

Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor

în cadrul proiectului
„Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în
Moldova”

Octombrie, 2022

Cuprins:

Acronime:	3
Context	4
I. Despre proiect	4
II. Cadrul normativ	7
III. Principiile MSR	7
IV. Rolul și beneficiile MSR	8
V. Beneficiarii MSR	9
VI. Comitetele locale pentru apă și sanitație (CLAS)	10
VII. Responsabilități în cadrul MSR	11
VIII. Informarea publicului privind funcționarea MSR	15
IX. Reclamații soluționate prin intermediul MSR	16
X. Depunerea reclamațiilor și nivelele MSR	17
10.1. Procedura de depunere a reclamației prin intermediul MSR	17
10.2. Instituții unde pot fi depuse reclamațiile	18
XI. Procedura de soluționare a reclamației	21
XII. Registrul reclamațiilor	22
XIII. Monitorizarea și raportarea privind funcționarea MSR	23
Anexa 1. Posibile categorii de reclamații	24
Anexa 2. Formular de depunere a reclamației	26
Anexa 4. Formular de înregistrare a reclamației	27

Acronime:

- AAS – Alimentare cu Apă și Sanitație
- ADR – Agenția de Dezvoltare Regională
- APL – Administrația Publică Locală
- BM – Banca Mondială
- CLAS – Comitetul Local pentru Apă și Sanitație
- CRSU – Componenta de Răspuns la Situații de Urgență
- ESMP – Plan de Management de Mediu și Social
- MIRD – Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
- MSR – Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor
- ONDRL – Oficiul Național pentru Dezvoltare Regională și Locală
- PAP – Populație Afectată de Proiect
- PIP – Plan de Îmbunătățire a Performanței
- PV – Proces Verbal
- RAP / PAS – Planul de Acțiuni de Strămutare
- SEP – Stakeholder Engagement Plan/ Planul de Implicare a Părților Interesate
- UIP – Unitatea de Implementare a Proiectului
- WASH – Water, Sanitation and Hygiene/ Apă, Sanitație și Igienă

Context

În conformitate cu prevederile legislației naționale și a Standardelor de Mediu și Sociale ale Băncii Mondiale, Oficiul Național pentru Dezvoltare Regională și Locală (ONDRL) prin intermediul UIP a elaborat prezentul Mecanism de Soluționare a Reclamațiilor (MSR). MSR reprezintă un instrument eficient pentru identificarea timpurie, evaluarea și soluționarea nemulțumirilor populației față de activitățile proiectului, dar și pentru consolidarea responsabilității părților implicate față de beneficiari. MSR este un mecanism important de feedback care poate îmbunătăți impactul proiectului și poate răspunde la preocupările și reclamațiile părților afectate de proiect referitor la performanța de mediu și socială a proiectului, în timp util. Abordarea reclamațiilor înaintate de persoanele afectate de proiectele finanțate de Banca Mondială este o componentă importantă în gestionarea riscurilor aferente proiectului și pentru strategiile de atenuare.

Prin intermediul MSR oricine poate oferi sugestii, depune o reclamație/ plângere, atât persoanele fizice, grupurile cetățenești locale, cât și instituțiile publice și private, care consideră că sunt sau ar putea fi afectate/ afectați de activitățile planificate în cadrul Proiectului (inclusiv în cadrul lucrărilor de proiectare și construcție, activităților de expropriere etc.). De asemenea, cetățenii își pot exprima îngrijorările și situațiile care le-ar putea afecta interesele și drepturile, și/sau pot adresa întrebări referitor la implementarea Proiectului „*Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova*”.

I. Despre proiect

Proiectul „*Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova*” este implementat în baza Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională de Dezvoltare¹. Componentele proiectului sunt:

Componenta 1: Creșterea accesului la servicii sigure de alimentare cu apă și sanitație în localitățile rurale și urbane selectate. Această componentă prevede dezvoltarea și reabilitarea infrastructurii de alimentare cu apă și sanitație (AAS) și a instalațiilor WASH (sisteme de alimentare cu apă, sanitație și de igienă) din zonele rurale și orașele mici, sporind astfel accesul și calitatea serviciilor pentru gospodării, întreprinderi și instituții publice. Componenta 1 este formată din două subcomponente.

Subcomponenta 1.1: Extinderea accesului și a calității serviciilor de AAS prevede investiții în infrastructura rezilientă la schimbările climatice în orașele mici și zonele rurale selectate. Investițiile vor fi precedate de sprijin pentru a se asigura că operatorii AAS se conformează cu agenda Republicii Moldova de regionalizare și reformare a serviciilor de AAS, că aceștia sunt licențiați, au contracte de delegare a serviciilor în vigoare cu autoritățile publice locale (APL), asigurând roluri și funcții clare ale părților implicate în operarea și gestionarea activelor AAS și

¹ ratificat prin Legea nr. 169/2022 pentru ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare în vederea implementării proiectului „*Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova*”.

că tarifele solicitate sunt actualizate pentru a asigura sustenabilitatea financiară pe termen mediu și lung. Aceasta include:

- a. *Investiții în alimentarea cu apă:* extinderea și reabilitarea infrastructurii de alimentare cu apă în două subproiecte, și anume extinderea sistemului regional de alimentare cu apă pentru APL din raionul Cahul și orașul Vulcănești (UTA Gagauzia) și construcția sistemului regional de alimentare cu apă cu stație de tratare a apei potabile în raionul Rîșcani.
- b. *Investiții în domeniul apelor uzate:* extinderea și reabilitarea sistemelor de canalizare în două subproiecte în orașele Soroca și Comrat, inclusiv construcția și reabilitarea rețelelor de canalizare și a racordărilor la servicii, precum și construcția de noi stații de epurare a apelor uzate.
- c. *Proiect pilot pentru sanitație individuală în gospodăriile casnice:* localitățile rurale sau cele din periferia localităților urbane – care urmează să fie selectate – vor beneficia de campanii de informare și lucrări de construcții civile pentru instalațiile de epurare a apelor uzate la nivel de gospodărie individuală, urmând o abordare bazată pe cerere. Proiectul pilot va fi cofinanțat prin grantul ADA. Acest proiect va demonstra utilizarea tehnologiilor cu costuri reduse și soluții reziliente la schimbările climatice, pentru sanitație în mediul rural.

Subcomponenta 1.2: Îmbunătățirea facilităților WASH (alimentare cu apă, sanitație și igienă) din instituțiile publice sociale va finanța lucrări, bunuri, servicii de consultanță, servicii non-consultanță și formare/ateliere de instruire pentru construcția utilităților reziliente la schimbările climatice în Centrele de sănătate și în Instituțiile de învățământ selectate și va implementa un program de educație și de comunicare în domeniul igienei, inclusiv pentru schimbarea comportamentului în acest sens. În conformitate cu prioritățile Ministerului Sănătății și a Ministerului Educației și Cercetării, vor fi selectate instituții educaționale și centre de sănătate din locațiile subproiectului din subcomponenta 1.1 și din alte localități considerate prioritare. Investițiile subcomponentelor vor consta în racordarea instituțiilor la sisteme de alimentare cu apă la rețelele centralizate sau la alte surse existente, racordarea la sistemele de canalizare sau construirea de instalații de sanitație individuale și construirea de toalete interioare cu instalații adecvate de spălare a mâinilor și de igienă, folosind, acolo unde este cazul, tehnologii cu emisii scăzute de carbon. Proiectarea facilităților WASH va răspunde nevoilor fetelor/femeilor (intimitate, facilități de gestionare a igienei menstruale) și va fi accesibilă persoanelor cu dizabilități. Subcomponenta va finanța dezvoltarea capacității pentru managementul școlilor și centrelor de sănătate și APL pentru a asigura funcționarea și întreținerea adecvată a utilităților construite. Proiectarea și amplasarea vor reduce probabilitatea ca instalațiile să fie afectate de riscuri legate de schimbările climatice, cum ar fi inundațiile.

Componenta 2: Consolidarea capacității instituționale la nivel național și local pentru furnizarea de servicii de AAS. Această componentă se axează pe capacitățile instituționale ale entităților naționale și regionale și ale operatorilor AAS privind managementul, planificarea, reglementarea și implementarea a reformelor, precum și îmbunătățirea performanței prestatorilor

de servicii pentru furnizarea de servicii ecologice, reziliente și incluzive. La nivel național, se va oferi suport în elaborarea planurilor, politicilor și documentelor de reglementare pentru a sprijini eforturile de adaptare la schimbările climatice prin planificare rezistentă la climă, iar la nivel local, îmbunătățirile performanței operatorilor AAS vor aduce beneficii climatice prin reducerea volumului de apă necontorizată și îmbunătățirea eficienței energetice. Această componentă este constituită din două subcomponente.

Subcomponenta 2.1: Consolidarea capacității instituționale la nivel național în domeniul AAS prin finanțarea de bunuri, servicii de consultanță, servicii non-consultanță și servicii de formare/ateliere de instruire pentru activități care consolidează capacitățile instituționale de planificare, finanțare, reglementare economică, monitorizare a performanței, dezvoltare profesională și revizuirea și elaborarea de noi politici și documente normative.

Subcomponenta 2.2: Îmbunătățirea performanței furnizorilor de servicii AAS va finanța lucrări, bunuri, servicii de consultanță, servicii non-consultanță, instruirii pentru a sprijini implementarea unui Plan de Îmbunătățire a Performanței (PIP) multianual. Prioritar de aceste activități vor beneficia operatorii AAS selectați și implicați în Subcomponenta 1.1. În cadrul acestei măsuri se numără cinci operatori AAS: S.A. Cahul, S.A. Soroca, Întreprinderea Municipală Comrat, Întreprinderea Municipală Vulcănești și o propunere de înființare a unei noi S.A., fondată de APL-urile orașului Costești și alte APL din raionul Rîșcani. Operatorii AAS vor efectua evaluări anuale privind implementarea PIP și a indicatorilor cheie de performanță (KPI), inclusiv publicarea rezultatelor și rundelor de feedback cu clienții. Finanțarea pentru operatorii AAC selectați va fi alocată în funcție de rezultate. Investițiile și activitățile de asistență tehnică identificate în PIP se bazează pe diagnosticarea utilităților și includ, dar nu se limitează la următoarele: îmbunătățirea operațiunilor tehnice și comerciale, îmbunătățirea managementului financiar, a managementului resurselor umane și aspectelor legate de organizare și strategie, inclusiv îmbunătățirea sistemelor de gestionare a activelor și a inventarului, eficiența energetică, programele de reducere a volumului de apă necontorizată, practicile și echipamentele de contorizare a apei pentru a îmbunătăți reziliența la schimbările climatice, siguranța apei și continuitatea activității și îmbunătățirea receptivității față de clienți.

Componenta 3: Managementul și Coordonarea Proiectului. Această componentă va finanța costuri operaționale, servicii de consultanță, servicii non-consultanță, bunuri și instruirii/formare profesională pentru a acoperi costul total de management al proiectului, inclusiv echipa de proiect din cadrul Unității de Implementare a Proiectului (UPI), consultanții de sprijin pentru implementare la nivel regional din cadrul MIRD și Agențiilor (ADR), de asemenea pentru implementarea Standardelor sociale și de mediu, iar la nivel național pentru MIRD ca Entitate de Implementare a Proiectului (PIE). Acesta va finanța consolidarea capacităților în domeniul achizițiilor publice, privind standardele sociale și de mediu, consultanți specializați pentru sprijinirea implementării pe termen scurt, audituri financiare, activități de comunicare și consultări cu cetățenii în cadrul proiectului și de monitorizare și evaluare.

Componenta 4: Componenta de răspuns la situații de urgență (CRSU). Este inclusă o componentă provizorie cu sumă zero, care va permite realocarea rapidă a resurselor din

credit/împrumut de la alte componente în timpul unei situații de urgență în cadrul procedurilor raționalizate de achiziție și debursare. Această componentă permite Guvernului să solicite Băncii să reclasifice și să realoce finanțarea de la alte componente ale Proiectului pentru a acoperi costurile de răspuns în situații de urgență și de recuperare. CRSU va fi lansată și gestionată în conformitate cu prevederile Politicii Băncii și ale Directivei Băncii privind finanțarea proiectelor de investiții. CRSU, dacă este activată, va putea finanța activități eligibile incluse în lista identificată, stipulată în Manualul Operațional al Proiectului.

II. Cadrul normativ

Următoarele acte regulatorii și documente reglementează funcționarea Mecanismului de Soluționare a Reclamațiilor (MSR):

- Planul de implicarea părților interesate (SEP)
- Manualul Operațional
- Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018
- Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003
- Legea Nr.982 / 2000 privind accesul la informație
- Legea nr. 239 / 2008 privind transparența în procesul decizional
- Legea nr. 86/2014 privind evaluarea Impactului asupra Mediului
- Legea nr.64/2010 privind libertatea de exprimare
- Cadrul Politicilor de Strămutare (RPF)
- Politicile operaționale și Standardele de mediu și sociale relevante ale Băncii Mondiale, printre care:
 - SSM 1: Evaluarea și gestionarea riscurilor și impacturilor sociale și de mediu
 - SSM 2: Munca și condițiile de muncă
 - SSM 4: Sănătatea și securitatea comunității
 - SSM 10: Implicarea părților interesate și distribuirea informațiilor

III. Principiile MSR

În organizarea și funcționarea MSR vor fi respectate principiile descrierea cărora este prezentată în Tabelul 1.

Tabel 1. Principiile Mecanismului de Soluționare a Reclamațiilor

Principii	Caracteristici
Reprezentativitate	Fiecare parte a proiectului va desemna persoană/e responsabilă/e pentru funcționarea MSR, care vor gestiona reclamațiile în cadrul Mecanismului de Soluționare a Reclamațiilor (MSR).
Accesibilitate	Vor exista mai multe metode de adresare a reclamațiilor (scris, online, prin telefon, adresare directă/verbală);

Principii	Caracteristici
Legalitate	Măsurile de atenuare a riscurilor cu impact social și de mediu vor fi în conformitate cu Legislația Națională relevantă și cu Standardelor de Mediu și Sociale ale Băncii Mondiale. MSR al Proiectului nu va împiedica nicio parte interesată să se adreseze instanțelor naționale cu petiții / reclamații sau să folosească alte mecanisme prevăzute de legislația națională a Republicii Moldova.
Transparență	Plângerile / reclamațiile vor fi publice (anonimitatea reclamantului va fi păstrată la solicitarea reclamantului), iar modalitatea de soluționare a acestora va fi făcută publică. Experiența acumulată va servi la diminuarea incidenței evenimentelor cu impact social și de mediu negativ și atenuarea riscurilor.
Confidențialitate	Părțile implicate vor aplica modalități practice pentru păstrarea confidențialității în procesul de soluționare a reclamațiilor dacă acest fapt este solicitat.
Caracter participativ	Acțiunile planificate pentru soluționarea reclamațiilor vor fi consultate în prealabil și coordonate cu reclamantul și cu alte părți afectate și/ sau interesate.
Operativitate	Toate impacturile sociale și de mediu vor fi analizate imediat și se vor întreprinde măsuri de atenuare a riscurilor. După înregistrarea reclamației vor fi stabilite termene pentru răspuns și soluționare a reclamației, despre care va fi informat reclamantul.
Atenuarea riscurilor	MSR se va axa îndeosebi pe activități participative de atenuare, minimizare a riscurilor și de prevenire a impacturilor negative de mediu, sociale, de sănătate și siguranță în muncă.
Echitate și non-discriminare	Orice persoană, indiferent de vârstă, gen, rasă, etnie, confesiune, orientare sexuală sau statut social va beneficia de același tratament. MSR va contribui la asigurarea echității și combaterea oricărei forme de discriminare și va încuraja participarea comunitară și reducerea excluziunii sociale.

IV. Rolul și beneficiile MSR

MSR oferă cadru de reprezentare și implicare, atât pentru persoanele din comunitățile afectate de proiect, cât și pentru instituțiile responsabile de implementarea activităților proiectului. MSR urmărește activitățile proiectului să corespundă intereselor tuturor părților implicate. Mai jos sunt prezentate beneficiile MSR.

a) Beneficiile MSR pentru persoanele și comunitățile afectate:

- Facilitează accesul la informații privind implementarea Proiectului;

- Anticipează și/sau diminuează impacturile negative ale Proiectului asupra comunităților și propune activități de prevenire a riscurilor și/sau măsuri de atenuare a acestora;
- Oferă o metodă eficientă pentru raportarea reclamațiilor și prezentarea propunerilor ce țin de realizarea lucrărilor de construcție în localitățile afectate;
- Stabilește un mecanism pentru depistarea riscurilor sociale în fază incipientă și de raportare imediată a incidentelor;
- Constituie o platformă de acces echitabilă și neutră pentru fiecare membru din comunitate să-și exprime îngrijorările sau sugestiile cu privire la activitățile Proiectului;
- Oferă acces și influență asupra deciziilor și politicilor Proiectului care ar putea afecta negativ interesele individuale și colective;
- Reprezintă un instrument de monitorizare a situației în teritoriu.

b) Rolul MSR pentru instituțiile responsabile de implementarea Proiectului

- Oferă informații suficiente publicului despre procesul de implementare a proiectului;
- Stabilește un sistem de proceduri pentru a se conforma politicilor naționale și standardelor BM;
- Prezintă un mecanism clar pentru soluționarea nemulțumirilor/ reclamațiilor și disputelor care pot apărea în procesul desfășurării Proiectului;
- Stabilește rolurile și asigură distribuirea responsabilităților în procesul de soluționare a reclamațiilor;
- Contribuie la rezolvarea disputelor apărute în termen scurt;
- Facilitează comunicarea eficientă între implementatorii Proiectului și persoanele afectate;
- Ajută la sporirea încrederii comunității în activitățile Proiectului și contribuie la productivitatea colaborării dintre părți;
- Reprezintă un instrument de monitorizare la nivel local. Poate contribui la evitarea întâzierilor proiectului și la îmbunătățirea calității lucrărilor efectuate.

V. Beneficiarii MSR

Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor va fi disponibil pentru toate părțile interesate ale proiectului și va constitui un instrument pentru adresarea întrebărilor, comentariilor, propunerilor și pentru depunerea reclamațiilor (plângerilor, petițiilor) sau pentru prezentarea oricăror forme de feedback (reacție) cu privire la activitățile realizate în cadrul proiectului.

Se anticipează că de MSR se vor folosi îndeosebi:

- **Persoanele din localitățile beneficiare ale Proiectului** ale căror mediu de trai și calitate a vieții poate fi afectată de Proiect;
- **Proprietarii de terenuri și membrii familiilor lor**, ale căror drepturi ar putea fi afectate din cauza procesului de expropriere permanentă sau temporară pentru necesitățile lucrărilor de construcție;
- **Persoanele din grupurile vulnerabile** (femei, persoane cu dizabilități, vârstnici, minorități etnice etc.) ale căror interese ar putea fi afectate în perioada realizării lucrărilor de construcție și care ar putea fi supuși unor riscuri suplimentare ca urmare a activităților proiectului;
- **Agenții economici din localitățile afectate** de lucrări de construcție ale căror activitate economică poate fi afectată de procesul de construcție și de expropriere;
- **APL și instituțiile publice** din localitățile beneficiare ale Proiectului, ale căror activitate operațională sau patrimoniu poate fi afectat în procesul construcției. De asemenea, aceștia s-ar putea confrunta cu nemulțumiri din partea populației privind unele activități ale proiectului.
- **Organizații ale societății civile și mass-media** care sunt interesați de activitățile proiectului, doresc să furnizeze informații sau să comunice plângeri a cetățenilor.
- **Angajații agenților economici contractați** ale căror interese și drepturi contractuale pot fi încălcate.
- **Alte părți interesante** care pot oferi sugestii sau reclamații privind activitatea proiectului.

VI. Comitetele locale pentru apă și sanitație (CLAS)

Prin decizia Consiliului Local se va aproba componența Comitetului cetățenesc/ local pentru apă și sanitație. CLAS este creat și va activa ca un grup de inițiativă local, nonguvernamental și apolitic, având ca membri persoane din localitățile beneficiare ale proiectului, cu scopul de a asigura participarea comunității la toate etapele proiectului, inclusiv monitorizarea impacturilor de mediu și sociale care pot fi în perioada executării lucrărilor de construcție din localitate.

În componența CLAS de nivel I și II vor fi câte cinci (5) membri. CLAS va avea următoarea structură:

- un membru APL,
- un angajat al operatorului de servicii de apă/ prestatorului de servicii (dacă există),
- un reprezentat al unei instituții publice (de învățământ, sănătate) sau asistentul social din comunitate,
- un reprezentant al consumatorilor,

- un membru al societății civile care reprezintă grupurile vulnerabile/ marginalizate.

Cel puțin 2 reprezentanți ai acestui comitet vor fi femei.

CLAS va informa populația despre Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor (MSR) care este un instrument de identificare, examinare și soluționare a reclamațiilor publicului cu privire la planificarea și demararea lucrărilor și activităților realizate în cadrul proiectului în conformitate cu prevederile Standardelor de Mediu și Sociale ale Băncii Mondiale² și prevederilor legislației naționale³.

Membrul CLAS desemnat pentru înregistrarea reclamațiilor/ plângerilor la nivel local va înregistra plângerile și va duce evidența acestora în registrul reclamațiilor. Membrul CLAS desemnat se va consulta cu expertul social din cadrul ADR și/sau cel al UIP privind situațiile dificile, pe care nu va fi în stare să le gestioneze de sinistătător. De asemenea, CLAS va prezenta lunar specialistului în domeniul social din cadrul UIP informațiile privind reclamațiile, inclusiv statutul actual al acestora.

VII. Responsabilități în cadrul MSR

Responsabilitățile pentru gestionarea și funcționarea MSR sunt prezentate în Tabelul 2. Acestea pot fi actualizate periodic de către ONDRL/ UIP în colaborare cu MIRD, BM și alți actori implicați.

Tabel 2. Instituții implicate și rolul acestora în cadrul MSR

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
ONDRL/UIP	Elaborarea conceptului și Managementul general al MSR	<ul style="list-style-type: none"> • Informează publicul privind funcționarea MSR, elaborează și distribuie materiale informaționale cu privire la MSR; • Distribuie și promovează modalitățile de depunere a reclamațiilor, informând despre instituțiile responsabile și datele de contact pentru depunerea reclamațiilor;

² <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

³ Legea cu privire la petiționare Nr. 190 din 19.07.1994 și Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional, Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr.967 din 09.08.2016

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
		<ul style="list-style-type: none"> • Acordă asistență și efectuează instruirii pentru consolidarea capacităților de funcționare a MSR; • Recepționează reclamațiile și le transmite părților responsabile de soluționare a acestora; • Asigură comunicarea cu reclamantii în scopul soluționării reclamațiilor; • Publică răspunsurile la reclamații, cu excepția cazului în care reclamantul a solicitat confidențialitatea; • Monitorizează procesul de soluționare a reclamațiilor; • Elaborează și menține Registrul de înregistrare și monitorizare a reclamațiilor; • Raportează către BM informațiile privind funcționarea MSR.
<p style="text-align: center;">ADR</p>	<p style="text-align: center;">Facilitează funcționarea MSR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informează publicul privind funcționarea MSR, elaborează și distribuie materiale informaționale cu privire la MSR; • Distribuie și promovează modalitățile de depunere a reclamațiilor, informând despre instituțiile responsabile și datele de contact pentru depunerea reclamațiilor; • Recepționează reclamațiile și le transmite părților responsabile de soluționare a acestora; • Asigură comunicarea cu reclamantii în scopul soluționării reclamațiilor într-un mod acceptabil pentru reclamant;

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborează și menține Registrul de înregistrare și monitorizare a reclamațiilor la nivel de ADR; • Raportează către UIP și obține feedback-ul cu privire la rezultatele MSR.
CLAS	Asigură funcționarea MSR la nivel local	<ul style="list-style-type: none"> • Informează comunitatea locală privind funcționarea MSR, distribuie materiale informaționale cu privire la MSR; • Acordă asistență populației la completarea și expedierea reclamațiilor; • Colectează reclamații de la locuitorii comunităților afectate de proiect; • Facilitează ieșirile în teren pentru examinarea și soluționarea reclamațiilor; • Sesizează încălcările depistate în cadrul reclamațiilor către agenții naționale pentru supraveghere tehnică, ordine publică, ocrotire a mediului pentru cazurile prevăzute de legislația în vigoare; • Oferă feedback persoanelor afectate și agenților implicate în soluționarea nemulțumirilor; • Completează Registrul Local al Reclamațiilor; • Monitorizează procesul de remediere a reclamațiilor.
APL	Facilitează procesul MSR	<ul style="list-style-type: none"> • Formează CLAS prin desemnarea membrilor locali; • Aprobă componența Comitetului cetățenesc / local pentru apă și sanitație, care ulterior va gestiona la nivel local MSR;

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
		<ul style="list-style-type: none"> • Oferă spații pentru afișarea informației cu privire MSR; • Amplasează boxele de colectare a reclamațiilor anonime într-un spațiu accesibil . • Pune la dispoziție date de contact pentru primirea reclamațiilor (adresă, telefon, email). • Colectează reclamații de la locuitorii comunităților afectate de proiect și le transmite instituțiilor responsabile; • Participă la soluționarea reclamațiilor la nivel local; • Monitorizează procesul de remediere a reclamațiilor.
Operator/agent economic	Înregistrează reclamații, intervine și raportează	<ul style="list-style-type: none"> • Asigură implementarea Planurilor de Management de Mediu și Social, implementează măsuri adecvate pentru atenuarea impactului negativ social și de mediu; • Plasează la vedere (panou, afișe, boxe) datele de contact pentru primirea reclamațiilor (adresă, telefon, email etc.) în imediata apropiere a șantierele de construcție și/ sau în primăriile localităților; • Asigură instruirea personalului privind funcționarea MSR al Proiectului și a MSR destinat angajaților • Asigură înregistrarea reclamațiilor în Registrul reclamațiilor și informează UIP privind recepționarea acestora;

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
		<ul style="list-style-type: none"> • Informează reclamantul cu privire la recepționarea și termenul de examinare a reclamației; • Coordonează cu reclamantul planul de acțiuni pentru soluționarea reclamației; • Înlătură daunele cauzate de lucrările de construcție infrastructurii, proprietății publice și private; • Înlătură daunele și compensează prejudiciile pentru daunele cauzate angajaților afectați din cauza neîndeplinirii unor obligațiuni contractuale și/sau nerespectarea condițiilor de muncă, cerințelor de securitate cauzate din vina Angajatorului. • Informează reclamantul privind acțiunile îndreptate spre soluționarea reclamației și perioada de realizare a acestora; • Menține și actualizează Registrul reclamațiilor la nivel de operator/ agent economic; • Informează UIP privind actualizarea statutului reclamației (în proces de soluționare/ soluționată).

VIII. Informarea publicului privind funcționarea MSR

Toate instituțiile interesate și persoanele afectate trebuie să fie informate despre existența MSR și metodele de utilizare a acestuia. În acest scop va fi asigurată informarea permanentă a locuitorilor din localitățile beneficiare ale Proiectului, în special localitățile, instituțiile⁴ unde se vor face lucrări de construcție. Pentru membrii CLAS, reprezentanții APL și cei ai operatorilor se vor organiza de către UIP ședințe de informare privind procedurile de funcționare a MSR și responsabilitățile acestora la nivel local privind procesul de recepție și soluționare a reclamațiilor.

⁴ Sub-componenta WASH al proiectului

De asemenea, CLAS și alți actori implicați în MSR vor primi suport din partea UIP pe tot parcursul proiectului în vederea asigurării MSR.

Informațiile despre mecanismul de soluționare a reclamațiilor vor fi disponibile pe platforma online și vor fi incluse în comunicările efectuate cu părțile interesate ale proiectului prin metodele și instrumentele de comunicare care fac parte din Planul de implicare a părților interesate (SEP) și din Planul de comunicare din cadrul proiectului, inclusiv prin e-mail, pagina web, ateliere de lucru, întâlniri, discuții etc.

Informația cu privire la funcționarea MSR va fi amplasată pe toate panourile informative care sunt amplasate în zonele aglomerate din localitățile afectate de proiect și în zonele de acces a lucrătorilor agenților economici, cum ar fi: la sediile APL; în instituțiile publice (Școală, Poștă, Magazin etc.) pe șantiere. De asemenea aceasta va fi distribuită în grupurile online (Viber, WhatsApp, Facebook) ale APL în localitățile afectate.

Informația privind MSR va fi disponibilă pe pagina web al ONDRL/ ADR/ APL, de asemenea va fi inclusă ca subiect în comunicarea cu părțile interesate în cadrul evenimentelor organizate în cadrul proiectului.

UIP va oferi informații privind domeniul de aplicare al MSR, criteriile eligibile de depunere a reclamațiilor, procedura de depunere a reclamației, procesul de examinare, termenele de examinare, precum și principiul confidențialității și dreptului de a depune reclamații anonime.

Totodată MSR va fi unul pro-activ și se va axa pe activități de prevenire a situațiilor de risc pentru daune posibile pentru persoanele și comunitățile din localitățile unde se desfășoară activități în cadrul proiectului. Astfel, vor folosi următoarele metode pentru a comunica cu publicul:

- Informări prin intermediul mass-media, inclusiv locală,
- Anunțuri / note informative plasate pe panourile de anunțuri a Primăriei locale și ale agenților economici,
- Întâlniri cu populația,
- Produse tipărite cum ar fi afișe, pliante, fluturase, scrisori informative etc,
- Anunțuri plasate pe siturile ONDRL sau APL.

Informarea privind MSR se va face pe tot parcursul proiectului. Părțile interesate vor fi informate continuu despre rezultatele MSR și modificările realizate.

IX. Reclamații soluționate prin intermediul MSR

Sub-proiectele incluse în Proiectul „*Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova*” se referă la construcția stațiilor de epurare și reabilitarea și construcția infrastructurii de apă și canalizare, lucrări care ar putea avea impacturi sociale și de mediu care să deranjeze temporar sau pe termen lung anumite categorii de populație. Lucrările de construcție pot implica temporar

blocarea accesului la anumite instituții, gospodării, limitarea circulației transportului pe anumite porțiuni de drum, poluare fonică / zgomot, lucrările de defrișare și alți factori deranjați. Exemple de posibile categorii de reclamații sunt prezentate în Anexa 1.

Pentru diminuarea acestor impacturi fiecare site va avea Planul de Management al Riscurilor elaborat în baza Planului de Management de Mediu și Social al Proiectului.

Pentru executarea lucrărilor de construcție se vor utiliza preponderent terenuri publice, în cazul în care va fi necesară exproprierea permanentă sau temporară a terenurilor din proprietatea privată aceasta se va face conform procedurilor legislației naționale relevante și ale cerințelor finanțatorului proiectului. Pentru orice întrebări, neclarități sau probleme privind utilizarea terenurilor private în procesul lucrărilor proiectului proprietarii se pot adresa la APL sau/ și la Comisia Locală de Apă și Sanitație (CLAS).

Pe perioada lucrărilor de construcție, pentru accesul la zonele de construcții, se vor utiliza preponderent drumurile regionale și locale existente, iar pentru asigurarea accesului la locațiile stațiilor de tratare și epurare, turnurilor de apă se vor folosi drumuri de acces existente sau se vor face unele noi. După finalizarea lucrărilor de construcții, unele drumuri de acces către stațiile de epurare și cele de tratare, turnurile de apă vor fi menținute pentru asigurarea funcționării obiectelor create.

X. Depunerea reclamațiilor și nivelele MSR

10.1. Procedura de depunere a reclamației prin intermediul MSR

Au fost stabilite câteva modalități de depunere a reclamațiilor în vederea păstrării confidențialității și evitării conflictelor de interese a părților. De asemenea, reclamațiile pot fi depuse anonim, dacă reclamantul dorește sau acesta are posibilitatea să solicite păstrarea confidențialității (să nu-i fie divulgată identitatea fără acordul acestuia).

Se stabilesc următoarele modalități, prin intermediul cărora cetățenii, persoanele afectate de proiect, angajații agenților economici contractați pentru lucrările proiectului sau instituții pot depune reclamații cu privire la activitățile finanțate de proiect:

Formularele de depunere a reclamației (modelul în Anexa 2) vor fi disponibile online pe site ONDRL, ADR și APL) sau fizic la sediile/ oficiile:

- ONDRL/ UIP;
- ADR;
- în birourile/ șantierele agenților economici;
- la membrii CLAS;
- la secretariatele primăriilor.

Formularul de depunere a reclamației va fi disponibil în trei limbi: română, rusă și engleză.

10.2. Instituții unde pot fi depuse reclamațiile

MSR are mai multe nivele prin care reclamațiile pot fi înregistrate într-un mod sigur și confidențial.

✓ **Nivel local** către

a) **Administrația Publică Locală (Primărie sau Consiliul Raional)**

- **Primăria orașului Soroca**

adresă: Republica Moldova MD-3000 Soroca, str. Stefan cel Mare, 5

email: msoroca@mtc.md, cisc@primisoroca.eu

tel.: 0 230 30 669; 067493320

- **Primăria orașului Comrat**

adresă: Republica Moldova MD-3805, Comrat, str. Strada Tretiakov 36

email: primaria_comrat@mail.ru

tel.: 0 298 22660

- **Consiliul Raional Cahul sau Primăria Vulcănești**

Consiliul Raional Cahul

adresă: Republica Moldova MD-3909 Cahul, str. Piața Independentei 2

email: consiliulraional@cahul.md

tel.: 0 299 22058

Primăria Vulcănești

adresă: Republica Moldova, MD-5301, or. Vulcănești. str. Lenin, 75

email: primaria_vulc@mail.md

tel.: 0 293 23774

- **Consiliul Raional Rîșcani**

adresă: Republica Moldova, MD-5601, or. Rîșcani, str. Independenței 38

email: inforiscanimd@gmail.com

tel.: 0 256 22058

b) **Administrația Instituției de învățământ sau Centrului de sănătate⁵**

c) **Operator/ agent economic**

(va fi actualizat pentru fiecare sub-proiect)

✓ **Nivel regional** către **Agențiile de Dezvoltare Regionale (Nord, Sud, Găgăuzia)**

Agenția de Dezvoltare Nord (Sub-proiectele din Soroca, Rîșcani)

adresă: Republica Moldova, MD-3110, mun. Bălți, Piața Vasile Alecsandri, 8

⁵ Pentru componenta

email: adrnord@adrnord.gov.md, adrnord@gmail.com

tel.: 0 231 61980

Agencia de Dezvoltare Sud (Sub-proiectele din r-nul Cahul)

adresă: Republica Moldova, MD-4101 or. Cimișlia, bld. Ștefan cel Mare, 12

email: adrsud@adrsud.gov.md

tel.: 0 241 2 62 86

Agencia de Dezvoltare Găgăuzia (Sub-proiectele Comrat)

adresă: Republica Moldova, mun. Comrat, str. Pobeda, 50

email: adr.utag@gmail.com, adrgagauzia@adrgagauzia.gov.md

tel.: 0 298 22693

- ✓ **Nivel național** către **Unitatea de Implementare a Proiectului (UIP)/ Oficiului Național de Dezvoltare Regională și Locală (ONDRL)** sau **Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale**

Oficiului Național de Dezvoltare Regională și Locală

adresă: mun. Chișinău, MD-2005, str. Alexandru cel Bun, nr. 51A, etaj. 2

email: reclamatii@ondrl.gov.md

tel.: 069131817

Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale

adresă: Republica Moldova, Chișinău, MD-2012 Piața Marii Adunări Naționale 1

email: secretariat@midr.gov.md sau petitii@gov.md

tel.: Linia Verde 022 250 500

Pentru reclamațiile privind violența bazată pe gen, în special pentru hărțuire, abuz și exploatare sexuală, există riscuri de stigmatizare, respingere și represalii împotriva supraviețuitorilor. Prin urmare, MSR va oferi și informații privind serviciile specializate în domeniul asistării victimelor violenței. Femeile victime ale violenței de orice tip pot apela la:

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete (este gratuit, confidențial, activează 24 de ore din 24): 08008 8008

Reclamațiile pot fi depuse și în mod anonim, iar acestea vor fi analizate și soluționate. De menționat că în conformitate cu legislația națională reclamațiile anonime nu sunt examinate. Din acest motiv sugerăm ca populația care dorește să transmită o reclamație anonimă să folosească alte căi decât platforma guvernamentală.

Banca Mondială, are mecanismul propriu de colectare a reclamațiilor de la persoanele și comunitățile care consideră că un proiect finanțat de această instituție le poate provoca anumite daune sau i-a afectat deja, prin intermediul **Serviciului de Soluționare a Reclamațiilor al Băncii Mondiale (SSR) / World Bank's Grievance Redress Service (GRS)**.

Reclamațiile către SSR al BM pot fi transmise direct de către persoanele afectate, utilizând una dintre modalitățile enumerate mai jos:

- Prin email: grievances@worldbank.org
- Prin poștă: 1818 H Street, NW Washington, DC 20433 USA
- Prin intermediul Oficiului Local al Băncii Mondiale:
Str. Pușkin 20/1, MD-2012, Chișinău, Republica Moldova

022 262262/ 022 262236

moldova_contact@worldbank.org

- Prin intermediul platformei online SSR al Băncii Mondiale:

<https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> sau direct <https://wbcmgrs.powerappsportals.com/en-US/new-complaint/>.

Suplimentar, pentru operativitatea sesizării părților implicate în MSR, la sediile APL și șantierele va fi disponibile următoarele date de contact prezentate în Tabelul 3.

Date de contact pentru situații de urgență⁶

Instituția/ serviciul	Număr de telefon	Adresa de email
UIP, Consultant social	069334995	natalia.vladicescu@ondrl.gov.md
UIP, Consultant de mediu	069106796	cornel.busuioc@ondrl.gov.md
UIP, Inginer	060301289	veaceslav.hamitchi@ondrl.gov.md
ADR, specialist social		
ADR, specialist de mediu		
ADR, Inginer		
CLAS (președinte)		
Reprezentantul agentului economic (responsabil de relații cu populația)		
Primăria		
Poliția, oficiul local		
Poliția, oficiul raional		
Serviciul pompieri	112	
Serviciul de intervenție gaze		
Agenția de Mediu (teritorială)		
Linia națională anticorupție	0 8005 5555	
Telefonul de încredere pentru femei și fete (sesizarea cazurilor de violență)	0 8008 8008	

⁶ Tabelul va fi adaptat pentru fiecare subproiect

XI. Procedura de soluționare a reclamației

După depunerea reclamației/plângerilor se va înregistra reclamația la nivelul la care a fost primit, utilizând formularul din Anexa 3. Despre înregistrarea reclamației va fi înștiințat specialistul social delegat în cadrul ADR și/sau consultantul social din cadrul UIP.

Pentru aspectele ce vizează activitățile de reabilitare, construcție se va informa în regim de urgență pentru desemnarea responsabililor de investigație/soluționare a reclamației.

După determinarea persoanei responsabile de investigația și soluționarea reclamației, părțile implicate vor asigura lipsa conflictului de interese, că toate persoanele implicate în procesul de examinare nu au niciun interes personal, profesional sau material privind rezultatul examinării reclamației, precum și nu au legături personale sau profesionale cu petiționarii sau martorii.

Contractorul sau altă entitate responsabilă de soluționarea reclamației, la stabilirea termenului de soluționare a reclamației și de răspuns reclamantului, va lua în considerare categoria reclamației și amploarea impactului social și/sau de mediu al acesteia, dar nu va depăși termenul prevăzut de Manualul Operațional al Proiectului – 15 zile.

Termenul de examinare și soluționare a reclamației poate fi prelungit argumentat la necesitate, în următoarele situații:

- ✓ sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la reclamație;
- ✓ reclamația se referă la un volum complex de informații sau dacă este necesar solicitarea, studierea unor acte, activități suplimentare pentru întocmirea răspunsului;
- ✓ este necesară intervenția unor instituții ale statului, prevederile legale oferă un termen mai mare de răspuns a solicitărilor date.

Despre prelungirea termenului va fi informat reclamantul prin prezentarea motivelor prelungirii termenului de examinare și/sau soluționare a plângerii și i se va prezenta un termen aproximativ de soluționare a plângerii.

Persoana responsabilă de gestionarea înregistrărilor MSR va introduce aceste date în Registrul de reclamații și va informa reclamantul și UIP despre termenul preconizat pentru soluționarea reclamației.

Pentru examinarea reclamației persoanele responsabile se vor informa din prima sursă pentru a avea acces la toate circumstanțele, părțile reclamației. Investigarea reclamației poate impune vizite la fața locului, examinarea documentelor și o întrevvedere cu persoanele care ar putea contribui la soluționarea problemei reclamate. Rezultatul investigației va fi consemnat într-un Proces Verbal.

Reclamantul va fi informat despre rezultatele examinării prin scrisoare, în formă electronică sau prin poștă, în dependență de cum a fost primită reclamația sau cum a fost solicitat răspunsul de

către reclamant. Răspunsul va fi elaborat în baza materialelor examinării și, dacă este cazul, va conține referințe la legislația națională și standardele de mediu și sociale ale BM.

În cazul confirmării validității reclamației, entitatea responsabilă de soluționarea reclamației, va propune reclamantului acțiunile de remediere a problemelor care au constituit temeiul reclamației cu indicarea termenelor de realizare, iar reclamantul la rândul său le va accepta sau respinge.

Rezultatele examinării și decizia va fi inclus în Registrul de evidență a reclamațiilor. Răspunsul expediat reclamantului va fi păstrat într-o mapă specială cu numerotarea documentelor în conformitate cu numărul de înregistrare al plângerii.

Consultantul de supraveghere va monitoriza statutul soluționării reclamației, va confirma soluționarea acesteia și acceptul reclamantului privind soluționarea reclamației.

Dacă în termenul stabilit pentru soluționarea reclamației, reclamantul nu primește niciun răspuns, sau problemă invocată în reclamație rămâne nesoluționată, sau propunerile de remediere nu sunt acceptate de reclamant, sau reclamantul nu este mulțumit de calitatea soluționării reclamației UIP.

XII. Registrul reclamațiilor

Fiecare parte responsabilă de funcționarea MSR va dispune de un Registru de înregistrare a reclamațiilor pentru monitorizarea procesului de soluționare a acestora. Este important ca toate reclamațiile, inclusiv cele anonime, să fie înregistrate în scris și stocate într-o bază de date în formă electronică. Reclamațiile primite ar trebui să fie înregistrate cu un număr care să îl ajute pe specialistul desemnat să urmărească progresul prin baza de date.

Toate entitățile vor anunța UIP despre orice reclamație înregistrată expediind copia formularului completat de Reclamant și înregistrat, și despre orice schimbare a statutului reclamației, astfel asigurând actualizarea permanentă și simultană a tuturor Registrelor deținute de părțile implicate.

Toate reclamațiile care întrunesc criteriile de admisibilitate (legate de proiect) sunt transmise tuturor celor interesați (responsabili) pentru exprimarea opiniilor/ propunerilor acestora cu privire la reclamațiile sau sesizările, sugestiile oferite de reclamați.

Registrele vor fi deținute în formă electronică și vor avea următoarele compartimente:

- Numărul reclamației (atribuit de UIP)
- Data primirii/ depunerii reclamației
- Categoria/subiectul reclamației
- Descrierea reclamației
- Propunere/solicitarea reclamației
- Date despre reclamant (Persoana/ Localitatea)
- Decizie / Soluții
- Gradul de soluționare

- Data oferirii răspunsului
- Comentarii suplimentare

XIII. Monitorizarea și raportarea privind funcționarea MSR

CLAS și Operatorul/ agentul economic vor raporta lunar ONDRL/UIP lista cu toate reclamațiile primite și statutul soluționării reclamațiilor. Raportul va conține informații privind:

- Categoria reclamației;
- Datele de contact al Reclamantului;
- Localizarea geografică a subiectului reclamației;
- Descrierea succintă a reclamației, dacă este cazul prezentarea imaginilor, înregistrărilor audio și video;
- Descrierea cauzelor care au condus la survenirea reclamației;
- Soluția propusă pentru soluționarea reclamației acceptate de reclamant sau argumentarea respingerii reclamației;
- Analiza statutului reclamațiilor pentru a monitoriza care reclamații încă nu au fost soluționate și a se propune măsuri de remediere necesare.
- Statutul soluționării reclamațiilor din luna curentă și precedentă.

Politicile, procedurile și actualizările periodice ale sistemului MSR vor fi puse la dispoziția tuturor părților interesate. UIP va urmări și monitoriza în mod regulat situația referitor la reclamații pentru a se asigura că toate reclamațiile sunt soluționate în termenul stabilit. UIP va transmite rapoarte disponibile echipei Băncii Mondiale și tuturor părților interesate, care ar conține următoarele informații:

- Statutul stabilirii MSR (procedurile, personalul, sensibilizarea (informarea) populației etc.);
- Date cantitative cu privire la numărul de reclamații înregistrate și numărul celor soluționate, termenul de soluționare;
- Date calitative cu privire la tipologia reclamațiilor, cauzele cele mai frecvente care provoacă survenirea reclamațiilor;
- Orice aspecte particulare întâmpinate în cazul funcționării MSR;
- Timpul necesar pentru soluționarea reclamațiilor;
- Factorii care pot influența funcționarea MSR;
- Măsuri pentru diminuarea numărului de reclamații aferente procesului de implementare a Proiectului și de reducere a timpului de soluționare a reclamațiilor.

UIP va realiza anual un raport care va prezenta rezultatele implementării SEP, care se va referi inclusiv la MSR. Acest raport va oferi un rezumat al tuturor problemelor de consultare publică, reclamațiilor și rezoluțiilor din cadrul proiectului. Raportul va oferi un rezumat al constatărilor relevante în urma consultărilor publice din cadrul întrunirilor informale organizate la nivel comunitar. Acest raport va fi disponibil online pentru publicul larg. Părțile interesate ar trebui să fie permanente, pe parcursul implementării proiectului, informate că mecanismul pentru reclamații este disponibil și important. MSR va fi revizuit și actualizat, completat la necesitate cu aranjamente specifice proiectului și va fi distribuit publicului larg.

Anexa 1. Posibile categorii de reclamații

Categoria	Reclamații posibile
Blocarea căilor de acces pentru transport și persoane	<ul style="list-style-type: none"> - Drumurile de acces sânt blocate sau închise pe perioada construcției; - Redirecționarea transportului public; - Activitatea unor instituții publice și întreprinderi private - Populația nu are acces la unele terenuri agricole și nu pot efectua lucrări agricole.
Poluare fonică/ zgomot	<ul style="list-style-type: none"> - Este zgomot și vibrații care deranjează persoanele fizice, activitatea instituțiilor publice etc.; - Se lucrează după ora 18.00 cu zgomot și vibrații; - Nu este respectat orarul de muncă anunțat și angajamentele privind diminuarea impactului de poluare fonică.
Poluare atmosferică	<ul style="list-style-type: none"> - Sunt generate cantități mari de praf de către utilajele și transportul implicat în procesul de construcție; - Se ard deșeurile solide sau vegetație uscată.
Poluarea solului	<ul style="list-style-type: none"> - Afectarea stratului de humus; - Au loc scurgeri de uleiuri sau alți poluanți; - Compactarea solului cu echipamentele grele.
Poluarea apelor	<ul style="list-style-type: none"> - În timpul construcțiilor au loc scurgeri de uleiuri sau alți poluanți; - Poluarea cu deșeuri solide a apelor de suprafață; - Apa menajeră este deversată și sunt contaminate pânzele de apă freatică.
Afectarea drepturilor persoanelor expropriate permanent sau temporar	<ul style="list-style-type: none"> - Nerespectarea în procesul de construcție a limitelor stabilite a terenurilor pentru executarea lucrărilor. - Neachitarea în termenul stabilit a despăgubirii stabilite. - Dezacordul cu suma calculată a despăgubirii.
Daune proprietății publice	<ul style="list-style-type: none"> - Comportament neadecvat fata de obiectele de cult, arheologie și monumente istorice. - Au fost defrișați sau afectați copaci din domeniul public.
Daune infrastructurii publice (drumuri, poduri, canale, linii electrice etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Contractorul utilizează drumuri locale, poduri care nu sânt specificate în Planul de Management al Traficului. - Au apărut fisuri în infrastructura publică. - Întreruperi neanunțate și/sau deteriorarea rețelelor de apă, gaz, canalizare, cabluri de telecomunicații etc.
Nerespectare programului de lucru	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminat excesiv sau poluare fonică pe timp de noapte.
Depășirea zonei de desfășurare a lucrărilor	<ul style="list-style-type: none"> - Nerespectarea zonei de efectuare a lucrărilor.
Acumularea de deșeuri	<ul style="list-style-type: none"> - Se depozitează deșeurile de construcție și/sau menajere în locuri neamenajate și nedestinate acestui scop.
Tulburarea ordinii publice	<ul style="list-style-type: none"> - Comportament social neadecvat al muncitorilor în localități și pe șantiere.

Categoria	Reclamații posibile
	<ul style="list-style-type: none"> - Consum de alcool în șantier și a altor substanțe interzise cu reprezentanții comunității.
Pericol pentru viață și sănătate	<ul style="list-style-type: none"> - Incidente rutiere sau exces de viteză în localități. - Angajații contractorilor implicați lucrează fără echipament de protecție. - Șantiere și locații de lucru abandonate, nemarcate și/sau neprotejate cu posibil pericol pentru trafic sau pietoni.
Violență bazată pe gen	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicare licențioasă, hărțuire sexuală, trafic de ființe umane etc. - Riscuri de îmbolnăvire a comunității cu HIV-SIDA, BST, COVID-19 etc. - Pe șantierele de construcție sunt prezenți femeile care nu sunt angajatele Contractorilor sau copii etc.
Daune proprietății private, inclusiv recoltei	<ul style="list-style-type: none"> - Depozitarea materiale de construcție pe terenurile fermierilor fără acordul lor. - Rosta afectată din cauza lucrărilor de construcție. - Contractorul a folosit pentru manevrarea transportului terenuri neprevăzute acestui scop.
Încălcarea drepturilor salariaților	<ul style="list-style-type: none"> - Angajarea copiilor la muncă. - Angajarea personalului din rândul comunității fără contracte de muncă ș.a. - Discriminarea oamenilor în procesul de angajare temporară în câmpul muncii. - Încălcarea drepturilor contractuale a salariaților (neachitarea salariilor, nerespectarea programului de muncă stabilit, hărțuire fizică și morală etc.).

Anexa 2. Formular de depunere a reclamației

Anexa 3. Nr. de înregistrare⁷:

Notă: dacă doriți puteți rămâne anonim sau să solicitați să nu vă fie dezvăluită identitatea unor terțe părți fără consimțământul dumneavoastră. În cazul plângerilor anonime, decizia reclamației va fi făcută publică online pe site-ul ONDRL.

Prenumele _____

Numele de familie _____

- prefer să-mi exprim plângerea în mod anonim
- solicit ca identitatea mea să nu fie dezvăluită fără consimțământul meu
- informații de contact

Vă rugăm să marcați modul în care doriți să fiți contactat (telefon, e-mail).

- prin telefon (notați numărul): _____
- prin e-mail (indicați) _____
- voi urmări răspunsul de pe site, deoarece vreau să rămân anonim.

Limba de comunicare preferată: Româna Rusa Alta (indicați)

Localitatea: _____

Locul depunerii: _____

Descrierea incidentului sau a plângerii (Ce s-a întâmplat? Unde s-a întâmplat? Cu cine s-a întâmplat? Care este rezultatul problemei? Data incidentului etc.)

Semnătura: _____

Data: _____

Vă rugăm să trimiteți acest formular la: UIP/ ONDRL, mun. Chișinău, MD-2005, str. Alexandru cel Bun, nr. 51A, etaj. 2 sau prin email: reclamatii@ondrl.gov.md, tel.069131817

⁷ Va fi inclus de personalul UIP/ONDRL

Anexa 4. Formular de înregistrare a reclamației

<p><i>Instrucțiuni: Acest formular trebuie completat de persoana care primește reclamația și păstrată în dosarul proiectului. Atașați orice documente / scrisori, imagini prezentate.</i></p>	
Data primirii reclamației:	Persoană responsabilă:
<p>Nivelul reclamației (de bifat ✓): <input type="checkbox"/> Național <input type="checkbox"/> Raion <input type="checkbox"/> Oraș/sat</p>	
<p>Modul de completare a formularului (de bifat ✓): <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Mesaj SMS <input type="checkbox"/> Boxa de colectare a reclamațiilor <input type="checkbox"/> Ședințe locale <input type="checkbox"/> Activități de consultare publică <input type="checkbox"/> Alte (Notați) _____</p>	
<p>Numele Reclamantului: <i>(informația este opțională și tratată întotdeauna ca confidențială)</i></p> <p>Genul Reclamantului: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin</p>	
<p>Adresa și date de contact a Reclamantului: <i>(informația este opțională și tratată întotdeauna ca confidențială)</i></p>	
<p>Localitatea sau locul unde subiectul reclamației s-a produs:</p>	
<p>Tematica/ categoria reclamației:</p>	
<p>Scurtă descriere a reclamației <i>(Furnizați cât mai multe detalii și argumente posibile)</i></p>	
<p>Cine va fi responsabil de soluționarea reclamației (nume și date de contact):</p>	
<p>Durata stabilită pentru soluționarea reclamației și răspuns reclamantului:</p>	
<p>Progresul în soluționarea plângerii (de exemplu: examinare, soluționare, răspuns reclamantului, respingere):</p>	