprafață curgătoare)	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>
vi. Alt operator sau sistem de alimentare cu apă	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>
vii. Alta (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>

B 12. A fost vreodată evaluat debitul anual maximal 1 Da 2 Nu 98 Nu cunosc

al sursei primare de apă a Dvs.?	
B 13. Care este ultima măsurare a debitului anual maximal al sursei de apă a Dvs.	Numărul: _ _ _ _ _ _ _ _ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> m³/an
B 14. Sursa(le) actuală (e) de apă dispun (e) de capacități de apă suficiente pentru a <u>satisface necesitățile clienților</u> Dvs. în perioadele cele mai calde/uscate ale anului?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
B 15. Sursa(le) actuală (e) de apă ale Dvs. dispun(e) de capacități suficiente de apă pentru a <u>satisface planurile Dvs. de extindere</u> în anul următor?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> (Nu avem planuri de extindere) <input type="checkbox"/>

B 16. Indicați dacă sistemul Dvs. de alimentare cu apă are fiecare din trăsăturile și componentele enumerate mai jos:

Componenta	A. Prezența	B. Volumul maximal
i. Pompă la priza de apă (pentru pomparea apei din sursă)	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
ii. Depozitarea apei brute în cisternă/rezervor	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	Volum: _ _ _ _ _ _ _ _ metri cubi (m³)
iii. Orice fel de tratare a apei	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
iv. Sistem de floclulare/sedimentare	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
v. Sistem de filtrare	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
vi. Sistem de dezinfectare (i.e ozon, UV)	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
vii. Dezinfectarea	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
viii. Stocarea apei tratate /rezervor	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	Volum: _ _ _ _ _ _ _ _ Metri cubi (m³)
ix. Sistem de distribuție alimentat gravitațional	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
x. Sistem de pompare pentru presurizarea sistemului de distribuție	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
xi. Conectări contorizate de gospodăria casnică	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
xii. Conectări necontorizate de gospodăria casnică	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
xiii. Robinet de acces public	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	

B 17. Dvs. înregistrați și monitorizați cât de des au loc defecțiuni și scurgeri în sistemul întreg de alimentare cu apă (de ex. la priza de apă, sistemele de tratare, depozitare și distribuție)?

1 Da 2 Nu 98 Nu cunosc

B 18. Dvs. monitorizați și înregistrați periodic presiunea apei furnizate în

1 Da 2 Nu 98 Nu cunosc

diferite puncte ale rețelei de distribuție?

B 19. Sistemul Dvs. de apă măsoară intrările/ieșirile de apă în următoarele puncte? Dacă da, care este volumul total de apă la fiecare etapă pentru ultimul an?

Etapa	A. Prezența măsurătorilor de debit	B. Volumul înregistrat sau estimat (m ³ /an)
i. Intrarea/pomparea din sursa(sursele) de apă (apă brută)	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	Numărul: _ _ _ _ _ _ _ _ m ³ /an 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ii. Apa tratată (apa la ieșirea din sistemul de tratare)	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	Numărul: _ _ _ _ _ _ _ _ m ³ /an 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iii. Ieșirea din instalația de alimentare cu apă (în rețeaua de distribuție)	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	Numărul: _ _ _ _ _ _ _ _ m ³ /an 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iv. Apa vândută/distribuită la punctele de conectare private/publice (i.e. apometre)	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	Numărul: _ _ _ _ _ _ _ _ m ³ /an 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>

B 20. Care este volumul maximal de apă pe zi pe care sistemul Dvs. este proiectat să-l furnizeze/producă?

Volumul: |_|_|_|_|_|_|_|_| 98 Nu cunosc
Metri cubi (m³)/zi

B 21. Câte puncte de conectare la serviciu au contoare de apă funcționale?

Numărul: |_|_|_|_|_|_|_|_| 98 Nu cunosc

B 22. Câte puncte de conectare la serviciu au contoare de apă nefuncționale?

Numărul: |_|_|_|_|_|_|_|_| 98 Nu cunosc

B 23. Câte puncte de conectare nu au contoare de apă?

Numărul: |_|_|_|_|_|_|_|_| 98 Nu cunosc

B 24. Care din următoarele situații au fost caracteristice sistemului de alimentare cu apă pe parcursul ultima lună

Operațiuni recente	Situația
i. Clienții Dvs. au fost, în general, satisfăcuți de nivelul presiunii apei?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ii. Ați avut unele probleme legate de presiunea apei la punctele finale de distribuție?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iii. Câte ore pe zi au putut accesa clienții Dvs. apa din serviciu în ultima lună? (în mediu)	Ore/zi: _ _ _ _ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iv. Se furnizează apa 24 ore pe zi sau există un grafic ? 1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> (Treceți la B24.v)	
Care sunt cauzele principale care vă împiedică să asigurați furnizarea apei timp de 24 ore pe zi? (Persoana care realizează interviul trebuie să permită respondenților să răspundă liber. Incercuiți răspunsul menționat de către respondentul)	
Cauza	Prezența
i. Apă insuficientă în sursă	1

	ii. Pompa la priza de apă deja funcționează la capacitatea deplină	2
	iii. Volumul rezervoului de apă funcționează la capacitatea deplină	3
	iv. Sistemul de tratare a apei funcționează la capacitatea deplină	4
	v. Personal insuficient pentru a lucra ore suplimentare	5
	vi. Scurgeri în sistemul de distribuție	6
	vii. Alimentare neregulată cu energie electrică	7
	viii. Costurile energiei electrice	8
	ix. Alta (specificați) _____	9
	x. Alta (specificați) _____	10
	xi. Alta (specificați) _____	11
	v. Clienții Dvs. în general au fost satisfăcuți de numărul de ore pe zi în care pot accesa apa de la robinetele lor?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
B 25. Vom defini drept problemă majoră situația în care apare o problemă care cauzează deconectarea sistemului pentru o perioadă mai mare decât 24 ore. Aproximativ, câte probleme majore a avut sistemul de alimentare cu apă al Dvs. pe parcursul ultimului an?	Numărul : _____ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _	
B 26. Cu câte săptămâni în urma sistemul de alimentare cu apă al Dvs. a avut ultima dată o problemă majoră?	Săptămâni în urmă: 96 Niciodată <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _ (treceți la B32)	
B 27. Când acest lucru s-a întâmplat, câte zile nu a fost apă?	_ _ _ zile 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/>	
B 28. Câte zile a durat pînă a fost reparată problema majoră?	_ _ _ zile 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> 97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/>	
B 29. Care a fost cauza principală a problemei majore? Notițe:		
B 30. Care a fost costul aproximativ pentru reparația și soluționarea problemei majore?	Costul: _ _ _ _ _ _ _ _ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> Lei moldovenești	
B 31. Cine a contribuit cu mijloace bănești la soluționarea problemei majore? Câți bani au contribuit aceștia? <i>Selectați toate opțiunile care se aplică</i>		
Contribuitorii	Prezența	Suma contribuită
i. Entitatea/compania care prestează serviciului de alimentare cu apă	1	Cost: _____ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _ _ _ Lei moldovenești
ii. Administrația publică locală (nivelul I – primărie)	2	Cost: _____ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _ _ _ Lei moldovenești
iii. Administrația publică locală (nivelul II – raion)	3	Cost: _____ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> _ _ _ _ _ _ _ Lei moldovenești

iv. Organizație internațională	4	Cost: _____ _ _ _ _ _ _ _ Lei moldovenești	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
i. Altul (specificați) _____	5	Cost: _____ _ _ _ _ _ _ _ Lei moldovenești	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
B 32. Vom defini drept problemă minoră situația în care are loc o problemă în alimentarea cu apă care nu cauzează deconectarea sistemului sau cauzează deconectare pentru <u>mai puțin de 24 ore</u>. Aproximativ, câte probleme minore a avut sistemul de alimentare cu apă al Dvs. pe parcursul ultimului an?	Numărul : _ _ _ _ _ _ _ _ 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>		
B 33. Câte săptămâni în urmă a avut sistemul de alimentare cu apă o problemă minoră ultima dată?	Săptămâni în urmă: _ _ _ _ _ _ _	96 Niciodată <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
B 34. Care a fost cauza problemei <u>minore</u>? Notițe:			
B 35. Care a fost costul aproximativ pentru repararea și soluționarea problemei minore?	Cost: _ _ _ _ _ _ _ _ Lei moldovenești	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	
B 36. Descrieți orice <u>întreținere de rutină</u> efectuată de compania/entitatea Dvs. pentru a asigura funcționalitatea continuă a sistemului de apă și preveni apariția defectărilor în viitor. Notițe:			
B 37. De la cine solicitați asistență atunci când entitatea/compania Dvs. nu poate aborda chestiunile tehnice de reparație/întreținere de una singură?			
Sursa de asistență		Prezența	
i. Administrația publică locală (nivelul I – primărie)	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ii. Administrația publică locală (nivelul II – raion)	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iii. Sectorul privat	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iv. AMAC (Asociația Moldova Apă-Canal)	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
v. Organizație locală	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vi. Organizație internațională	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vii. Alta (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
viii. Niciodată nu am fost nevoiți să apelăm la asistență din exteriorul companiei	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
B 38. Dvs. furnizați apă care nu este potrivită	1 „Apă tehnica” <input type="checkbox"/> 2 Apă potabilă <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>		

pentru consumul uman [de ex. apă tehnică] sau apă potabilă destinată pentru consum?																	
B 39. Cât de des este testat sistemul de alimentare cu apă al Dvs. de către autoritatea națională (Centrul Teritorial de Sănătate Publică, « SanEpid »)?	<input type="checkbox"/> Niciodată (1) <input type="checkbox"/> Doar atunci când sistemul de alimentare cu apă a fost construit/creat (2) <input type="checkbox"/> Mai puțin decât o dată pe an (3) <input type="checkbox"/> Aproximativ o dată pe an (4) <input type="checkbox"/> Între lunar și anual (5) <input type="checkbox"/> O dată pe lună sau mai des (6) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)																
B 40. Cât de des este testată calitatea apei din sistemul de alimentare cu apă al Dvs. de către entitatea/compania Dvs.?	<input type="checkbox"/> Niciodată (1) <input type="checkbox"/> Doar atunci când sistemul de alimentare cu apă a fost construit/creat (2) <input type="checkbox"/> Mai rar decât o dată pe an (3) <input type="checkbox"/> Între lunar și anual (inclusiv anual) (4) <input type="checkbox"/> Între săptămânal și lunar (inclusiv lunar) (5) <input type="checkbox"/> Între zilnic și săptămânal (inclusiv săptămânal) (6) <input type="checkbox"/> Zilnic (7) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)																
B 41. A fost testat sistemul de alimentare cu apă al Dvs. la parametrii <u>microbiologici</u> de către orice entitate cel puțin o dată în ultimul an?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																
B 42. A fost testat sistemul de alimentare cu apă al Dvs. la parametrii <u>chimici</u> de orice entitate cel puțin o dată în ultimul an?	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>																
B 43. Cine este implicat în efectuarea testării apei pentru prelevarea probelor din sistemul de alimentare cu apă al Dvs.? <i>Marcați tot ce se aplică</i>	<input type="checkbox"/> Nu este aplicabil (Nu se face testarea) <input type="checkbox"/> Testată de personal/specialiștii entității/companiei mele pe teren <input type="checkbox"/> Testată de Centrul Teritorial de Sănătate Publică (« sanipit ») <input type="checkbox"/> Alt laborator <input type="checkbox"/> Alta (specificați) _____																
B 44. Persoana care realizează interviul va solicita să analizează ultima versiune a raportului privind rezultatele testării apei. V-au fost arătate rezultatele? 1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/> 98 Nu cunosc <input type="checkbox"/> <i>(trecem la B47)</i>																	
B 45. Intervievatorul: întrebăți dacă puteți să faceți o copie sau o fotografie <input type="checkbox"/> Da, se acordă permisiune <input type="checkbox"/> Nu																	
B 46. Pentru fiecare din parametrii pentru testarea calității apei, indicați dacă parametrul a fost testat în raportul anterior privind calitatea apei prezentat Dvs. Dacă da, indicați valoarea/concentrația pentru parametru și unitățile acestuia.																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Testarea calității apei</th> <th>A. Prezența</th> <th>B. Concentrația/Valoarea</th> <th>C. Unități de măsură</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i. E. Coli</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ii. Coliformi fecale</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>iii. Fluorură</td> <td>1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Testarea calității apei	A. Prezența	B. Concentrația/Valoarea	C. Unități de măsură	i. E. Coli	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>			ii. Coliformi fecale	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>			iii. Fluorură	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>		
Testarea calității apei	A. Prezența	B. Concentrația/Valoarea	C. Unități de măsură														
i. E. Coli	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>																
ii. Coliformi fecale	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>																
iii. Fluorură	1 Da <input type="checkbox"/> 2 Nu <input type="checkbox"/>																

iv.	Azot	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>		
v.	Nitrit	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>		
vi.	Arsenic	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>		
vii.	Plumb	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>		
viii.	Fier	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>		
ix.	Amoniac	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>		

B 47. Cât de satisfăcut sunteți de operațiunile tehnice asociate cu serviciul de alimentare cu apă al Dvs. pe care le-am discutat până la moment? (luând în considerare producerea și livrarea apei și calitatea serviciului pentru clienți)

	1	2	3	4	5	98
	Deloc satisfăc ut	Nu prea satisfăc ut	Oarecum satisfăcut	Foarte satisfăc ut	Extrem de satisfăcut	Nu cuno sc

B 48. Descrieți succint argumentul pentru gradul de satisfacție pe care l-ați selectat.
Notițe:

B 49. Entitatea/compania Dvs. de servicii de alimentare cu apă colectează și înregistrează reclamațiile clienților?

1 Da 2 Nu 98 Nu cunosc

B 50. Câte reclamații au fost făcute în ultimele 3 luni?

Numărul: |__|__| 97 Nu este aplicabil (Nu sunt colectate/înregistrate reclamațiile clienților) 98 Nu cunosc

Secțiunea C. Resursele umane și capacitățile

C 1. Câte unități de personal cu normă deplină sunt angajate de către compania/entitatea anume pentru operațiunile și funcțiile legate de alimentarea cu apă?

Numărul: |__|__|__| 98 Nu cunosc

C 2. Câte unități de personal cu ½ de normă sunt angajate de către compania/entitatea anume pentru operațiunile și funcțiile legate de alimentarea cu apă?

Numărul: |__|__|__| 98 Nu cunosc

C 3. Pentru fiecare funcție enumerată, indicați dacă sistemul de alimentare cu apă al Dvs. dispune de această funcție

a. Director/președinte/manager	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
b. Consiliu Administrativ	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
c. Adunare Generală	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
d. Comisie de cenzori	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
e. Membri ai organizației	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
f. Secretar	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
g. Contabil	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
h. Operator/tehnician	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
i. Alta (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
j. Alta (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>

C 4. Care dintre următoarele tipuri de asistență externă au fost recepționate de către entitatea Dvs. pentru sistemul de alimentare cu apă pe parcursul ultimilor doi ani? Persoana care realizează interviul trebuie să citească câte una respondentului.

Tipul asistenței	Prezența
------------------	----------

i.	Nici o asistență	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
		Treceti la C5		
ii.	Asistență legală	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iii.	Asistență regulatorie pentru stabilirea tarifului	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iv.	Asistență regulatorie pentru consultările publice	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
v.	Asistență managerială	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vi.	Asistență administrativă (i.e., de ex. facturare, contabilitate, raportare, etc)	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
vii.	Asistență tehnică pentru fezabilitate/design pentru extindere/modernizare	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
viii.	Asistență tehnică pentru reparații majore	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ix.	Asistență tehnică pentru reabilitare	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
x.	Altă (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
xi.	Altă (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>

C 5. Care agenții/entități au acordat vreodată instruire echipei Dvs. de alimentare cu apă? (Persoana care realizează interviul trebuie să permită respondenților să răspundă liber. Incercuiți răspunsul menționat de către respondentul)

Sursa de instruire	Prezența
i. Organizație locală/ONG	1
ii. Organizație internațională/ONG	2
iii. Prestator comercial de servicii de instruire	3
iv. AMAC (Asociația Moldova Apă-Canal)	4
v. Instituție profesional-tehnică	5
vi. Alta (specificați) _____	6
vii. Nu am avut niciodată instruire	7

C 6. Care a (au) fost sursa(sursele) de finanțare pentru achitarea serviciilor de instruire?

Sursa de mijloace financiare pentru instruire	Prezența
i. Operatorul serviciilor de alimentare cu apă, însăși	1
ii. Organizație /ONG	2
iii. Guvernul central	3
iv. Donator internațional	4
v. Alta (specificați) _____	5
vi. Nu am avut niciodată instruire	6

C 7. Estimați câte zile în total din ultimul an managementul administrativ/financiar al Dvs. a participat la instruire.

Numărul: |__|__|__| zile/an 98 Nu cunosc

C 8. Estimați câte zile în total din ultimul an personalul tehnic al Dvs. a participat la instruire.

Numărul: |__|__|__| zile/an 98 Nu cunosc

C 9. Cât de satisfăcut sunteți de numărul resurselor umane actualmente angajate de compania/entitatea Dvs. pentru operațiunile și funcțiile de alimentare cu apă?

1	2	3	4	5	98
Deloc satisfăcut	Nu prea satisfăcut	Oarecum satisfăcut	Foarte satisfăcut	Extrem de satisfăcut	Nu cunosc

C 10. Descrieți succint justificarea pentru gradul de satisfacție pe care l-ai selectat.

Notițe:

C 11. Ce impedimente (dacă există careva) stau în calea satisfacerii necesităților Dvs. ce țin de cantitatea/numărul resurselor umane?

Sursa de mijloace pentru instruire	Prezența		
i. Nu este disponibil personal calificat	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
ii. Mijloace financiare insuficiente	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iii. Personalul calificat nu dorește să lucreze pentru nivelul salariului propus	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>
iv. Alte (specificați) _____	1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>

C 12. Cât de satisfăcut sunteți de calificările și calitatea resurselor umane actualmente angajate de compania/entitatea Dvs. pentru operațiunile și funcțiile de alimentare cu apă?

1	2	3	4	5	98
Deloc satisfăcut	Nu prea satisfăcut	Oarecum satisfăcut	Foarte satisfăcut	Extrem de satisfăcut	Nu cunosc

C 13. Descrieți succint justificarea pentru gradul de satisfacție pe care l-ați selectat.

Notițe:

C 14. Ce impedimente (dacă există careva) stau în calea satisfacerii necesităților Dvs. ce țin de calitatea resurselor umane?

Notițe:

C 15. Enumerați și descrieți 5 subiecte de instruire/coaching prioritare care ar aduce cel mai mare beneficiu abilității companiei/entității Dvs. pentru a îmbunătăți funcționarea sa și prestarea serviciilor calitative de alimentare cu apă? Pentru fiecare subiect, indicați cine (care funcții) din cadrul companiei/entității Dvs. trebuie să fie instruit.

Notițe:

Subiectul/tema instruirii	Beneficiarul instruirii (de ex. funcția relevantă)	Numărul estimat de zile pentru instruirea teoretică (zile/persoană /an)	Numărul estimat de zile pentru instruirea practică (zile/persoană /an)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

D 14. Compania/entitatea Dvs. percepe de la clienți o taxă fixă lunară (« abonament ») pentru utilizarea serviciului de alimentare cu apă?							1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>			
D 15. Cât de mare este partea fixă a tarifului gospodăriei casnice pe lună?							Taxa: _ _ _ _ Lei moldovenești/lună	97 Nu este aplicabilă <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>			
D 16. Compania/entitatea Dvs. percepe de la clienți o taxă pe baza cantității apei folosite de la o conectare la conducta de alimentare cu apă?							1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>			
D 17. Care este tariful unui m ³ pentru gospodăriile casnice?							Tarif: _ _ _ Lei moldovenești/m ³	97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>			
D 18. Vă rugăm, să indicați structura tarifului de consum a apei pe baza volumului vândut pe lună. <i>Notă: Fiecare rând reprezintă un diapazon diferit de volum de apă vândut și taxa corespunzătoare lui.</i>							A. Nivelul de consum		B. Taxa			
							i. a) De la: _ _ _ _ m ³		Taxa: _ _ _ _ _ Lei moldovenești			
							b) Pînă la: _ _ _ _ m ³					
							ii. a) De la: _ _ _ _ m ³		Taxa: _ _ _ _ _ Lei moldovenești			
							b) Pînă la: _ _ _ _ m ³					
							iii. a) De la: _ _ _ _ m ³		Taxa: _ _ _ _ _ Lei moldovenești			
b) Pînă la: _ _ _ _ m ³												
iv. a) De la: _ _ _ _ m ³		Taxa: _ _ _ _ _ Lei moldovenești										
b) Pînă la: _ _ _ _ m ³												
							97 Nu este aplicabil (nu este un prag de consum de apă) <input type="checkbox"/>					
D 19. În ce an au fost tarifele Dvs. revizuite sau re-evaluate ultima dată?							Anul: _ _ _ _ Niciodată <input type="checkbox"/>	96	97 Nu este aplicabil <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>		
D 20. Cât de frecvent solicitați clienților să achite plățile? <i>Marcați o singură opțiune</i>							<input type="checkbox"/> Lunar (1) <input type="checkbox"/> La fiecare 2-3 luni (2) <input type="checkbox"/> La fiecare 6 luni (3) <input type="checkbox"/> La fiecare an (4) <input type="checkbox"/> Ne-regulat (5) <input type="checkbox"/> Alta (specificați) _____ (97) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)					
D 21. Cum comunică compania/entitatea clienților Dvs. suma totală datorată? <i>Marcați o singură opțiune</i>							<input type="checkbox"/> Verbal (1) <input type="checkbox"/> Arătându-le registrele de evidență atunci când aceștia vizitează oficiul pentru a achita (2) <input type="checkbox"/> În factură scrisă cu mâna (3) <input type="checkbox"/> În factură generată de computer (4) <input type="checkbox"/> Alta (specificați) _____ (97) <input type="checkbox"/> Nu cunosc (98)					
D 22. Cât de satisfăcut sunteți de performanța clienților în achitarea la timp a facturilor lor la apă?							1 Deloc satisfăc ut	2 Nu prea satisfăc ut	3 Oarecum satisfăcut	4 Foarte satisfăc ut	5 Extrem de satisfăcut	98 Nu cunos c
D 23. Compania/entitatea Dvs. are careva facilități pentru taxele de conectare sau tarifele de utilizare a apei în mod specific pentru gospodăriile casnice vulnerabile sau sărace?							1 Da <input type="checkbox"/>	2 Nu <input type="checkbox"/>	98 Nu cunosc <input type="checkbox"/>	(Treceți la D26)		
D 24. Descrieți orice programe pentru taxele de conectare sau tarifele de utilizare a apei în mod specific pentru gospodăriile vulnerabile sau sărace sau pentru instituții (i.e. achități în rate, costuri de conectare sau tarife de												

Secțiunea E. Priorități și planuri

E 1. Dispune entitatea/compania Dvs. de alimentare cu apă de un plan de afaceri pe termen mediu (de ex. 3-5 ani)?

1 Da 2 Nu 98 Nu cunosc

E 2. Examinați și enumerați 3 domenii prioritare legate de alimentarea cu apă pe care ați dori să le îmbunătățiți pentru a presta servicii mai bune clienților Dvs. Examinați toate subiectele – chiar și pe cele ce nu țin de competența companiei/entității Dvs., cum ar fi reglementare, gestionare, instruire și asistență tehnică, financiară, resurse umane, etc. Pentru fiecare domeniu, descrieți ce trebuie să se întâmple pentru a fi realizată îmbunătățirea situației.

Nr	Domeniul	Ce trebuie să se întâmple pentru a fi realizată îmbunătățirea situației ?
1		
2		
3		

E 3. Examinați și enumerați 3 din cele mai importante inițiative sau activități pe care compania/entitatea Dvs. planifică să le desfășoare și să le finalizeze în următorii 1-2 ani pentru a extinde activitățile sale și/sau îmbunătăți managementul, organizarea, contabilitatea, activitățile și/sau serviciul.

Nr	Inițiativa / Activitatea
1	
2	
3	

E 4. Examinați și enumerați 3 cele mai importante inițiative sau activități pe care compania/entitatea Dvs. planifică să le implementeze și să le finalizeze în următorii 3-10 ani pentru a extinde activitățile sale și/sau îmbunătăți managementul, organizarea, contabilitatea, operațiunile și/sau serviciul.

Nr	Inițiativa / Activitatea
1	

2													
3													
E 5. Cât de încrezător sunteți în viitoarea siguranță și durabilitate a serviciilor de alimentare cu apă ale Dvs.?	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 16.6%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 16.6%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 16.6%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 16.6%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 16.6%; text-align: center;">98</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Deloc încrezător</td> <td style="text-align: center;">Nu prea încrezător</td> <td style="text-align: center;">Oarecum încrezător</td> <td style="text-align: center;">Foarte încrezător</td> <td style="text-align: center;">Extrem de încrezător</td> <td style="text-align: center;">Nu cunosc</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	98	Deloc încrezător	Nu prea încrezător	Oarecum încrezător	Foarte încrezător	Extrem de încrezător	Nu cunosc
1	2	3	4	5	98								
Deloc încrezător	Nu prea încrezător	Oarecum încrezător	Foarte încrezător	Extrem de încrezător	Nu cunosc								
<p>E 6. Descrieți succint justificarea pentru gradul de încredere pe care l-ați selectat. Notițe:</p>													
<p>E 7. După cum cunoașteți, sectorul apelor din Moldova trece prin reforme care vor continua în viitor. În ce condiții ați accepta să delegați serviciile de alimentare cu apă unui operator mai mare? Notițe:</p>													
<p>E 8. În cazul delegării potențiale în viitor a serviciilor de alimentare cu apă unui operator mai mare, în ce mod ați dori să fiți implicat în această inițiativă? Notițe:</p>													
<p>E 9. Cu aceasta încheiem sondajul nostru pentru operatorii serviciilor de alimentare cu apă. Vă mulțumim pentru timpul acordat și contribuția la calitatea studiului. Există orice alte informații pe care ați dori să le împărtășiți cu noi? Notițe:</p>													

SFARSITUL CHESTIONARULUI

Ora finalizării: ____ : ____ (orar de 24 ore)