



PRESTARE COORDONATĂ ȘI SENSIBILĂ LA DIMENSIUNEA DE GEN A SERVICIILOR ÎN REPUBLICA MOLDOVA



Entitatea Națiunilor Unite pentru Egalitatea de Gen și Abilitarea Femeilor (UN Women) este o organizație ONU, care promovează egalitatea de gen și abilitarea femeilor. Lider mondial pentru femei și fete, UN Women a fost instituită pentru a intensifica progresul în favoarea ameliorării situației femeilor și satisfacerea necesităților lor la nivel mondial. UN Women susține statele membre ONU în adoptarea standardelor globale pentru realizarea egalității de gen și colaborează cu guvernele și societatea civilă pentru a dezvolta legi, politici, programe și servicii necesare pentru implementarea acestor standarde. UN Women susține participarea în mod egal a femeilor în toate aspectele vieții, axându-se asupra cinci domenii prioritare: creșterea nivelului de participare și reprezentare a femeilor în organele de conducere; încetarea violenței împotriva femeilor; implicarea femeilor în toate aspectele ce țin pace și securitate; intensificarea abilitării economice a femeilor; și plasarea egalității de gen în centrul activităților de planificare și bugetare a dezvoltării naționale. UN Women coordonează și promovează și activitatea sistemului ONU în promovarea egalității de gen. www.unwomen.org



Această publicație a fost elaborată în cadrul programului UN Women „Abilitarea economică a femeilor prin creșterea oportunităților de angajare în câmpul muncii în Republica Moldova”, implementat în comun cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și Ministerul Economiei al Republicii Moldova, cu suportul financiar al Guvernului Suediei.

Broșura conține descrierea modelului “ghișeului unic” pentru prestarea sensibilă la dimensiunea de gen a serviciilor într-un mod coordonat, pilotat și implementat în Republica Moldova prin crearea Birourilor Comune de informații și Servicii. Acest model inovativ de prestare a serviciilor permite populației rurale să acceseze în același loc servicii și informații în așa domenii ca asistența socială, angajarea în câmpul muncii, dezvoltarea afacerilor, agricultură și cadastru, ș.a. Publicația de asemenea conține părerile partenerilor și istoriile de succes.

Programul UN Women „Abilitarea economică a femeilor prin creșterea oportunităților de angajare în câmpul muncii în Republica Moldova”

str. V. Alecsandri 1, MD-2009, Chișinău, Republica Moldova

Tel.: + 373 22 28 07 75, Fax: + 373 22 72 94 10

www.unwomen-eeca.org

Autori: Agenția de PR PARC Communications
Sorina Ștefăruță, Ion Macovei
Editori: Sorina Ștefăruță
Traducere: Daniela Moraru, Ana Trocin
Fotograf: Andrei Mardari
Design și machetarea: Natalia Tighinean
Tipărit la tipografia:

Opiniile și constatările exprimate în această publicație nu reflectă neapărat punctele de vedere ale UN Women, a Națiunilor Unite sau ale agențiilor sale afiliate, sau Guvernului Suediei.

Copyright © UN Women, 2013

Versiunea electronică: www.unwomen-eeca.org

CUPRINS

Scurtă prezentare a programului	5
Birourile Comune de Informații și Servicii	7
Concept	7
Structura	11
Echipele mobile	12
Funcții și responsabilități	14
Principiile de lucru	16
Implementarea	18
Provocări	18
Rezultate și beneficii	19
Durabilitatea	21
Digitizarea	23
Eficiența	23
Istorii de succes	25
Anexe	34

LISTA ABREVIERILOR:

BCIS - Biroul Comun de Informații și Servicii

MMPSF - Ministerul Muncii, Protecției Sociale și
Familiei

APL - Administrația Publică Locală

CR - Consiliul Raional

PS - Prestator de servicii

BNS - Biroul Național de Statistică

ÎMM - Întreprinderi Mici și Mijlocii

ONG - Organizație non-guvernamentală

RM - Republica Moldova

SCURTĂ PREZENTARE A PROGRAMULUI

Programul „Abilitarea economică a femeilor prin creșterea oportunităților de angajare în câmpul muncii în Republica Moldova” are drept scop implementarea efectivă a drepturilor social-economice și politice ale femeilor din spațiul rural și suburban. Programul este implementat la nivel local și național de către UN Women în parteneriat cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și cu Ministerul Economiei al Republicii Moldova și grație suportului financiar al Guvernului Suediei. Valoarea suportului oferit programului în cauză este de 2,9 mln. Euro, acesta desfășurându-se în perioada 2010-2013.

La nivel legislativ, scopul programului este să îmbunătățească cadrul normativ și legislativ pentru asigurarea femeilor cu locuri de muncă, și pentru garantarea protecției sociale a acestora. Legile/actele și politicile/planurile rezultate în domeniul muncii și protecției sociale vor promova angajarea femeilor în câmpul muncii.

La nivel instituțional, scopul programului este să susțină și să consolideze capacitățile actorilor-cheie responsabili pentru implementarea politicilor ce promovează și protejează drepturile femeilor cu privire la accesul pe piața muncii și protecția socială. Programul va dezvolta capacitatea instituțiilor-cheie în domeniul prestării serviciilor, dar și a organizațiilor media, să implementeze politicile ce promovează și protejează drepturile femeilor la angajarea în câmpul muncii și protecția socială.

La nivel local, scopul programului este să îmbunătățească accesul la informații și servicii de calitate ce țin de domenii precum angajarea în câmpul muncii, protecția socială, agricultura, cadastru și dezvoltarea micului business. Programul va facilita creșterea ratei femeilor angajate și va susține femeile din spațiul rural și suburban în exercitarea drepturilor sociale și economice. Nivelul raional a fost identificat ca fiind cel mai eficient pentru intervenții, ținând cont de faptul că aici numărul instituțiilor și al resurselor este mai mic, iar nivelul de prestare a serviciilor - mai inferior. Prin urmare, obiectivul principal este de a crea o platformă pentru femeile din spațiul rural și suburban, ce le-ar permite să ia decizii informate și le va facilita accesul la resursele disponibile care au un impact direct asupra vieții acestor femei.

Având drept obiectiv sporirea accesului la informații și servicii de calitate la nivel rural, Programul UN Women „Abilitarea economică a femeilor prin creșterea oportunităților de angajare în câmpul muncii în Republica Moldova” a susținut - conceptual și material - crearea Birourilor Comune de Informații și Servicii (BCIS). Conceptul BCIS a fost pilotat în anii 2010 și 2011 în patru raioane: Sângerei, Telenești, Nisporeni și Cantemir. Scopul acestei abordări inovative a fost să reunească într-o singură locație prestatori-cheie de servicii, servicii din sectorul public și privat, precum și cele prestate de ONG-uri în domeniul ocupării forței de muncă, protecției sociale, dezvoltării IMM și afacerilor, cât și în domeniile cadastru și agriculturii.



Figura 1. Programul "Abilitarea Economică a Femeilor" - reprezentare grafică

BIROURILE COMUNE DE INFORMAȚII ȘI SERVICII

CONCEPT

Un aspect important al Programului „Abilitarea economică a femeilor prin creșterea oportunităților de angajare în câmpul muncii în Republica Moldova” la nivel local este să îmbunătățească activitatea de coordonare dintre prestatorii de servicii de stat și non-guvernamentali, care există la nivel local (raional), în domeniul ocupării forței de muncă, protecției sociale și alte sectoare de importanță vitală. Asigurând o mai bună coordonare în acest sens, Programul va contribui la creșterea accesului la informații și servicii, iar aceasta le va permite femeilor din mediul rural să beneficieze direct de întreaga gamă de oportunități existente la nivel local.

Cu acest scop a fost aplicată o metodologie utilizată pe larg în sectorul privat și cunoscută sub denumirea de „ghișeu unic” sau „fereastră comună”.

Femeile și bărbații sunt abilitați, atunci când nevoile lor sunt îndeplinite, în egală măsură, prin intermediul autorităților locale - iar aceasta consolidează democrația

Suedia sprijină egalitatea de gen în Republica Moldova, așa cum o face în fiecare țară căreia îi oferă sprijin pentru dezvoltare. Guvernul suedez are convingerea fermă că o societate, în care există egalitate între sexe, este o societate mai puternică în materie de democrație, respectare a drepturilor omului și dezvoltare economică.

Suedia este unul dintre cei mai mari donatori bilaterali ai Republicii Moldova, iar sprijinul nostru este ferm atașat de parcursul de integrare europeană al țării. Toate programele noastre aici sunt concentrate pe consolidarea apropierei Republicii Moldova de UE, fie că este vorba de democrație, drepturile omului sau egalitatea de gen, fie de eficiența energetică sau dezvoltarea pieței.

Sprijinul nostru pentru Birourile Comune de Informații și Servicii, acum înființate în mai multe raioane din țară, se bazează pe convingerea că abilitarea economică a femeilor este necesară pentru Republica Moldova în procesul de consolidare a dezvoltării economice. Sper ca abordarea conform principiului „ghișeului unic”, cu mai multe servicii concentrate într-o singură locație, va aduce Guvernul mai aproape de cetățeni. Acest lucru clădește încrederea reciprocă. Femeile și bărbații sunt abilitați atunci când nevoile lor sunt îndeplinite, în egală măsură, prin intermediul autorităților locale - iar aceasta consolidează democrația. Transparența și responsabilitatea sporită, care stau la baza activității BCIS, vor aduce beneficii în folosul democrației.

Dacă femeile și bărbații vor fi abilitați economic, ei se vor simți mult mai stimulați să rămână în Republica Moldova, decât să meargă în străinătate pentru a căuta un loc de muncă. Sper că această abordare, care este atât de puternic susținută de către autoritățile locale, va contribui la asta. Le urez succes autorităților publice locale care gestionează BCIS și cetățenilor care beneficiază de activitățile Biroului!

*Excelența Sa Ingrid Tersman, Ambasadoarea Suediei
în Republica Moldova*

Acest mecanism, intitulat, **„Birourile Comune de Informații și Servicii” (BCIS)**, reunește într-o singură locație prestatorii-cheie de servicii din diverse domenii. Dintre prestatorii de servicii de stat fac parte Agenția pentru ocuparea forței de muncă, Secția asistență socială și protecția familiei, Direcția agricultură și alimentație, Secția economie, Agenția relații funciare și cadastru, Secția teritorială de asigurări sociale, Inspekția teritorială a muncii și alții. Prestatorii de servicii din sectorul privat și non-guvernamental includ Agenția de extensiune rurală (ACSA), Camera de Comerț și Industrie și reprezentanții sectorului bancar, Societatea Interbancară de Garanții „GarantInvest”.

În Republica Moldova serviciile publice prestate la nivel raional sunt de două tipuri: descentralizate și desconcentrate. Serviciile descentralizate sunt gestionate și administrate de către administrația raională. Din acestea fac parte serviciile prestate de către Secția asistență socială și protecția familiei, Secția economie, Direcția agricultură și alimentație și altele. Serviciile desconcentrate se subordonează autorităților naționale, dar sunt prestate la nivel raional prin intermediul structurilor teritoriale. Prestatorii de servicii din această categorie funcționează în mod coordonat cu autoritățile raionale, însă legislația și gestiunea acestor servicii este stabilită de către ministerele respective și alte agenții naționale. Serviciile desconcentrate sunt prestate de Agenția națională pentru ocuparea forței de muncă, Secția teritorială de asigurări sociale și alte agenții.

Pe lângă serviciile descentralizate și desconcentrate, mai există și organizații ale sectorului non-guvernamental care oferă informații și servicii la nivel raional (de exemplu, Agenția de Dezvoltare Rurală). Însă activitatea tuturor acestor prestatori de servicii decurgea fără

a fi coordonată într-un fel anume sau fără o inter-comunicare între ei. Ședințele cu angajații serviciilor în cauză, organizate de către președintele Consiliului Raional, se limitau la difuzarea unui volum mic de informații printre cei prezenți și nu erau ghidate de vreun model specific de coordonare.

Prin urmare, serviciile prestate în cadrul BCIS sunt următoarele:

Servicii descentralizate: Secția asistență socială și protecția familiei, Secția economie, Direcția agricultură și alimentație, Serviciul relații funciare și cadastru.

Servicii desconcentrate: Agenția relații funciare și cadastru, Secția teritorială de asigurări sociale, Agenția pentru ocuparea forței de muncă, Inspekția teritorială a muncii, Inspectoratul fiscal teritorial.

Prestatori din domeniul privat și non-guvernamental: Agenția pentru dezvoltare rurală (ACSA), Camera de Comerț și Industrie, Societatea interbancară de garanție (SIG) „GarantInvest”.

Gama de servicii prestate în cadrul BCIS nu este una strict determinată, ci una flexibilă. Suplimentar la serviciile de importanță majoră și vitală, axate pe protecția socială și ocuparea forței de muncă, administrațiile raionale au posibilitatea să includă în componența BCIS și alți prestatori de servicii, în funcție de necesitățile populației raionului. Astfel, unele raioane au inclus Camera de Comerț și Industrie, Camera Înregistrării de Stat, serviciile de consiliere juridică și Inspectoratul Fiscal de Stat. Administrațiile raionale explorează în permanență posibilitățile de a include alți prestatori de servicii, în special, din partea sectorului non-guvernamental.

Birourile sunt amplasate în incinta consiliilor raionale, fiind ușor accesibile și vizibile, cu pereți și uși transparente. Clădirea consiliilor raionale ca și locație pentru Birourile Comune de Informații și Servicii n-a fost aleasă întâmplător - anume aceste edificii reprezintă adevărata „capitală a raionului”, fiind destinația principală a cetățenilor ce caută răspunsuri și soluții la problemele cu care se confruntă. De fapt, se știe bine: Consiliul Raional este una dintre cele mai solicitate și vizitate clădiri publice dintr-un centru raional. Respectiv, BCIS este amplasat la parterul acesteia, fiind cel mai accesibil loc pentru potențialii beneficiari ai Biroului - femei și bărbați din mediul rural, inclusiv persoanele cu dizabilități și cele cu copii mici. Locul ales se integrează perfect în conceptul Biroului Comun de Informații și Servicii - unul bazat pe deschidere și accesibilitate pentru toate grupurile de beneficiari. Având pereții din sticlă și fiind vizibil pentru oricine intră în clădirea Consiliului Raional, BCIS promovează principiul fundamental al unei guvernări și administrații publice democratice: transparența.

Ședințele Biroului Comun de Informații și Servicii au loc o dată pe săptămână, în ziua stabilită de autoritățile raionale. Nici această zi nu a fost o alegere aleatorie, dimpotrivă, atunci când abia se constituia Biroul, autoritățile au făcut o analiză pentru a identifica ziua cu cel mai mare aflux de persoane din mediul rural în centrul raional. În majoritatea raioanelor această zi a coincis cu „ziua de piață” sau cu cea în care locuitorii din sate vin să-și ridice coletele trimise de rudele de peste hotare. Anume aceste zile au fost desemnate și pentru activitatea BCIS, cu orele de lucru între 9.00-12.00.

Informația este unul dintre cele mai de preț bunuri, mai ales atunci când contribuie la îmbunătățirea calității vieții unei persoane

Crearea, în aprilie 2011, a Biroului Comun de Informații și Servicii la Nisporeni a fost benefică atât pentru locuitorii raionului, cât și pentru administrația locală. Cel mai îmbucurător este faptul că mulți dintre cetățenii care, anterior, mizau doar pe ajutorul social - femei, bărbați, tineri sau vârstnici - grație BCIS astăzi sunt angajați în câmpul muncii, respectiv și-au schimbat statutul social, dar și situația materială.

Astăzi, informația este unul dintre cele mai de preț bunuri, mai ales atunci când contribuie la îmbunătățirea calității vieții unei persoane. În acest sens, BCIS este un instrument unic, prin intermediul căruia nu doar se caută informații relevante ci și, de cele mai multe ori, se găsesc răspunsuri sau soluții pentru toate problemele cu care se confruntă oamenii.

Astfel, cel mai mare avantaj al BCIS pentru locuitorii din raioane este că nu mai trebuie să meargă la diferite instituții pentru a căuta informații ori soluții, ci își pot rezolva problemele într-un singur loc, fie că este vorba de informații privind angajarea în câmpul muncii, fie de o idee de afacere.

În calitate de autoritate a administrației publice locale, suntem deschiși și vom fi bucuroși să le împărtășim colegilor din alte raioane experiența în prestarea serviciilor în mod coordonat și sensibil la dimensiunea de gen, încurajându-i să-și înființeze propriile Birouri Comune de Informații și Servicii. Sugestia noastră este să facă acest lucru imediat, unul dintre argumente fiind că încrederea populației locale față de autorități crește, creându-se o imagine pozitivă a administrației publice. Dar cel mai important este că îi ajutăm pe oameni să-și ia soarta în propriile mâini, să ia decizii informate și să privească diferit, cu mai mult optimism, spre viitorul lor.

Ghenadie Verdeș, vicepreședintele raionului Nisporeni

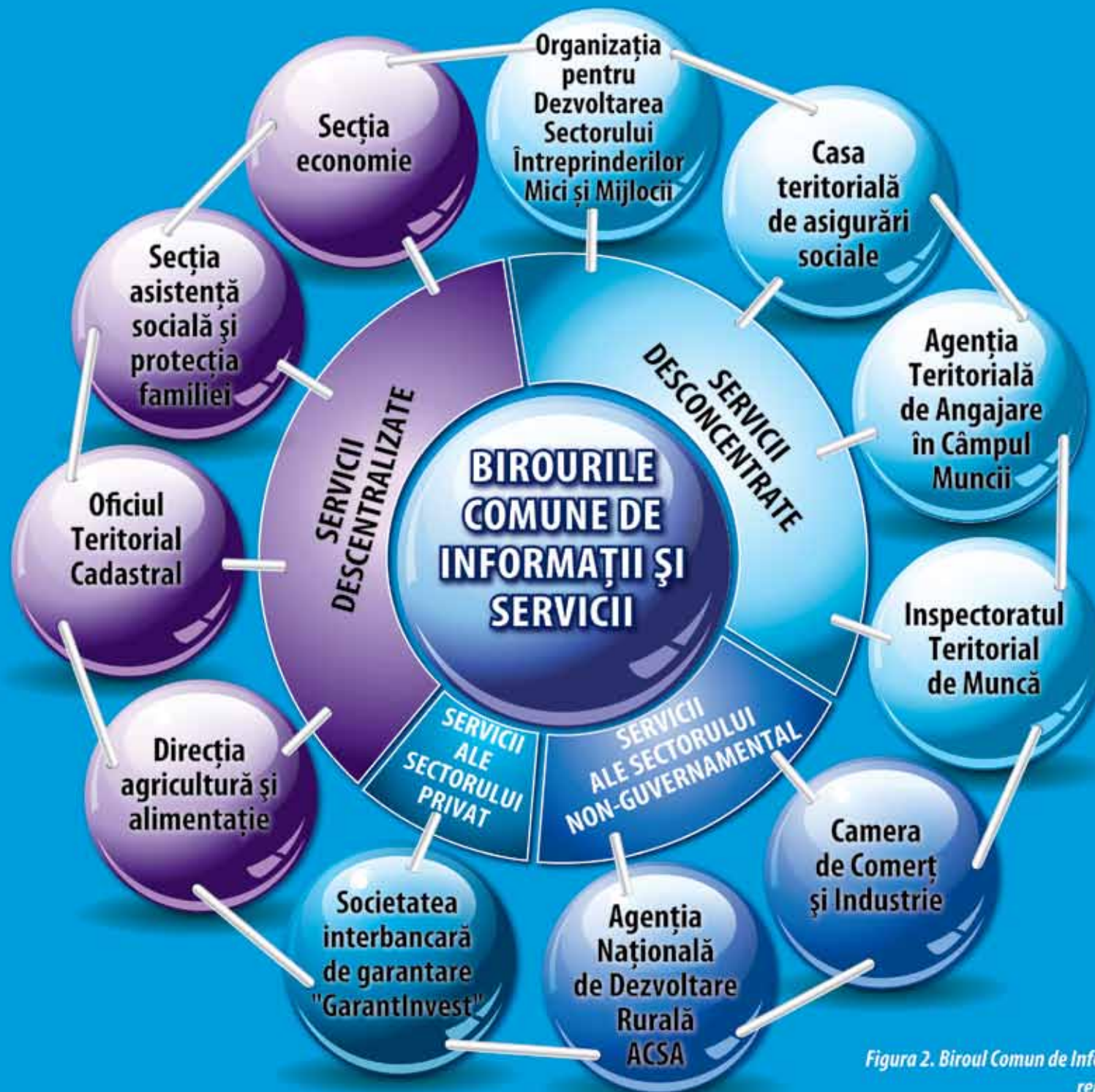


Figura 2. Biroul Comun de Informații și Servicii -
reprezentare grafică

STRUCTURA

Activitatea Biroului Comun de Informații și Servicii este structurată și implementată în trei niveluri .

Precum am menționat anterior, o dată pe săptămână, în ziua stabilită, membrii Biroului se întrunesc în **ședințe cu beneficiarii la nivel de raion**, în locul destinat pentru BCIS din clădirea Consiliului Raional.

Adițional ședințelor la nivel de raion, BCIS întreprinde cu regularitate vizite ale **echipei mobile** în sate, pentru a oferi servicii femeilor și bărbaților din mediul rural, în special, în satele îndepărtate și greu accesibile. Transportul și combustibilul necesar pentru deplasarea echipelor mobile este asigurat de către administrația raionului și din resursele prestatorilor de servicii. Autovehiculul este pus la dispoziția echipelor mobile prin rotație, în funcție de planurile de activitate în care prestatorii de servicii au inclus deplasări în teren.

Pe lângă ședințele ordinare și vizitele echipelor mobile, în cadrul cărora prestatorii de servicii oferă asistență beneficiarilor, cel puțin o dată pe săptămână sunt organizate și ședințe de coordonare sau de lucru, cu participarea coordonatorului și a prestatorilor de servicii. Scopul acestora este planificarea activităților de viitor, raportarea și elaborarea unui buget comun, precum și analiza datelor.

BCIS este o răscruce la care se întâlnesc oportunitățile

În cadrul BCIS Sângerei, fiecare beneficiar și problema sa este abordat într-un mod coordonat, cu participarea mai multor prestatori de servicii. Împreună, analizăm situația și căutăm informații relevante din domeniul nostru pentru a contribui la soluționarea problemei. Datorită acestei abordări multidimensionale și coordonate, am devenit mai informat și, prin urmare, sunt și un specialist mai bun, care înțelege legătura deseori invizibilă, la prima vedere, dintre diferite domenii și servicii.

Prin intermediul BCIS eu pot ajuta oamenii să ia decizii corecte - fie la inițierea unei afaceri, fie la realizarea unei cercetări de piață, la obținerea unui credit sau la elaborarea unui plan de business. BCIS este ca o răscruce unde se întâlnesc oportunitățile: informațiile și serviciile de la diferiți prestatori de servicii sunt direcționate către beneficiari, astfel încât ei pot decide ce se potrivește mai bine nevoilor lor și situațiilor specifice.

În calitate de prestator de servicii, eu nu mă axez pe numărul de beneficiari deserviți în cadrul Biroului, ci mai degrabă mă concentrez asupra calității informațiilor și serviciilor furnizate, și, cel mai important, asupra rezultatului final, care prezintă o schimbare pozitivă în viața beneficiarilor noștri. Deseori, din cauza lipsei de informare, proprietarii de afaceri sau cei care vor să inițieze o afacere, comit greșeli banale; însă, dacă vin la BCIS, noi îi putem asista la momentul potrivit și le oferim sprijinul necesar pentru a depăși obstacolele și pentru a-i împiedica să mai repete aceleași greșeli.

De cele mai multe ori, oamenii pleacă de la BCIS Sângerei cu o atitudine optimistă, simțindu-se mai informați și mai puternici. O poți vedea în ochii lor - acum ei au oportunități ce așteaptă să fie explorate și folosite. Iar aceasta, la rândul nostru, ne motivează pe noi, prestatorii de servicii, să ne facem treaba în continuare cu optimism și satisfacție.

Victor Baci, specialist pe dezvoltarea micului business, Secția economie, Consiliul Raional Sângerei

Colaborarea dintre autoritățile din sate și administrațiile raionale a crescut prin intermediul echipelor mobile ale BCIS

Până în decembrie 2012, primarii din peste 70 de sate au extins activitatea Biroului Comun de Informații și Servicii, găzduind și facilitând organizarea vizitelor mobile, pentru a spori accesul femeilor și bărbaților la informații și servicii.

În total, de la lansarea primului BCIS la Sângerei, mai mult de 1700 de persoane, inclusiv 1100 de femei din satele raioanelor Sângerei, Telenești, Nisporeni, Cantemir și Ungheni au beneficiat de serviciile furnizate de echipele mobile ale BCIS. Cei mai mulți dintre beneficiari au solicitat servicii din domeniul asistenței sociale, angajării și cadastrului. Aceste servicii cuprind mai bine de 75% din solicitările de asistență și au fost cel mai populare în rândul femeilor, cu circa 70% suport în asistență socială alocat femeilor din zonele rurale.

Echipele mobile s-au dovedit extrem de eficiente, economisind din timpul și banii oamenilor de la sate, prin prestarea serviciilor direct în comunitate, scutindu-i pe locuitorii din zonele rurale de călătoriile către centrele raionale, care sunt destul de costisitoare și solicitante pentru cei vulnerabili și pentru femeile cu copii mici. Echipele mobile au redus, de asemenea, costurile pentru prestarea serviciilor la nivelul localității, prin partajarea unităților de transport între prestatorii de servicii și administrația raională.

Sătenii nu sunt singurii beneficiari ai vizitelor echipelor mobile. Reprezentanții administrațiilor locale sunt mereu ținuti la curent cu actualizări și detalii despre serviciile prestate la nivel raional, fiind astfel mai bine dotați și informați pentru a putea răspunde necesităților femeilor și bărbaților, tinerilor și bătrânilor, în munca lor de zi cu zi.

UN Women, Programul „Abilitarea Economică a Femeilor”

ECHIPELE MOBILE

Precum a fost menționat mai devreme, BCIS organizează cu regularitate vizite ale echipei mobile în sate, pentru a oferi servicii femeilor și bărbaților din mediul rural - în special, în satele îndepărtate și greu accesibile. Activitatea echipelor mobile s-a dovedit a fi benefică mai ales pentru femeile care au copii mici, pentru persoanele cu dizabilități sau pentru cele vârstnice, care sunt incapabile să se deplaseze în centrul raional.

Primarii sunt cei care stau în fruntea procesului livrării de servicii și dezvoltării locale în Moldova. Ei reprezintă actorii-cheie, prin intermediul cărora echipele mobile ajung în sate și la populația din mediul rural, în mod special, la persoanele socialmente vulnerabile și dezavantajate. Prin urmare, rolul primarilor este unul esențial în organizarea cu succes a vizitelor echipei mobile BCIS. În mod normal, rezultatele vizitelor sunt direct proporționale cu nivelul de implicare a primarilor satelor și a altor reprezentanți ai administrației publice la nivel local, cum ar fi secretara/secretarul consiliului local, lucrătorul social etc. Așadar, activitatea echipelor mobile are loc în **strânsă colaborare cu reprezentanții autorităților publice locale**, în special, cu primarii. Structura echipei mobile BCIS este stabilită în funcție de necesitățile populației rurale, identificate și anunțate în prealabil de către reprezentanții administrației publice locale, inclusiv cu implicarea primarului.

Capacități sporite în identificarea nevoilor populației de servicii specifice

O cerință importantă, care condiționează posibilitatea de a solicita în mod obiectiv vizita echipei mobile, este ca primarul și echipa sa să fie bine informați despre cele mai stringente probleme cu care se confruntă comunitatea. Astfel, înainte ca echipa mobilă să efectueze o vizită, primarul

trebuie să obțină informații actualizate despre situația din sat și despre necesitățile populației. Aceste informații ar trebui să includă - deși nu sunt limitate la următoarele: probleme adresate de către locuitorului satului primarului (din registrul de petiții al APL), categoriile de populație din comunitate (grupurile socialmente vulnerabile) și altele. Cu cât mai multă informație deține primarul, cu atât mai obiectivă și mai condiționată de necesitate este vizita echipei mobile BCIS.

Stabilirea zilei, orei și componenței echipei mobile BCIS

Odată identificate necesitățile populației, primarul în colaborare cu Grupul de Lucru al BCIS vor stabili componența echipei mobile, precum ziua și ora vizitei. Ziua și ora trebuie să fie stabilite de către primar cu cel puțin zece zile înainte de efectuarea vizitei.

Informarea populației

Având vizita planificată și componența echipei mobile stabilită, primarul, secretarul/secretara, lucrătorul social, inginerul cadastral și alte persoane au misiunea să informeze populația despre întâlnirea cu reprezentanții BCIS. În mod obișnuit, echipa mobilă de la BCIS expediază APL-urilor o notă informativă (vezi Anexa 1), în care sunt indicate lista nominală a grupului de prestatori de servicii care se vor deplasa în localitate, precum și informații despre locația, ziua și ora întâlnirii cu beneficiarii. Aceste anunțuri sunt tipărite de APL și plasate în locurile cele mai aglomerate din sat - de regulă, primăria, stația de autobuz, magazinul din sat, piața, punctul medical, barul și biserica. În cazul în care satul dispune de un post de radio local sau de un ziar, informația despre vizita echipei mobile de la BCIS va fi difuzată prin intermediul acestor canale.

Echipa mobilă a BCIS este mereu primită cu căldură în localitatea noastră

După părerea mea, unul dintre cele mai mari avantaje ale Biroului Comun de Informații și Servicii este faptul că întrunește în același loc mai mulți prestatori de servicii. Aș dori să evidențiez, în special, munca BCIS Nisporeni, care lucrează în continuare în folosul comunității locale.

Echipa mobilă a BCIS a venit de câteva ori la Grozești. De la prima vizită am înțeles că este un instrument de la care vor beneficia oamenii, care pot fi consultați direct în satul de reședință, la fel ca și administrația publică locală, pentru care mai puține probleme în localitate înseamnă mai puțini cetățeni care solicită zilnic audiență.

Printre cei mai solicitați prestatori de servicii din cadrul echipelor mobile ale BCIS s-au numărat reprezentanții Secției asistență socială și protecție a familiei și ai Inspectoratului teritorial al muncii. În primul caz, mai mult de 25 de săteni - preponderent mame cu copii mici, vârstnici și persoane cu dizabilități - au fost consultați cu privire la prestarea ajutoarelor sociale și a indemnizațiilor, precum și altor plăți și servicii oferite în acest domeniu. În același timp, informația cu privire la legislația muncii a fost solicitată și apreciată mai mult de către persoanele cu dizabilități, care nu își pot găsi un loc de muncă, și de tinerele familii care de curând au inițiat mici afaceri.

Vizita echipei mobile a BCIS a fost apreciată de sătenii din Grozești. Ei au salutat ideea soluționării comune și coordonate a problemelor, și mai ales faptul că prestatorii de servicii și autoritățile locale colaborează pentru a aduce informațiile și serviciile în localitățile lor, mai aproape de cetățeni.

Elena Dobzeu, primarul satului Grozești, Nisporeni

Femeile nu mai sunt interesate doar de ajutorul social

BCIS ne oferă un tablou complex al celor mai stringente probleme cu care se confruntă cei mai vulnerabili dintre locuitorii raionului nostru. Putem foarte ușor să observăm și să determinăm spectrul de probleme, urmărind și analizând numărul și frecvența adresărilor beneficiarilor la prestatorii de servicii din cadrul Biroului.

Populația din zonele rurale - atât bărbați și femei, cât și tineri sau vârstnici - se confruntă cu dificultăți majore pe calea lor către abilitarea economică. Aceasta ne-a motivat să ne axăm pe instruirea în sfera afacerilor, lucru care va stimula angajarea pe cont propriu și dezvoltarea micului business. Este o componentă importantă, în special, în cazul femeilor și bărbaților tineri care doresc să inițieze o afacere acasă, decât să plece peste hotare în căutarea unor venituri. Datorită instruirilor organizate în cadrul BCIS Telenești, am reușit să învățăm un mare număr de tineri, care mai apoi au fost în stare să elaboreze planuri profesionale de afaceri sau să aplice pentru a primi granturi și a-și lansa, ulterior, micul lor business. Este un început bun care a demonstrat că, dacă sunt sprijiniți și abilitați la timpul potrivit, tinerii își pot vedea viitorul acasă, în Moldova.

BCIS este mereu deschis și flexibil în a se adapta la necesitățile beneficiarilor noștri. Astfel, noi, prestatorii de servicii, ne organizăm în grupuri sau individual, în concordanță cu situația specifică a beneficiarului. În mai puțin de un an, la BCIS Telenești au venit după ajutor peste 1000 de oameni. Ponderea femeilor constituie 60% din numărul total al beneficiarilor. În același timp, voi menționa că femeile solicită preponderent sprijin de la Secția de asistență socială sau de la Oficiul forței de muncă. Totuși, am observat tendința femeilor de a depăși limitele tradiționale asociate cu asistența socială și de a-și găsi un loc de muncă ori chiar de a iniția o afacere proprie.

Eugenia Roșca, specialist al Camerei de Comerț și Industrie, BCIS Telenești

FUNCȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

Unele funcții și responsabilități au fost stabilite după etapa de pilotare a modelului, ca urmare a consultărilor cu părțile implicate, astfel încât să fie asigurată o activitate cât mai eficientă a BCIS.

Persoana de contact BCIS este reprezentat, de regulă, de către unul dintre prestatorii de servicii, care joacă un rol extrem de important în procesul de funcționare eficientă a Biroului. Persoana de contact este responsabilă de organizarea generală a activităților BCIS și asigură o comunicare eficientă între prestatorii de servicii din cadrul acestuia. Totodată ea este veriga de legătură între BCIS și administrația raionului. Mai mult decât atât, persoana de contact menține comunicarea cu primarii și facilitează organizarea vizitelor echipei mobile.

Odată ce BCIS este implementat sub auspiciul administrației raionale, **coordonatorul BCIS** este, de obicei, vicepreședintele raionului, iar uneori chiar președintele raionului. În calitate de reprezentant al administrației publice locale, coordonatorul BCIS facilitează organizarea întrunirilor grupului de lucru cu prestatorii de servicii, coordonează colaborarea și comunicarea cu autoritățile locale rurale și cu autoritățile publice centrale, mai ales cu acele autorități ale căror prestatori de servicii participă în cadrul BCIS. Coordonatorul BCIS monitorizează și evaluează activitatea Biroului și asigură durabilitatea acestuia prin alocarea de resurse necesare și suport. Coordonatorul BCIS este responsabil de coordonarea globală și gestiunea BCIS, și lucrează îndeaproape cu persoana de contact stabilită. Împreună cu prestatorii de servicii, persoana de contact BCIS și coordonatorul Biroului asigură prestarea eficientă de informații și servicii populației raionului,

atrăgând, în mod special, atenția femeilor și a persoanelor vulnerabile asupra activității acestuia, cu scopul de a le abilita economic.

Prestatorii de servicii implicați în activitatea BCIS asigură furnizarea de informații și servicii de calitate atât în cadrul întâlnirilor ce au loc la nivel raional, cât și în timpul deplasării echipelor mobile. Prestatorii de servicii au un rol important în procesul de analiză a unor propuneri făcute cu scopul de a îmbunătăți serviciile, normele și legile din domeniile pe care le reprezintă, după ce, în urma consultațiilor cu beneficiarii, ajutându-i să-și soluționeze problemele, au fost identificate lacune ce necesită a fi eliminate. O altă misiune a prestatorilor de servicii este ca, în cazul în care problema nu se află în aria sa de competență, să redirecționeze beneficiarul spre un alt prestator de servicii, relevant pentru soluționarea problemei cu care cetățeanul s-a adresat la BCIS.

Grupul de lucru al BCIS reprezintă un organ comun, creat ca să elaboreze un plan eficient de activități ale Biroului, în baza analizei și monitorizării rezultatelor acțiunilor precedente. În cadrul grupului de lucru prestatorii de servicii au posibilitatea să discute activitatea lor și a colegilor cu coordonatorul BCIS și să identifice metode eficiente de a aborda diverse probleme și situații, în funcție de apariția și amploarea acestora, astfel să valorifice la maximum activitatea Biroului.

BCIS este o abordare inovatoare de prestare a serviciilor în mod coordonat și sensibil la dimensiunea de gen

Odată cu înființarea și funcționarea BCIS ca structură permanentă și mobilă, multe bariere organizaționale și instituționale au început să dispară din calea avansării economice a femeilor. Acum, ele nu mai trebuie să stea la coadă ore întregi în fața cabinetelor prestatorilor de servicii, să se întoarcă de câteva ori la centrul raional cu aceeași întrebare sau să-și cheltuiască resursele, și așa limitate, pentru a călători din sat spre centrul raional.

Acum femeile sunt mult mai bine sprijinite și se simt capabile să exceleze în educația lor, să-și avanseze oportunitățile de carieră și să-și îmbunătățească condițiile de trai, exercitându-și astfel drepturile. Din punct de vedere al datelor statistice, mai mult de 65% din numărul total al beneficiarilor BCIS sunt femei, iar 80% dintre ele provin din mediul rural.

Acest model nou de prestare a serviciilor, în mod coordonat și sensibil la dimensiunea de gen, aduce beneficii nu doar femeilor și bărbaților, ci și prestatorilor de servicii. Ei au devenit mai focuși pe necesitățile oamenilor, decât pe prestarea serviciului în sine, luând în considerare necesitățile specifice ale femeilor și bărbaților deopotrivă. Printre numeroasele beneficii oferite de BCIS, prestatorii de servicii evidențiază motivația sporită pe care o primesc odată cu feedback-ul pozitiv al celor care pleacă de la BCIS satisfăcuți și plini de speranță. Tot ei au remarcat creșterea drastică a nivelului de coordonare și cooperare reciprocă, utilizarea eficientă a fondurilor publice datorită analizei comune, planificării, repartizării bugetului, raportării prestării serviciilor, precum și o descreștere a numărului petițiilor ale căror soluționare ocupa, de regulă, aproape 60% din timpul lor de activitate. Datorită prestării serviciilor în mod coordonat, într-un singur birou deschis, am mai observat și creșterea transparenței care conduce la reducerea fenomenului de corupție.

*Victor Lutenco, consilier al primului-ministru pe probleme sociale**

**La 28 noiembrie 2012 este numit în calitate de șef al Biroului pentru Relații cu Diaspora*

PRINCIPIILE DE LUCRU

O abordare coordonată

Misiunea prestatorilor de servicii din cadrul BCIS este de a oferi beneficiarilor informații și servicii într-o manieră coordonată și sensibilă la dimensiunea de gen. O atenție sporită este acordată femeilor și grupurilor socialmente vulnerabile. În aceste situații, prestatorii de servicii trebuie să țină cont de specificul necesităților femeilor și bărbaților, ale tinerilor și persoanelor în vârstă.

Prestarea serviciilor sensibilă la dimensiunea de gen

Conceptul BCIS presupune echitatea de gen, care recunoaște faptul că pentru bărbați și femei ar putea fi nevoie de măsuri și abordări diferite, deoarece unele grupuri specifice de femei și bărbați necesită măsuri de sprijin deosebite sau suplimentare pentru abilitarea economică, în special, atunci când este vorba de persoanele socialmente vulnerabile sau sărace. Astfel, prestatorii de servicii din cadrul BCIS sunt conștienți de faptul că o abordare tradițională a prestării de servicii, cum ar fi cea conform principiului „O mărime pentru toți”, reprezintă un model inefficient, deoarece bărbații și femeile utilizează serviciile în mod diferit, reieșind din responsabilitățile specifice de gen. Diferențele de roluri sociale atribuite femeilor și bărbaților influențează accesul lor la informații, modul de utilizare a serviciilor, precum și percepția calității serviciilor.

Anume din aceste motive, când deservește un beneficiar, prestatorii de servicii din cadrul BCIS țin cont de o varietate de factori, cum ar fi vârsta, educația, disponibilitatea și accesul la resurse, zona

de proveniență (rurală/urbană) și experiența personală obținută anterior. Ei tratează fiecare beneficiar cu respect, îi ascultă până la capăt, dedicând, dacă este necesar, mai mult timp decât era planificat pentru consultație. Este o abordare extrem de importantă, în special, pentru femeile din spațiul rural, care de multe ori se confruntă cu dificultăți în expunerea problemelor lor. Prestatorii de servicii țin cont de „determinanții sociali”, înțelegând că circumstanțele personale ale unei femei și statutul ei socio-economic îi afectează viața și-i determină nevoile. Tocmai de aceea, conținutul informației oferite este accesibil, fiind furnizată într-un mod simplu, astfel încât să fie pe înțelesul femeilor și bărbaților, mai ales al celor socialmente vulnerabili. Prin urmare, prestatorii de servicii pot oferi beneficiarului consultații și soluții adaptate nevoilor care-i aduc la BCIS, astfel susținând femeile să ia decizii informate, corecte și complete.

Prestarea serviciilor orientată și centrată pe oameni

Prestatorii de servicii din cadrul BCIS se axează pe o abordare complexă și individuală în prestarea serviciilor, care recunoaște că femeile au, de cele mai multe ori, o multitudine de provocări și probleme simultane, ce necesită a fi soluționate concomitent. Din punctul de vedere al conceptului, BCIS este centrat pe beneficiar și pe exercitarea completă a drepturilor acestuia, decât doar pe procesul de prestare a serviciilor.

Planificarea comună și analiza datelor

Planificarea comună constituie unul dintre principiile centrale ale activității BCIS, care asigură funcționarea eficientă a Biroului. În timpul sesiunilor de planificare comună, prestatorii de servicii au

posibilitatea să planifice atât activitățile Biroului, precum și organizarea echipelor mobile, care include întocmirea graficului pentru jumătate de an sau chiar pentru un an înainte -, cât și utilizarea resurselor disponibile, precum mijloacele de transport și combustibilul necesar. Analiza comună a rezultatelor activității BCIS, obținute atât la nivel raional în timpul ședințelor săptămânale, cât și în timpul deplasărilor echipelor mobile (numărul total de beneficiari deserviți, cererea de servicii prestate, vârsta și genul etc), contribuie esențial la îmbunătățirea activității BCIS. Prestatorii de servicii au, astfel, o imagine generală care le furnizează date despre domeniile prioritare în activitatea Biroului, precum și despre unele probleme și situații cu care ar putea să se confrunte (de exemplu, numărul mic de beneficiari în anumite perioade ale anului, cerere mică de anumite servicii etc). Atât planificarea comună, cât și analiza rezultatelor conduc la îmbunătățirea abilităților prestatorilor de servicii BCIS de a lucra în mod coordonat.

Reorientare spre soluții durabile

Scopul primordial al echipei prestatorilor de servicii este să-i ajute pe cetățeni să se concentreze pe soluții durabile în timp, în special, să reorienteze atenția femeilor de la asistența socială la posibilitatea de a se angaja la un serviciu sau de a-și crea propriul loc de muncă. Realizarea acestui obiectiv este urmărită atât în cadrul întâlnirilor la nivel raional sub acoperișul BCIS, cât și în timpul vizitelor echipelor mobile. Filosofia de care se conduce BCIS este de a le oferi cetățenilor undița ca să pescuiască, nu doar peștele prins. În asemenea mod, BCIS le propune oamenilor diverse alternative pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă și să ia decizii informate care vor aduce schimbări pozitive în viața lor.

Un primar nu poate să cunoască absolut totul, iar echipa mobilă BCIS este acolo pentru a ajuta autoritățile publice

De fiecare dată când echipa mobilă a BCIS a venit la Chișcăreni, locuitorii satului nostru au stat la coadă pentru a avea șansa de a discuta cu un specialist și de a primi răspunsuri și informații relevante. Asta se întâmplă pentru că satul nostru este mare, iar oamenii sunt anunțați în prealabil prin postul local de radio despre detaliile vizitei echipei mobile. De aceea, oamenii vin pregătiți cu întrebări concrete, și problemele sunt rezolvate. După consultarea primară a specialiștilor echipei mobile, oamenii vin mai pregătiți la centrul raional, cu actele necesare pentru anumite servicii sau știind exact ce drepturi au. De aceea, vizita echipei mobile a BCIS a devenit un eveniment așteptat de toți în Chișcăreni - atât săteni, cât și reprezentanți ai administrației publice locale.

Vizitele echipelor mobile ale Biroului sunt de un real folos pentru persoanele în etate sau tinerele mame cu copii, care nu se pot deplasa în centrul raional și deseori rămân în afara sistemului de ajutor social, tocmai pentru că nu sunt informate. Pe lângă problemele ce țin de asistență socială și ajutor social, un număr mare de solicitări sunt legate de găsirea unui loc de muncă. Noi salutăm ideea de a extinde spectrul prestatorilor de servicii la BCIS Sângerei. De exemplu, la noi în sat nu există un notar ; de aceea, ne-am dori ca în echipa mobilă să fie prezent un jurist sau un notar, pentru că localnicii au adesea întrebări legate de moștenire sau acte de proprietate, iar eu nu prea știu cum să-i ajut.

Așa cum am menționat, vizitele echipei mobile sunt foarte benefice pentru administrația publică locală, pentru că un primar, mai ales dacă se află la primul mandat, nu cunoaște răspunsul la toate întrebările. În ceea ce mă privește, chiar dacă mă aflu la cel de-al treilea mandat, recunosc că experiența unui specialist în agricultură sau a unui asistent social aduce o plusvaloare cunoștințelor mele. Tocmai de aceea, sunt convinsă că conceptual BCIS are viitor și va contribui considerabil în dezvoltarea zonelor rurale din Moldova.

Silvia Țurcanu, primarul satului Chișcăreni, raionul Sângerei

IMPLEMENTAREA

BCIS activează ca proprietate deplină și sub auspiciile administrației raionului, în special a vicepreședintelui (șilor) raionului, care facilitează procesul de creare și de funcționare a Biroului. Pentru a asigura proprietatea deplină și rezultate durabile, în procesul de creare a BCIS s-a optat pentru o abordare individuală pentru fiecare raion și care a fost elaborată pas cu pas, ținându-se cont de necesitatea schimbării în mentalitatea prestatorilor de servicii, astfel încât aceștia să fie capabili să ofere servicii în mod coordonat și ținând cont de necesitățile specifice ale femeilor. Administrația raionului a avut posibilitatea să decidă în mod independent ce prestatori de servicii ar fi necesari populației locale și să-i includă în componența BCIS, în mod special, pentru încurajarea participării active și abilitării economice a femeilor.

Chiar din prima zi BCIS a trecut sub responsabilitatea directă a administrației raionului, astfel fiind garantată durabilitatea modelului. În procesul de implementare a etapei de pilotare a fost utilizată pe larg strategia „de la egal la egal”, cu scopul de a ajuta raioanele să învețe unele de altele și să facă schimb de experiență pozitivă și de soluții aplicate pentru diverse probleme. Acest obiectiv a fost îndeplinit datorită întrunirilor organizate cu regularitate între autoritățile din raioanele-pilot.

Deoarece nu există un cadru legal care să reglementeze funcționarea BCIS, a fost semnat un Memorandum de Înțelegere la nivel național între toate instituțiile și ministerele participante în cadrul BCIS. Pentru a consolida angajamentul la nivel local, un Memorandum de Înțelegere local a fost semnat în fiecare raion de către prestatorii de servicii din cadrul BCIS, autoritățile raionale și UN Women.

Ambele Memorandumuri constituie o platformă oficială pentru funcționarea BCIS, în care se stipulează responsabilitățile părților, inclusiv planificarea comună, acțiunile desfășurate, activitățile de monitorizare și evaluare în cadrul BCIS.

Începând cu anul 2010, Biroul Comun de Informații și Servicii a fost pilotat cu succes în patru raioane: Sângerei, Telenești, Nisporeni și Cantemir. Cel de-al cincilea Birou a fost inaugurat, în mai 2012, la Ungheni, sub egida autorităților publice locale. Ungheni a fost primul raion demarat independent, care a replicat din proprie inițiativă modelul BCIS în baza experienței raioanelor vecine. Între timp, alte 14 raioane și-au exprimat disponibilitatea de a crea birouri similare, solicitând asistență în replicarea și implementarea modelului BCIS: Anenii Noi, Briceni, Călărași, Cimișlia, Drochia, Fălești, Glodeni, Orhei, Râșcani, Soroca, Strășeni, Șoldănești, Ștefan Vodă și Unitatea Teritorial-Administrativă Gagauz-Yeri (raionul Comrat) (Vezi Anexa 2, harta Moldovei).

În prezent, mai mult de zece raioane au creat Birouri Comune de Informații și Servicii și aplică modelul echipelor mobile pentru a deservi bărbații și femeile la nivel local. Până la finele anului 2014 se preconizează o acoperire națională cu BCIS în Moldova.

PROVOCĂRI

Principala provocare, întâlnită pe parcursul implementării BCIS, a fost schimbarea de mentalitate a prestatorilor de servicii și a administrațiilor acestora, precum și schimbările în procedurile generale de activitate. A fost extrem de dificil de a convinge prestatorii de servicii să-și lase oficiile separate cu uși închise și să

se integreze într-un model de birou complet diferit, îndeplinindu-și sarcinile obișnuite într-o cu totul altă manieră: ținând cont de nevoile și situațiile specifice ale femeilor și bărbaților.

Modalitatea de autodefinire a ritmului de lucru în cadrul BCIS a fost factorul crucial al succesului acestora. Pe durata acestui proces, prestatorii de servicii au participat într-o serie de brainstorming-uri și discuții deschise, iar uneori apăreau chiar și conflicte la nivel raional. Cu toate acestea, de îndată ce BCIS au început să funcționeze (atât la nivel raional, cât și prin echipele mobile), succesul muncii lor a devenit atât de evident, încât a servit drept motivație și factor de consolidare a spiritului de echipă, bazat pe reacțiile imediate și pozitive primite din partea beneficiarilor.

Stabilirea unei colaborări durabile între prestatorii de servicii ai BCIS, administrația raioanelor și sate (administrațiile publice locale de nivel 1), a fost o altă provocare pentru organizarea cu succes și funcționarea echipelor mobile. Aceste echipe s-au dovedit a fi deosebit de benefice pentru femeile cu copii mici și persoanele cu dizabilități, incapabile să se deplaseze până la centrul raional.

Din moment ce primarii reprezintă prima verigă din lanțul prestării serviciilor, ei au un rol important în organizarea și implementarea cu succes a vizitelor echipelor mobile ale BCIS. În timp, a devenit clar faptul că rezultatele vizitelor echipelor mobile ale BCIS sunt direct proporționale cu nivelul implicării primarilor din sate sau a altor reprezentanți ai administrațiilor locale. Pe durata fazei pilot de implementare a BCIS, cele mai multe probleme întâmpinate de BCIS la organizarea echipelor mobile au fost atribuite comunicării limitate, suportului limitat și implicării limitate din partea primarilor. Pentru a rezolva această problemă, Programul UN Women WEE,

împreună cu administrația raională, au sprijinit organizarea unei serii de evenimente consultative cu reprezentanții administrației raionale, prestatorii de servicii din cadrul BCIS și primarii din raioanele Sângerei, Telenești, Nisporeni, Cantemir și Ungheni. Aceste consultări ample au avut un impact pozitiv și au condus la creșterea considerabilă a participării primarilor în activitatea BCIS.

În cele din urmă, lipsa unui cadru legal a reprezentat o altă provocare pentru administrația locală. Chiar dacă a fost semnat un Memorandum de Înțelegere local, acest lucru nu a permis administrațiilor locale să aloce fonduri sau să stabilească cheltuieli atribuite funcționării BCIS, din moment ce acestea nu erau înregistrate drept entitate legală și nu aveau o linie de finanțare din bugetul local. Această problemă a vizat, în special, finanțarea echipelor mobile și costurile de combustibil. Pentru a permite funcționarea eficientă a echipelor mobile și durabilitatea BCIS, UN Women împreună cu partenerii naționali, printre care Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, au pledat pentru inițierea procesului de instituționalizare a Birourilor.

REZULTATE ȘI BENEFICII

Pînă la data de 30 septembrie 2013, BCIS funcționale au oferit informații și servicii la mai mult de 13000 de locuitori, în cadrul a peste 500 de ședințe organizate la nivel de raion și vizite ale echipei mobile, dintre care 60% au fost femei, iar 84% din mediul rural.

Conform analizelor și concluziilor făcute de către administrațiile raionale și prestatorii de servicii ai BCIS, Birourile au creat și oferit numeroase oportunități persoanelor din spațiul rural.

La Sângerei, crearea și funcționarea BCIS a consolidat munca prestatorilor de servicii

În Republica Moldova, nu o dată s-a întâmplat ca o idee bună să nu fie dusă până la capăt. Din fericire, BCIS este o excepție și, mai mult chiar, s-a ambiționat să devină o adevărată poveste de succes. Explicația e simplă: la BCIS, toți prestatorii de servicii, din diferite domenii, ne implicăm pentru a găsi cele mai bune soluții pentru probleme concrete. Știind acest lucru, cetățenii nu se jeneză să ne calce pragul și să ne comunice problemele cu care se confruntă.

Noi, prestatorii de servicii, îi ajutăm pe toți, chiar dacă suntem specializați pe domenii; lucrăm împreună și formăm o echipă. Bunăoară, vine o persoană la un prestator de servicii, iar ceilalți, fiind alături și auzind discuția lor, pot interveni și veni imediat cu soluția potrivită. Despre importanța lucrului în echipă și abordarea coordonată în rezolvarea problemelor individuale le-am vorbit și colegilor din alte raioane. Mai mult chiar, am avut marea ocazie de a ne împărtăși experiența oaspeților din Tadjikistan, care au venit în Moldova pentru a învăța mai multe despre BCIS și prestarea serviciilor în mod coordonat, ca mai apoi să implementeze acest model și în țara lor.

În calitate de prestatori de servicii BCIS, suntem implicați activ în diverse acțiuni organizate de autoritățile publice raionale, pentru a atrage atenția asupra activității Biroului. De exemplu, în fiecare lună participăm la „Ziua primarilor”, o ședință care adună toți primarii raionului nostru. Acolo discutăm diverse probleme cu care ei se confruntă în munca lor de zi cu zi și, totodată, învățăm mai multe despre necesitățile oamenilor din satele noastre, pentru a ști în ce direcție trebuie să lucrăm mai intens. BCIS devine tot mai vizibil și există cazuri când agenții economici ne cer ajutorul atunci când au nevoie de forță de muncă, iar noi îi punem în contact direct cu cei care caută un loc de muncă. Ocuparea forței de muncă rămâne una dintre direcțiile noastre prioritare, din moment ce încercăm să redirecționăm spre angajare persoanele care solicită ajutor social.

Valerian Deleu, șeful Agenției Teritoriale de Ocupare a Forței de Muncă, raionul Sângerei

Înainte de toate, s-a constatat că informarea și prestarea transparentă, deschisă și accesibilă a serviciilor - de către organizații diferite, dar într-o manieră coordonată și sensibilă la dimensiunea de gen - aduce beneficii, în special, păturilor cele mai vulnerabile ale populației, care se confruntă cu probleme complexe, a căror soluționare necesită o abordare integrată. În plus, posibilitatea de a călători în sate și de a presta serviciile BCIS la nivelul rural, prin intermediul echipelor mobile, a apropiat semnificativ serviciile de cetățeni, avantajându-i mai ales pe cei care nu se pot deplasa la centrele raionale (persoane cu dizabilități, mame cu copii mici și vârstnici). Migrarea de la serviciile orientate pe proces spre cele orientate pe persoane a reprezentat un alt impact major al inițiativei, astfel BCIS devenind primul model sensibil la dimensiunea de gen în prestarea serviciilor în Moldova. Toate acestea au permis populației rurale, în special femeilor, să ia decizii durabile și informate, influențându-și prin urmare condițiile de viață și calitatea ei.

Prestatorii de serviciu au mai constatat că, în timp, capacitățile și abilitățile lor sunt dezvoltate în permanență, la nivelul fiecărui specialist individual, dar și la nivel organizațional, prin intermediul consultărilor comune și al schimbului permanent de informații.

În ceea ce privește administrațiile raionale, trebuie de remarcat faptul că informația și rezultatele obținute pe durata activității BCIS pot fi folosite pentru dezvoltarea la nivel local a unor noi programe, strategii și acțiuni. Mai mult, BCIS au facilitat furnizarea concluziilor și recomandărilor de la nivel local la nivelul central, de luare a deciziilor prin elaborarea Regulamentului de funcționare a BCIS.

Astfel, impactul-cheie al inițiativei reprezintă creșterea eficienței și eficacității prestării existente de servicii la nivel local. Eficiența acestei abordări este explicată prin faptul că inițiativa nu crează structuri adiționale, respectiv nu necesită alocarea unor spații de birou suplimentare sau resurse umane și costuri aferente. Eficacitatea este asigurată prin mărirea accesului la informație și servicii îmbunătățite, concentrate într-o singură locație, atât pentru femei, cât și pentru bărbați, ceea ce rezultă în mai puțin timp pierdut și efort depus, precum și în creșterea încrederii cetățenilor față de prestarea serviciilor publice.

DURABILITATEA

Una dintre caracteristicile distincte ale creării și funcționării BCIS ține de faptul că acestea sunt durabile din prima zi, pe motiv că funcționarea BCIS este finanțată integral din sursele locale și ale raionului, cât și din cadrul resurselor umane existente și structurilor de guvernare, fără a crea unele adiționale sau a fi necesară oferirea unor plăți suplimentare funcționarilor publici.

La etapa inițială de implementare, Programul UN Women „Abilitarea Economică a Femeilor” a sprijinit raioanele în realizarea lucrărilor de reparație a spațiilor BCIS, care a presupus instalarea unor pereți și uși de sticlă transparente, precum și achiziția mobilierului de bază - mese și scaune pentru prestatorii de servicii și beneficiari. Aceste cheltuieli nu au depășit suma de 2,500 de dolari SUA pentru fiecare raion.

După o perioadă de pilotare de succes între 2010 și 2011, UN Women în parteneriat cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei au organizat Consultări Naționale - evenimente naționale la nivel înalt, care au adus împreună reprezentanți ai administrației publice centrale și locale,

Implementarea conceptului BCIS a dat rezultate peste așteptările noastre

Chiar dacă am salutat de la bun început ideea de a fi unul dintre cele patru raioane-pilot în implementarea conceptului de „ghișeu unic” sub forma Biroului Comun de Informații și Servicii, trebuie să admit că inițial nu am crezut că inițiativa va avea succes. Azi pot afirma cu tărie că a meritat să facem parte din ea și să fim primul raion din Republica Moldova care a implementat la nivel local prestarea serviciilor în mod coordonat.

BCIS a arătat administrației publice din Telenești un nou model de lucru și colaborare. Cel mai important aspect al acestuia este modul total diferit de interacțiune dintre cetățeni și autoritățile locale. Acum este mult mai simplu să identificăm soluții potrivite pentru femeile și bărbații care vin zilnic la Consiliul Raional, pentru a găsi răspunsuri la problemele cu care se confruntă. Astăzi, aceste soluții și răspunsuri pot fi găsite într-un singur loc, unde se reunesc diferiți prestatori de servicii.

Un alt aspect pozitiv al activității BCIS este micșorarea cozilor de la ușile funcționarilor publici. Asta se referă și la ușa mea. Până nu demult, oamenii se adresau foarte des la mine cu problemele lor, pentru că nu știau exact unde să meargă și la cine să apeleze. Astăzi, primul loc pe care îl văd atunci când intră în clădire este Biroul Comun de Informații și Servicii, unde pot primi instantaneu consultații din partea mai multor prestatori de servicii concomitent.

Le-am vorbit nu o dată colegilor mei din alte raioane, în cadrul vizitelor de studiu organizate la Biroul nostru, despre succesul și utilitatea BCIS. De asemenea, am pledat pentru continuarea inițiativei BCIS în cadrul consultărilor naționale, organizate în februarie 2012 la Telenești. Cu toții am fost de acord că trebuie să le oferim oamenilor oportunități de a rămâne în țară, ca să nu plece peste hotare în căutarea unor resurse pentru a-și întreține decent familiile. Trebuie să le oferim suportul necesar în căutarea unui loc de muncă, în inițierea unei afaceri, în asigurarea unui venit stabil în familie - într-un cuvânt, să le oferim șansa de a se abilita economic. Iar BCIS este cu adevărat un instrument eficient care poate fi utilizat în acest proces.

Boris Burcă, președintele raionului Telenești

BCIS este o abordare inovatoare de prestare a serviciilor în mod coordonat și sensibil la dimensiunea de gen

“Următorul pas în procesul planificat de instituționalizare a modelului “ghișeului unic” de către Guvernul RM este extinderea lui în toată țara.

În acest sens, mă bucur să vă informez că BCIS, în calitatea sa de model de prestare a serviciilor în mod coordonat și sensibil la dimensiunea de gen, a obținut din partea Guvernului cel mai înalt nivel de apreciere și recunoaștere. Prim-ministrul a chemat la replicarea cât mai curând a modelului în toată țara, în cel mai scurt timp posibil și cu resursele financiare necesare din bugetul de stat. Avem așteptarea ca până la sfârșitul primului trimestru al lui 2013 aproape jumătate din raioanele țării vor implementa modelul BCIS, iar până la finele anului 2014 toate administrațiile publice locale la nivel raional vor lucra cu acest model.

Este de remarcat faptul că modelul “ghișeului unic” al BCIS se pregătește pentru a presta servicii electronice și mobile, ceea ce în viitor va îmbunătăți calitatea și extinderea serviciilor în zonele rurale ale Moldovei. În cadrul programului aprobat de E-Guvernare și cu suportul companiilor private, serviciile BCIS vor fi digitizate și vor fi treptat furnizate prin internet și dispozitive mobile.

Avem încredere că exemplul Moldovei îi va inspira și pe alții să cerceteze posibilitățile de remodelare a serviciilor existente, având în vedere că este un exemplu simplu, ieftin și creează un adevărat sentiment de proprietate a prestatorilor de servicii și autorități publice locale.

BCIS a demonstrat că este extrem de eficient și receptiv la drepturile omului și egalitatea de gen prin abordarea necesităților specifice ale populației rurale, în special femeilor, persoanelor vulnerabile și cu dezabilități. Noi nu am inventat bicicleta, doar am modernizat-o, în așa fel ca să poată merge mai repede și mai departe. Sunt sigur că va ajuta femeile și tinerii, oamenii în vârstă și cei cu dezabilități din alte țări care vor urma această cale, iar Moldova este gata să-și împărtășească experiența.”

*Victor Lutenco, consilier al primului-ministru pe probleme sociale**

**La 28 noiembrie 2012 este numit în calitate de șef al Biroului pentru Relații cu Diaspora*

pentru a le atrage atenția și a discuta modelul BCIS ca fiind un model de succes în prestarea serviciilor coordonate și sensibile la dimensiunea de gen, precum și despre posibilitatea de implementare a acestuia în toate raioanele Republicii Moldova. În timpul evenimentului, reprezentanți ai administrațiilor publice locale din 14 raioane și-au exprimat dorința de a replica modelul în localitățile lor. Prim-ministrul Republicii Moldova dl Vladimir Filat (ianuarie 2011 - mai 2013) a recunoscut succesul atins în raioanele pilot și a solicitat replicarea BCIS în toate raioanele țării, în viitorul cel mai apropiat.

După confirmarea de către Guvern a angajamentului de a replica inițiativa în toate raioanele țării, Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, împreună cu UN Women a pledat și a promovat finanțarea din partea statului a operațiunilor BCIS. Aceste eforturi au generat un rezultat pozitiv semnificativ, care se răsfrânge benefic asupra funcționării eficiente și durabile a BCIS în prestarea serviciilor în mod coordonat și sensibil la dimensiunea de gen. Astfel, costurile cu privire la înființarea și funcționarea BCIS au fost introduse în Cadrul Bugetar pe Termen Mediu al Republicii Moldova, prin care se asigură durabilitatea modelului în viitor. Bugetul de Stat pentru anul 2013, aprobat de Parlament, a reflectat o linie bugetară specială pentru funcționarea BCIS. Implementarea modelului BCIS în întreaga țară este anticipată până la sfârșitul anului 2014.

În paralel cu replicarea Birourilor, la începutul anului 2012 a fost lansat procesul de instituționalizare al BCIS prin crearea unui Grup de Lucru Guvernamental, care va elabora cadrul de reglementare pentru instituirea și funcționarea BCIS.

Necesitatea de a instituționaliza Biroul Comun de Informații și Servicii și echipele mobile a venit în mod firesc, odată cu timpul. În cadrul conceptului inițial BCIS activau sub umbrela juridică a Consiliului Raional, prin intermediul

dispozițiilor președintelui raionului, al deciziilor Consiliului Raional și/sau altor acte juridice. Aceste acte prevedeau crearea grupului de lucru împreună cu prestatorii de servicii care participă în BCIS și au pus baza legală pentru funcționarea Birourilor și a echipelor mobile.

Cu toate acestea, documentele în cauză nu au permis autorităților raionale să aloce fonduri pentru funcționarea echipelor mobile și, cel mai important, să justifice orice alocare fără un regulament emis și aprobat de Guvern. Cu timpul, tot mai multe raioane au început să discute în mod deschis nevoia de elaborare și aprobare a unor acte normative la nivel de Guvern, care să reglementeze funcționarea și finanțarea BCIS, și să creeze o linie bugetară separată, având ca destinație prioritară activitatea BCIS, inclusiv a echipelor mobile.

După desfășurarea și finalizarea procesului de avizare, regulamentul elaborat a fost prezentat Guvernului și aprobat în cadrul ședinței din 6 septembrie 2013. Astfel, regulamentul aprobat nu doar a ușurat activitatea autorităților raionale, dar și a asigurat în continuare durabilitatea BCIS.

DIGITIZAREA

BCIS au fost apreciate drept un mijloc eficient de diseminare a serviciilor electronice la nivel local. Prin urmare, digitizarea serviciilor BCIS, în cadrul Agendei de e-Transformare a Republicii Moldova a fost inițiată cu sprijinul programului ONU în parteneriat cu Centrul de Guvernare Electronică. În această privință, digitizarea BCIS, prin asigurarea prestatorilor de servicii cu laptop-uri și soft de specialitate are scopul de a simplifica înregistrarea beneficiarilor și de a sprijini accesul ușor și rapid la servicii specializate.

În prezent, un soft specializat se află în proces de elaborare, inclusiv un registru electronic pentru BCIS, care vor înlocui actualul registru pe suport de hârtie și colectarea manuală a datelor. Acesta prevede înregistrarea digitală a beneficiarilor care se adresează la Birou, problemele lor, precum și soluțiile identificate pentru fiecare caz în parte. Totodată, acest soft îi va oferi fiecărui prestator de servicii posibilitatea de a se conecta la baza de date specializată, ceea ce va genera creșterea spectrului și a eficienței serviciilor furnizate de BCIS. În plus, echipele mobile BCIS vor putea să aducă în sate mai multe informații și servicii, fiind ca o mână de prim-ajutor pentru femeile și bărbații din localitățile rurale.

Sistemul Informațional BCIS și accesul acestuia la internet vor fi găzduite de Centrul de Guvernare Electronică în sistemul „Cloud”. De asemenea, Sistemul Informațional BCIS va permite prestatorilor de servicii să creeze o Bază de date Informațională, care va conține date utile cu privire la diverse servicii actualizate în permanență. Programul va facilita elaborarea rapoartelor bazate pe diverse filtre și va permite crearea mai ușoară a profilurilor de beneficiar, repartizate pe raioane ori sate. În prezent, soft-ul se află în stadiu de elaborare, iar perioada de testare este preconizată pentru începutul lui 2013.

EFICIENȚA

După o etapă de pilotare în patru raioane (Sângerei, Telenești, Nisporeni și Cantemir), pe parcursul a aproape doi ani, Programul UN Women a comandat un studiu independent, efectuat de Compania „Magenta Consulting”, pentru a evalua eficiența Birourilor Comune de Informații și Servicii.

Studiul a arătat că BCIS au reușit să genereze beneficii financiare și sociale considerabile, atât pentru femeile, cât și pentru bărbații din mediul rural, precum și pentru prestatorii de servicii. Analiza raportului cost-beneficiu a luat în considerare economisirea timpului și a costurilor de transport ale beneficiarilor și prestatorilor de servicii. Rezultatele analizei au arătat că, pe parcursul unui an, într-un raion, BCIS generează beneficii sociale care, în termeni monetari, sunt egale cu suma de 67.000 lei moldovenești (aprox. 5600 dolari SUA), o treime din care reprezintă valoarea generată de activitățile echipelor mobile ale BCIS.

Studiul de eficiență al BCIS a stat la baza deciziei Guvernului de a aloca fonduri în valoare de 20.000 de lei moldovenești pentru BCIS din fiecare raion în parte, pe parcursul unui an.

De asemenea, studiul a analizat nivelul de satisfacție cu servicii prestate și a relevat faptul că femeile și bărbații care au accesat serviciile BCIS au fost mult mai mulțumiți de consultarea primită în comparație cu cei care s-au adresat individual prestatorilor de servicii.

Studiul a scos în evidență faptul că, odată cu instituirea BCIS, încrederea populației față de administrația publică locală și prestarea serviciilor a crescut, comparativ cu raioanele în care BCIS nu funcționează. Nu în cele din urmă, este indicat faptul că noul concept de prestare coordonată a serviciilor contribuie la eliminarea birocrăției în accesarea serviciilor publice furnizate la nivel local.

ISTORII DE SUCCES





Anastasia Lisnic

Anastasia a beneficiat de suportul echipei mobile a Biroului Comun de Informații și Servicii din Sîngerei și s-a angajat în calitate de lucrător social în direcția asistență socială a consiliului raional

Identificarea unui loc de muncă în zonele rurale ale Moldovei, în special la sate, este dificil. Femeile din zonele rurale se confruntă cu oportunități limitate de angajare și tind întotdeauna spre obținerea unui venit stabil. Multe emigrează spre țările vecine pentru a-și susține familiile.

Anastasia Lisnic din satul Biruința, raionul Sîngerei, planifica să ia aceeași cale pentru a asigura un venit suficient pentru familia cei trei copii ai săi. Anastasia și-a schimbat decizia în momentul în care s-a angajat în calitate de lucrător social în satul natal și are grijă de femeile și bărbații în etate dobândind un venit stabil.

Grație suportului și ajutorului acordat de Biroul Comun de Informații și Servicii prin intermediul echipei mobile, care a vizitat localitatea sa conform planului stabilit de vizite. Membrii echipei mobile, în special reprezentanții Agenției Naționale de Ocupare a Forței de Muncă și Direcției Asistență Socială au ghidat-o și au susținut-o pe Anastasia pentru a-i asigura un loc de muncă. Implicarea autorităților publice locale prin intermediul Biroului Comun de Informații și Servicii i-a oferit Anastasiei oportunitatea de a lucra în satul său natal, obține un venit mai mare și cel mai important de a rămâne lângă copii și cei apropiați. Redobândind încrederea și speranța pentru un viitor mai bun, Anastasia este în căutarea posibilității de a iniția o afacere proprie.



Elena și Vasile Paladi

Biroul Comun de Informații și Servicii din Nisporeni i-a ghidat pe Elena și Vasile Paladi în inițierea unei mici afaceri în domeniul alimentației publice

După o perioadă de 10 ani de lucru în străinătate, Elena și Vasile Paladi din Nisporeni au decis să se întoarcă acasă. Economisind resurse, familia a decis să deschidă o cantină lângă piața centrală. Pe un teren închiriat soții au construit o clădire mică pentru cantină. Odată, ce clădirea a fost finisată, Elena și Vasile nu dispuneau de documente și autorizații necesare pentru a deschide cantina și nu știau de unde să înceapă.

Cu speranța de a găsi răspunsuri, Elena a mers la Consiliul Raional unde a găsit Biroul Comun de Informații și Servicii. Cu ajutorul și recomandările prestatorilor de servicii din partea Secției Economie, Elena și Vasile au fost informați despre setul necesar de documente și autorizații precum și despre impozitele ce urmează să le achite în calitate de întreprinzători. Soții Paladi au urmat sfatul prestatorilor de servicii și au pregătit setul necesar de documente pentru a obține autorizațiile necesare. Iar în noiembrie 2011, soții Paladi au deschis cantina "Gustărica caldă". Cantina a devenit foarte populară printre locuitorii raionului și ușile sale sunt întotdeauna deschise pentru vizitatori.



Emilia Bazi

Ghidată de Biroul Comun de Informații și Servicii din Sîngerei, Emilia Bazi, beneficiază de un sistem de irigații modern prin picurare pentru sere. Noul sistem a contribuit la mărirea recoltei de legume și a generat un venit mai mare pentru familia ei.

Emilia Bazi are 6 copii și locuiește în raionul Sîngerei, amplasat la 114 km de Chișinău, capitala Moldovei. Din anul 2000, Emilia este proprietara unei afaceri mici de familie. Împreună cu familia plantează și cresc roșii și castraveți în sere. Vânzarea legumelor din serele proprii generează venitul necesar pentru acoperirea cheltuielilor zilnice ale familiei.

Familia dorea să-și extindă afacerea prin construirea serelelor adiționale și instalarea sistemului modern de irigații. În mod obișnuit, familia utiliza furtunurile pentru irigarea serelelor, proces care a devenit dificil din cauza suprafeței și numărului mare de sere. Familia Bazi a beneficiat de suport din partea prestatorilor de servicii sectorul public și non-guvernamental din cadrul Biroului Comun de Informații și Servicii. Grație suportului acordat, ei au elaborat o propunere de proiect pentru schimbarea și îmbunătățirea sistemului de irigații. În urma aplicării pentru obținerea grantului, Emilia a obținut suportul financiar necesar și a îmbunătățit sistemul de irigații a serelelor.

Susținută și ghidată de prestatorii de servicii ai Biroului Comun de Informații și Servicii, Emilia și familia sa beneficiază de un sistem modern de irigații prin picurare, care-i permite să economisească timp și să recolteze o roadă mai bogată.



Victoria Vicol

Biroul Comun de Informații și Servicii a furnizat informații privind elaborarea unui proiect de antreprenoriat social pentru tinerii din raionul Telenеști

Victoria Vicol este Directorul Centrului Comunitar Multifuncțional. Ea își dorea foarte mult să identifice o activitate interesantă pentru tinerii raionului Telenеști, care le-ar fi consolidat capacitățile existente și dezvoltat noi abilități necesare pentru viitor.

O nouă vizită la Consiliul Raional a direcționat-o spre Biroul Comun de Informații și Servicii. În discuția cu reprezentanții BCIS a apărut ideea antreprenoriatului social. Împreună cu reprezentanții Serviciului de Extensiune Rurală (ACSA) și Direcției de Agricultură a Consiliului Raional, Victoria a elaborat un plan pentru construcția unei sere. Sera ar oferi spațiu și oportunități pentru tineri să învețe și să dobândească deprinderi de bază în agricultură precum și să obțină un venit.

Activitatea în seră i-a ajutat pe tineri să dobândească cunoștințe în agricultură, i-a abilitat din punct de vedere economic și le-a amplificat spiritul de antreprenor. În afară de ajutorul pentru construcția serei oferit de BCIS, Centrul beneficiază de consultații gratuite din partea prestatorilor de servicii ai BCIS în domeniul agriculturii precum cultivarea roșiilor, modalități de irigații și protecția legumelor împotriva dăunătorilor.



Ludmila Galbura

Încurajată de membrii Biroului Comun de Informații și Servicii, tânăra mamă Ludmila Galbură a deschis primul birou de traduceri și atelier foto în Telenești

Ludmila Galbură este o mamă tânără și antreprenor din raionul Telenești. Ludmila absolvă studiile de masterat când i-a venit ideea lansării unei afaceri mici. Ea a studiat la Facultatea de Limbi Străine, cu specializarea franceză și engleză. După absolvire a născut un copil și nu a avut timp pentru a-și căuta un serviciu. Timp de 2 ani a stat cu copilul acasă. Când copilul a început să frecventeze grădinița, Ludmila și soțul ei au pus în discuție iarăși ideea inițierii unei afaceri.

Ei au reușit să întreprindă primii pași grație Biroului Comun de Informații și Servicii în Telenești. Prestatorii de servicii au ghidat tinerii antreprenori în elaborarea unui plan de afaceri și a unei propuneri de proiect. Familia a câștigat un grant și a deschis un birou de traduceri și atelier foto în orașul natal. Ideea de afaceri a Ludmillei s-a dovedit a fi una reală și cu succes. În Telenești, nu existau birouri de traduceri și nimeni nu presta asemenea tipuri de servicii. Afacerea ei a devenit binecunoscută printre locuitorii raionului și a contribuit la mărirea veniturilor familiei.



Ana Turcan

Ana Turcan s-a angajat la liceul din localitate și s-a înscris la studii la distanță

Ana Turcan, din raionul Telenești era șomeră și se confrunta cu dificultăți în susținerea familiei fără un venit stabil. Ea a încercat diverse opțiuni, dar în zadar, până a mers la Biroul Comun de Informații și Servicii (BCIS), amplasat în incinta Consiliului Raional, fiind în căutare de soluții. Cu asistența prestatorilor de servicii în domeniul angajării în câmpul muncii, protecției sociale și a Camerei de Comerț și Industrie din cadrul BCIS, Ana a beneficiat de ghidare și suport pentru a-și consolida capacitățile. Ea a frecventat pe parcursul a două luni și a absolvit cursuri de instruire în domeniul computerului și grație noilor cunoștințe dobândite, s-a angajat în calitate de secretară la liceul din localitate.

La momentul actual, Ana dispune de un venit stabil și poate să-și acopere cheltuielile curente personale și ale familiei. Odată cu înregistrarea primului succes și redobândirea încrederii, Ana a decis să se afirme în cariera profesională și s-a înscris la studii la distanță la Universitatea de Stat, facultatea de Psihologie și Asistență Socială, fiind ghidată și încurajată de prestatorii de servicii din BCIS.

ATIVE DE SEMNALIZARE LUMINOASĂ
ИСТВА СВЕТОВОЙ СИГНАЛИЗАЦИИ



POZITIA MIINILO
PICIO

СИЛЫ ДЕЙСТ
НА АВТОМ

Ion Grajdieru

Ion Grăjdieru și-a transformat visul într-o afacere cu suportul Biroului Comun de Informații și Servicii

Ion Grăjdieru, un tânăr din Sîngerei, a reușit să-și transforme pasiunea pentru mașini într-o sursă de venit, deschizând o școală auto. În timp școala a devenit binecunoscută printre locuitorii raionului și Ion a decis să-și extindă afacerea. Pentru a face acest pas, tânărul antreprenor avea nevoie de un credit, însă banca îl refuza deoarece domeniul său de activitate se axa asupra sferei serviciilor și nu producției. Chiar dacă era refuzat din partea băncilor, el nu și-a pierdut speranța și a continuat să caute soluții la Consiliul Raional.

În acest mod, el a aflat de Biroul Comun de Informații și Servicii și a beneficiat de ajutor și ghidare. Prestatorul de servicii de la Biroul Comun de Informații și Servicii l-a informat despre oportunitățile de a obține credit și posibilitatea de a aplica pentru un grant nerambursabil în valoare de 40 %. Susținut și încurajat de prestatorul de servicii din Secția de Economie, care este membru BCIS, Ion s-a înscris pentru a participa în cadrul unui atelier de instruire pentru tinerii antreprenori în domeniul managementului afacerilor.

Ca urmare, Ion a frecventat cursurile de management, a învățat cum să elaboreze un plan de afaceri competitiv și a dobândit cunoștințe pentru administrarea unei afaceri mici. Cu creditul obținut, el și-a extins afacerea, prin deschiderea unei noi școli auto, prestând servicii mai multor localități din raionul Sîngerei. Ion Grăjdieru este convins că afacerea sa nu s-ar fi extins fără suportul și încurajarea din partea Biroului Comun de Informații și Servicii.



Doina Nica

Susținută de Biroul Comun de Informații și Servicii, Doina Nica, a dobândit noi cunoștințe practice și un loc de muncă la o companie locală de croitorie

Doina, o tânără din raionul Sîngerei, era determinată să lucreze în domeniul social după ce a terminat studiile universitare la Facultatea de Științe Sociale. După absolvirea facultății, Doina a început să caute un serviciu, dar fără succes. Într-o zi, în drum spre primăria orașului Sîngerei, ea a observat Biroul Comun de Informații și Servicii. Cu speranță în suflet, ea s-a apropiat de BCIS pentru a obține informații și consiliere.

Urmând recomandările prestatorilor de servicii din cadrul BCIS, ea s-a înregistrat la Agenția Teritorială de Ocupare a Forței de Muncă și a frecventat cursuri de croitorie în Chișinău. Doina a păstrat contactul cu prestatorii de servicii din cadrul BCIS și a solicitat suport în identificarea unui loc de muncă potrivit. Perseverența Doinei a fost răsplătită și foarte repede prestatorii de servicii de la Biroul Comun de Informații și Servicii au informat-o despre oferta de angajare la compania locală de croitorie. Astăzi Doina se simte împlinită și încrezută în viitorul său. Ea are un loc de muncă permanent și un venit stabil.

NOTĂ INFORMATIVĂ

(MODEL)

Cu privire la vizita în teritoriu a Echipei Mobile din cadrul Biroului Comun de Informații și Servicii (BCIS), raionul Sîngerei

Vă informăm că pe **13 ianuarie 2012, vineri**, Echipa Mobilă din cadrul BCIS se va deplasa în primăria **com. Drăgănești, raionul Sîngerei**.

Scopul Biroului Comun de Informații și Servicii este de a îmbunătăți accesul la informații și servicii de calitate a populației, în special a femeilor rurale, prin întrunirea a mai multor prestatori de servicii din diferite domenii pentru a presta servicii într-un mod coordonat.

Programul de lucru cu cetățenii: 08.30 – 10.00

Reprezentanții administrației publice locale sunt rugați să faciliteze vizita Echipei Mobile BCIS prin:

- Informarea populației cu privire la data deplasării în teritoriu a EM;
- Plasarea anunțurilor informative;
- Selectarea localului unde vor fi prestate serviciile BCIS și asigurarea unui spațiu adecvat;
- Asigurarea prezenței cetățenilor;
- Participare la soluționarea problemelor solicitanților.

Vă rugăm să invitați toți cetățenii, inclusiv:

- Tinerii din localitate, femeile și bărbații apti de muncă, care sunt în căutarea unui loc de muncă sau doresc să creeze o afacere proprie sau să dezvolte afacerea pe care o gestionează în prezent;
- Agenții economici din teritoriu;
- Persoanele cu dizabilități ale aparatului locomotor și pensionarii, în special care se deplasează greu;
- Femeile care au la îngrijire copii mici cu vârsta pînă la 6 ani.

De asemenea, pentru a asigura eficiența și impactul pozitiv al vizitei Echipei Mobile BCIS, Vă rugăm să înaintați propuneri referitor la componența Echipei mobile, conform necesităților populației din localitatea Dvs. și Registrului de Audiență al cetățenilor din localitatea administrată de Dumneavoastră, după următorul model:

PRESTATORUL DE SERVICII	NECESAR (DA/ NU)
Secția Economie	
Direcția Agricultură și Alimentație	
Secția Asistență Socială și Protecție a Familiei	
Agenția Teritorială de Ocupare a Forței de Muncă	
Serviciul Relații Funciare și Cadastru	
ACSA (Serviciul de Extensiune Rurală)	
Inspekția Teritorială a Muncii	
Casa Teritorială de Asigurări Sociale	
Alți prestatori	

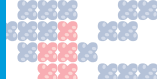
Pentru mai multe detalii ne puteți contacta la nr. de tel. _____, (numele persoanei de contact BCIS).

Semnat:

Președintele Grupului de lucru, BCIS Sîngerei _____

Persoana de contact, BCIS Sîngerei _____

Am luat cunoștință _____ **(reprezentant APL 1)**



ANUNȚ VIZITA ECHIPEI MOBILE BCIS (MODEL)

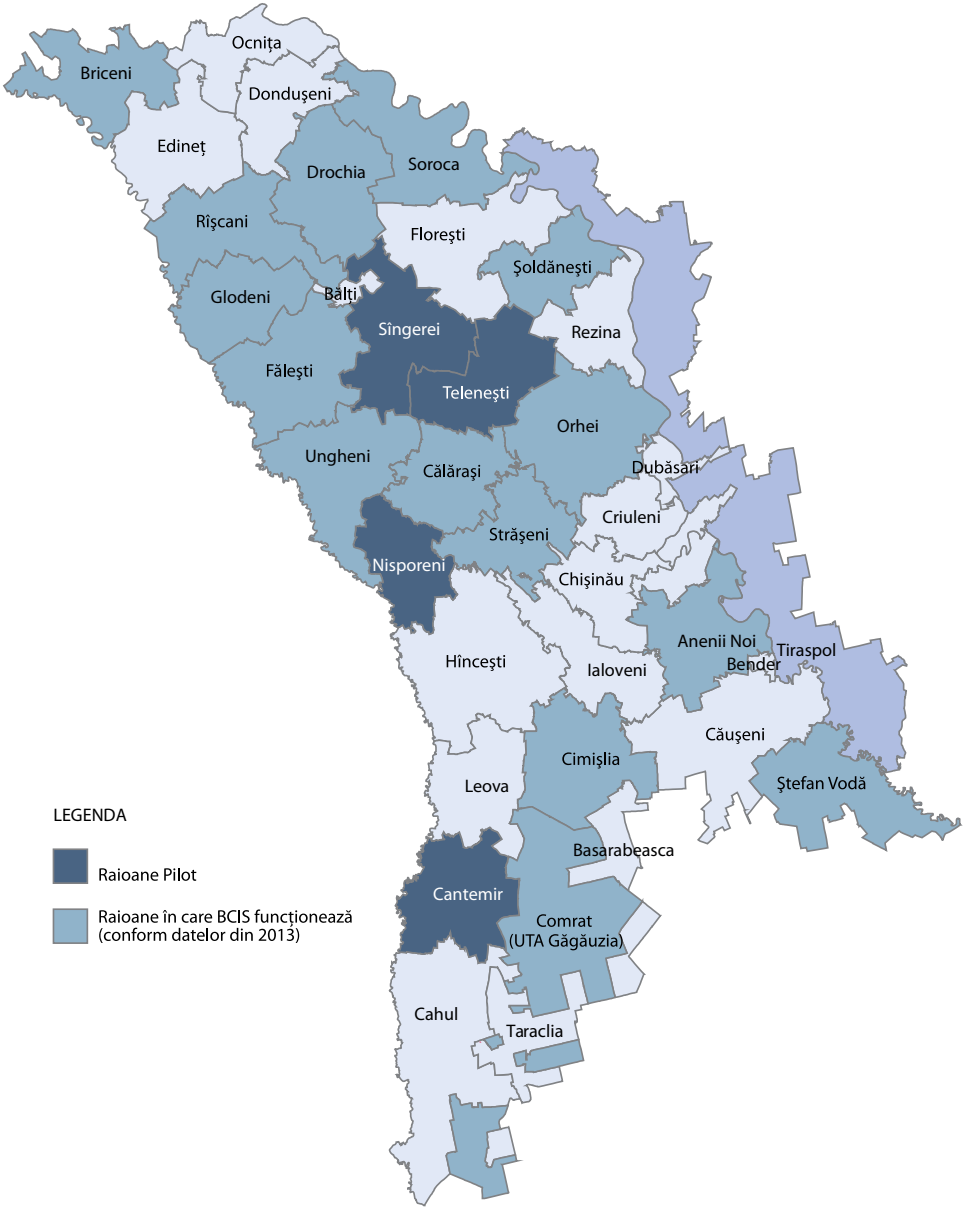
STIMAȚI CETĂȚENI!

Pe **13 ianuarie 2012, vineri**, începând cu orele **08.30 până la 11.00** în incinta **primăriei com. Drăgănești** va avea loc vizita **Echipei Mobile a Biroului Comun de Informații și Servicii (BCIS) Sîngerei**. În timpul acestei vizite veți avea posibilitatea de a primi informații și de a discuta cu reprezentanții serviciilor descentralizate și desconcentrate din raionul Sîngerei, printre care:

- **Secția Economie a Consiliului Raional** - Crearea și înregistrarea unei întreprinderi, elaborarea unui plan de afaceri, alte întrebări din sfera antreprenoriatului;
- **Direcția Agricultură și Alimentație** – subvenționarea producătorilor agricoli, înregistrarea și luarea la evidență a mașinilor agricole, cultivarea plantelor, etc.
- **ACSA** (Serviciul de Extensiune Rurală) – elaborarea proiectelor (apicultură, cultivarea plantelor, crearea unei afaceri), programe de finanțare în agricultură, etc.
- **Inspekția Teritorială a Muncii** - Legislația muncii, salarizarea, datorii la salarii, conflicte cu angajatorul, etc.
- **Agencia Teritorială de Ocupare a Forței de Muncă** - Căutarea unui loc de muncă, cursuri de formare sau recalificare profesională, înregistrarea șomerilor, etc.
- **Serviciul Relații Funciare și Cadastru** - Dobândirea dreptului de proprietate prin moștenire, donarea loturilor de pământ, vânzarea/cumpărarea loturilor de pământ, restabilirea titlului pierdut, obținerea loturilor de pământ destinate pentru construcția de locuințe pentru tinerii căsătoriți, etc.
- **Secția Asistență Socială și Protecție a Familiei, Casa Teritorială de Asigurări Sociale** - ajutor material, ajutor social, compensația nominativă pentru transport, pensii, compensații, perfectarea actelor pentru instituirea tutelei, tratament sanatorial, plasare în centre sociale și aziluri.

Vă așteptăm!

Primarul localității



Programul „Abilitarea economică a femeilor” aduce sincere mulțumiri tuturor celor care au contribuit la elaborarea conținutului acestei broșuri (în nici o ordine anumită): **Excelenței Sale Ingrid Tersman** (Ambasadoarea Suediei în Republica Moldova), **Ghenadie Verdeș** (Vicepreședintele raionului Nisporeni), **Victor Baci** (Specialist Dezvoltarea Micului Business, Secția Economie, Raionul Sîngerei), **Elenei Dobzeu** (Primarul satului Grozești, raionul Nisporeni), **Eugeniei Roșca** (Specialist, Camera de Comerț și Industrie, raionul Telenesti), **Victor Lutenco** (Directorul Agenției pentru Relații cu Diaspora), **Silviei Țurcanu** (Primarul satului Chișcăreni, raionul Sîngerei), **Valerian Deleu** (Șeful Agenției Teritoriale de Ocupare a Forței de Muncă, raionul Sîngerei), **Boris Burcă** (Președintele Raionului Telenești), **Iuliei Pancu** (Vicepreședintele raionului Ungheni), **Anastasiei Lisnic** (satul Biruința, raionul Sîngerei), **Elenei și Vasile Paladi** (raionul Nisporeni), **Victoriei Vicol** (Directorul Centrului Multifuncțional Comunitar, raionul Telenești), **Ludmilei Galbură** (raionul Telenești), **Anei Țurcan** (raionul Telenești), **Ion Grajdieru** (raionul Sîngerei), **Doinei Nica** (raionul Sîngerei), **Emiliei Bazi** (raionul Sîngerei), **Jannei Sofroni** (UN Women, Asociat de program), **Natiei Cherkezishvili** (UN Women, Manager de Program / Consilier Tehnic Principal).

PENTRU NOTIȚE

This image shows a single page of white paper with horizontal blue lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook paper or a document template. There are no margins, text, or other markings on the page.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

