

## **Raport vizita de studiu în Regatul Țărilor de Jos, or. Apeldoorn, Zwolle, Amersfoort, 13-18 martie, 2023**

**Participanți:** 8 angajați ai Agenției Servicii Publice și ai Departamentul cadastru

### **Scurtă descriere a programului**

1. Vizita la VITENS, cea mai mare companie de distribuție a apei potabile din Olanda (or. Zwolle). Date generale despre compania, organizarea internă, aplicarea GIS în evidența rețelelor și infrastructurii, actualizarea datelor grafice, aplicarea actelor legislative și normative;

2. Vizita la Agenția pentru Înregistrarea funciară, Cadastru și Cartografiere a Regatului Țărilor de Jos, or. Apeldoorn (Kadaster). Date generale despre evidența cadastrului național și internațional, organigrama instituției, standarde aplicate, sistemele informaționale gestionate. Familiarizarea cu SIA KLIC, prezentarea procesului de lucru de către utilizatorii interni/externi (elaborator - consumator). Date statistice a subdiviziunii responsabile de satisfacția clienților (Call-Centru) - managementul solicitărilor (întrebări-răspunsuri), rata de satisfacție, obiective;

3. Vizita la Agenția pentru Înregistrarea Funciară, Cadastru și Cartografiere a Regatului Țărilor de Jos (or. Apeldoorn). Descrierea registrelor deținute. Procedura de înregistrare a obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară.

4. Vizita la compania GEONOVUM (or. Amersfoort). Misiunea și organizarea internă a companiei. Standardizarea ca mecanism de guvernare, procedura de elaborare a standardelor, încadrarea standardelor internaționale și europene în standarde naționale și rolul companiei în procesul dat.

### **B. Prezentarea materialului**

1. Compania VITENS cea mai mare companie de distribuție a apei potabile din Olanda (or. Zwolle). A fost fondată în anul 1890 și aprovizionează cu apă potabilă 5 provincii ale Olandei, cea ce constituie aproximativ 40 % din suprafața Olandei. Se aplică două metode de obținere a apei potabile - din canale și lacuri, ape subterane. Din punct de vedere ecologic, cât și ca proces tehnologic de purificare, distribuția apei obținută subteran este considerată cea mai benefică. Cerințele de calitate a apei sunt stabilite prin Lege. Elementele structurale ale companiei (infrastructura) constituie aproximativ 50 de mii km de conducte, mai mult de 100 stații de pompare și 93 stații de purificare.

Din toată infrastructura existentă compania a realizat vectorizarea acestora în volum de aproximativ 80 %, dintre care comunicațiile de bază – 100%, conexiuni către clienți – 60%. Pentru reprezentarea grafică a acestora, poziționarea geografică a acestora este utilizat sistemul geoinformațional ArcGIS. Zonele de deservire a rețelelor sunt stabilite prin lege, în dependență de diametru, tipul elementului, adâncime, etc. În cazul în care conducta de apă intersectează proprietatea privată, acordul cu privire la deservirea conductei de către reprezentanții companiei, restricțiile de utilizare a terenului de către proprietar în zona respectivă, se înregistrează la Cadastru. Modificarea titularului de drepturi presupune modificarea contractului și înregistrarea repetată a acestuia. Responsabil de înregistrarea Contractelor este compania gestionară a rețelei tehnico-edilitare. În cazul construcției unei noi rețele de distribuție, care afectează proprietatea privată este necesar acordul titularului de

drepturi pentru încheierea contractului de deservire, în lipsa acestuia - efectul Legii. În zonele strategice (în apropierea instituțiilor medicale, instituții de învățământ preșcolar, etc) sunt trasate țevi duble și se reprezintă pe plan, în scopul asigurării unui proces continuu de aprovizionare cu apă potabilă în cazul deteriorării conductei de bază.

Rețeaua de infrastructură este reprezentată pe plan ca obiecte informaționale (segmentele rețelei de a robinet la robinet, noduri de conexiune, etc.) pentru care se atribuie identificatoare unice (ID). Sunt aplicate 3 elemente de identificare - X, Y, Z (X,Y - poziționare geografică, Y - adâncime).

2. În cadrul vizitei la Agenția pentru Înregistrarea funciară, Cadastru și Cartografiere a Regatului Țărilor de Jos (în continuare - Agenția) am fost familiarizați cu sistemul cadastral și structura organelor cadastrale din Olanda. Inițial, Agenția a fost fondată ca o subdiviziune a Ministerului Finanțelor, apoi a Mediului, iar în 1994 - Agenție cu subordine directă a Guvernului, cu 56 de subdiviziuni. Urmare a digitalizării informației istorice ținute de arhivele Agenției au fost optimizate un șir de servicii cadastrale, ceea ce a dus la reducerea numărului de subdiviziuni structurale la un număr de 8 unități per total. În cadrul Agenției activează un număr de 1826 angajați, dintre care 62,6 % - bărbați și 37,4 % - femei.

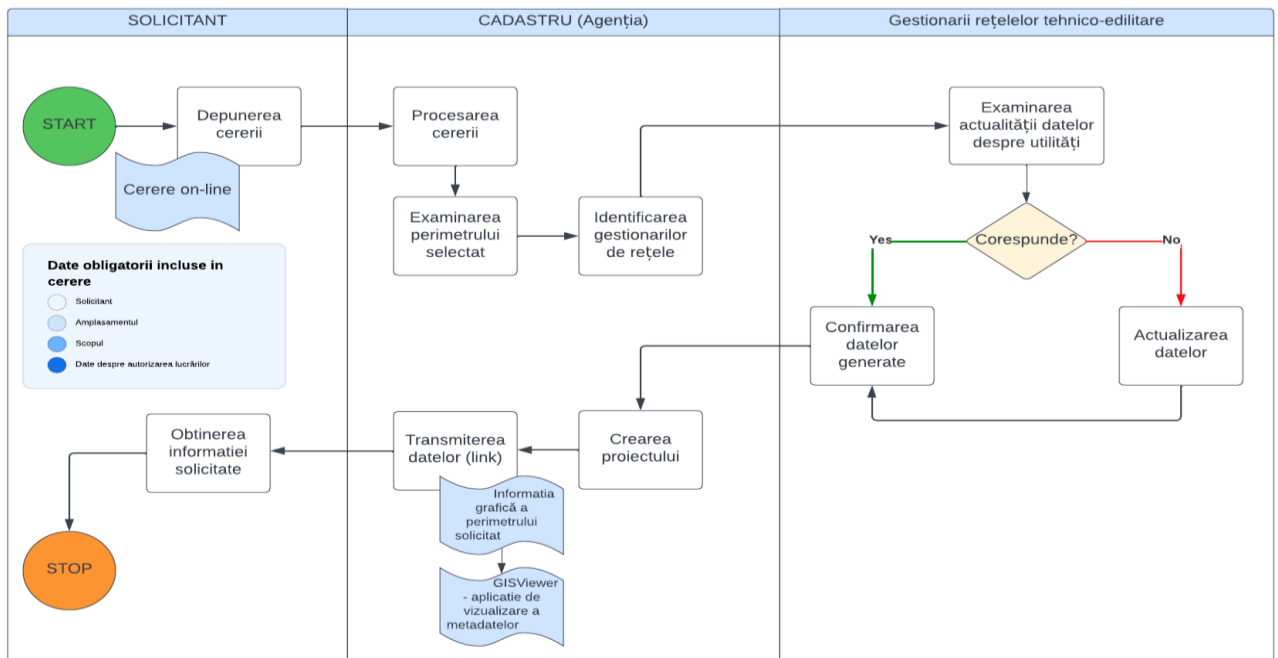
Obiectivele de bază a Agenției sunt:

- Elaborarea, actualizarea și îmbunătățirea actelor legislative și normative în domeniul cadastrului și cartografiei
- Menținerea și actualizarea datelor geospațiale.
- Menținerea și actualizarea registrelor de stat;
- Îmbunătățirea permanentă a serviciilor prestate.

Serviciile publice acordate de către Agenție care sunt de interes public (elaborarea planurilor topografice (*2 ani*), planurile ortofoto (*2 ori pe an, prin metoda combinată*), planurile liniare) etc. - ceea ce oferă executanților de lucrări cadastrale, planimetrice, instituțiilor de supraveghere, informații actualizate și veridice despre situația în teren a bunurilor imobile.

Informația la zi despre amplasamentul rețelelor (apeduct, canalizare, electricitate și etc.), datele atributive (diametru, tip, poziționare, adâncime, etc.) sunt transmise către SIA KLIC - sistem automatizat, ținut de Agenția pentru Înregistrarea Funciară, Cadastru și Cartografiere a Regatului Țărilor de Jos, care are drept scop colectarea datelor spațiale asupra obiectelor de infrastructură, publicarea acestora și extragerea informației către furnizorii finali (titulari de drepturi, companii de construcții sau alți solicitanți autorizați, care au intenția de realiza lucrări de extragere, construcție, etc.). În sistem sunt înregistrate 15 tipuri de rețea (*cabluri de electricitate, conducte de gaz (cu presiune mare și mică), TV, telefonie, chimicale, conducte de apă. conducte de canalizare, etc.*). Conținutul setului de date, metadatele straturilor informaționale, datele atributive a obiectelor informaționale au fost elaborate în baza standardului european IMLK Standard. SIA KLIC nu este registrul obiectelor de infrastructură și nu conține date despre proprietarul rețelelor de conducte.

Modul de obținere a informației din SIA KLIC:



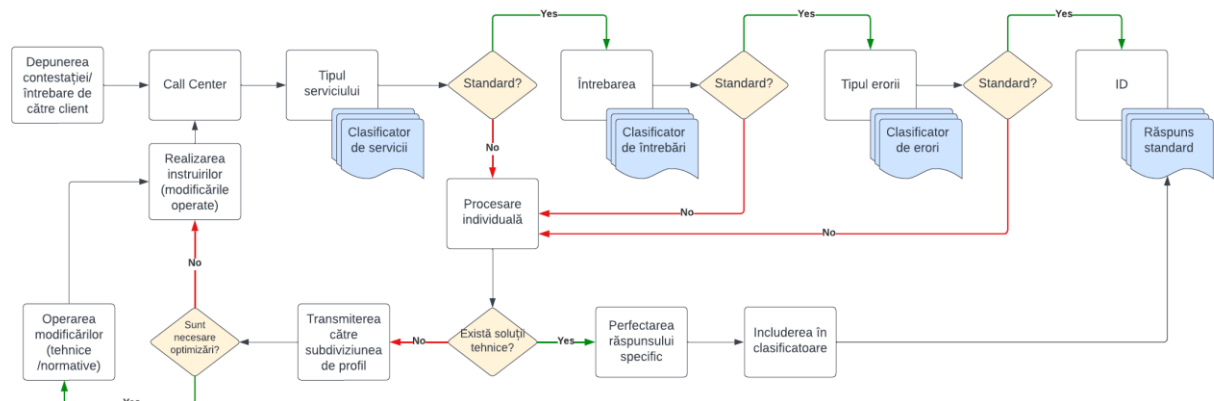
Notă:

1. Suprafața terenului nu poate depăși 0,5x0,5 km. Pentru o suprafață mai mare se va genera o altă solicitare.
2. În cazul în care solicitantul serviciului selectează un perimetru mic, sistemul informațional automat generează o zonă tip buffer pentru a procesa solicitarea;
3. Termenul de procesare a solicitării constituie 2 ore;
4. Termenul de păstrare a informației - 20 zile lucrătoare.

Lucrările de construcție/reconstrucție/reparație nu pot fi inițiate anterior obținerii informației din SIA KLIC, în caz contrar se aplică penalizările de rigoare.

### Call Center

În cadrul Agenției este creat un sistem de management al relațiilor cu clienții - Call-center - care are drept scop gestionarea solicitărilor/întrebărilor frecvente de la utilizatorii SIA KLIC. Pentru diminuarea timpului de procesare și examinare a petițiilor au fost create clasificatoare, astfel, răspunsurile pentru 80% din întrebări au primit un caracter automatizat.



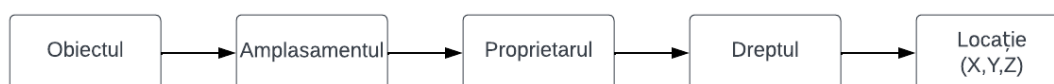
Evaluarea performanțelor sistemului de management al relațiilor cu clienții este realizat în baza următoarelor obiective:

1. Calitatea răspunsului;
2. Profesionalismul exprimat în răspunsuri;

3. Nivelul de deservire;
4. Gradul de percepție a întrebării;
5. Nivelul de îndeplinire a promisiunilor;
6. Perspectiva clientului;
7. Viteza de deservire;
8. Politețea de comunicare;
9. Gradul de prietenie exprimat în cadrul discuției cu clienții/petiționarii.

### 3. Înregistrarea și evidența obiectelor de infrastructură.

Registrul obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară (*utilități - rețea construită din una sau mai multe cabluri/conducte, care au destinația de a transporta solide, lichide, substanțe gazoase, energie sau informație, care sunt instalate sub pământ*) este unul dintre registrele cheie ținute de Agenție (BRK). În registrul dat se înregistrează obiectele de infrastructură și drepturile asupra lor, cu următoarea structură:



SIA KLIC și Registrul de infrastructură tehnico-edilitară sunt sisteme cu politici diferite, pentru care nu este asigurată interoperabilitatea. Ținând cont de faptul că înregistrarea utilităților în BRK nu este obligatorie, astfel, la ziua de azi sunt înregistrate aprox. 10% din rețelele de comunicații.

Procesul de înregistrare în Registrul obiectelor de infrastructură este realizat în următoarea consecutivitate:

1. Investigarea notarială – un proces realizat de către notarul legalizat, care presupune verificarea titularului de drepturi (legalitatea), verificarea înregistrării anterioare a utilității.
2. Elaborarea planului obiectului – în baza materialelor selectate și prezentate de titular de drept se perfectează planul cadastral al rețelei. Obiectului format i se atribuie un număr unic de rețea.
3. Transmiterea planului către notar și confirmarea drepturilor de către notar. Confirmarea dreptului de proprietate este responsabilitatea notarului. Documentul de drept descrie toate detaliile tehnice despre utilitate.
4. Înregistrarea în Registrul. Din momentul înregistrării informația despre obiect este una statică și nu se modifică până la operarea tranzacțiilor.

În cazul în care rețeaua tehnico-edilitară, înregistrată în Registru, a suferit modificări (a fost separată, reconstruită, etc) - acestea se modifică și în BRK prin elaborarea noului plan, atribuirea numărului de identificare nou și operarea datelor în Registru.

Caracteristicile tehnice ale obiectelor de infrastructură (descrierea tehnică, diametru, lungime, etc.) sunt indicate în documentul notarial.

În BRK se înregistrează doar utilitățile subterane. Pentru cele supraterane se aplică regim special de utilizare (limitări) la nivel de parcelă cadastrală.

Ținând cont de faptul că procesul de înregistrare a infrastructurii tehnico-edilitare este unul anevoios și costisitor, are un caracter static, proprietarii rețelelor înregistrează utilitățile doar pentru gajarea acestora, asigurarea siguranței juridice în cazul tranzacțiilor.

**Concluzie:** la crearea registrului de infrastructură tehnico-edilitară în Republica Moldova, pentru oferirea unui caracter sustenabil și perpetuu a acestuia urmează să atragem atenția la următoarele particularități:

1. Optarea pentru operabilitatea sistemelor operatorilor de rețele din Republica Moldova - pentru veridicitatea datelor( informații la zi);
2. Elaborarea unui mecanism de georeferențiere a obiectelor liniare, ținute de operatori doar pe suport de hârtie;
3. Automatizarea procesului de contrapunere a datelor obținute și generarea zonei de protecție pentru înregistrarea măsurilor de asigurare.

4. GEONOVUM este o companie guvernamentală fondată din 1980, care se specifică în elaborarea standardelor în domeniul geografiei digitale, cartografiei și sistemelor geoinformaționale. Din 2007 activitatea lor de bază este prelucrarea datelor GIS pentru diferite domenii. Astfel, compania elaborează politici și reglementări tehnice, elaborează standarde și modalități de schimb de date, descrie aplicarea în practica standardelor elaborate. Compania examinează solicitări parvenite din instituțiile de stat pentru a elabora standarde. Activități de bază în procesul dat sunt:

1. Examinarea necesității standardului solicitat.
2. Elaborarea standardului. Etapă de bază a activităților. În cadrul elaborării standardelor compania cooperează și cu alți specialiști din domeniu din alte țări. La fel sunt utilizate standarde europene (exemplu INSPIRE sau standarde internaționale, exemplu ISO).
3. Asigurarea suportului în implementarea standardelor.

La momentul actual sunt în procesul de integrare a standardelor olandeze în standarde europene și internaționale. La momentul actual datele guvernamentale deferă de datele INSPIRE, care se bazează pe datele geospațiale. Compania conlucrează pentru a crea condiții tehnice pentru transferarea datelor pe platforme europene. Importanța procesului este nu transferarea unanimă, dar prelucrarea și utilizarea datelor respective actualizate în continuare.