

**REGULAMENTUL DE ACTIVITATE
AL COMITETELOR LOCALE PENTRU APĂ ȘI
SANITAȚIE (CLAS) ȘI AL COMITETELOR WASH**

în cadrul proiectului

„Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova”

Decembrie, 2022

Regulamentul de activitate al CLAS

CUPRINS

ACRONIME	3
CONTEXT.....	4
I. DESPRE PROIECT.....	4
II. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII CLAS	7
2.1 Crearea CLAS și membrii acestuia.....	7
2.2 Responsabilitățile membrilor CLAS.....	8
2.3 Principiile de activitate ale CLAS	10
2.4 Ședințele CLAS	10
III. FUNCȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI	11
IV. DISEMINAREA INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAREA CU POPULAȚIA.....	12
V. ROLUL CLAS ÎN MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR	13
ANEXE	15
Anexa 1. Lista localităților unde trebuie formate CLAS	15
Anexa 2. Localitățile unde trebuie formate Comitete WASH	16
Anexa 3. Nivelele/ Instituțiile unde pot fi depuse Reclamații	17
Anexa. 4 Formular pentru depunerea Reclamațiilor	19
Anexa 5. Formular de înregistrare/ evidență a reclamației	20
Anexa 6. Resurse utile	21

ACRONIME

AAS	– Alimentare cu apă și sanitație
ADR	– Agenție de Dezvoltare Regională
APL	– Administrație Publică Locală
BM	– Banca Mondială
CLAS	– Comitet Local pentru Apă și Sanitație
CRSU	– Componentă 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	– Unitate de Implementare a Proiectului
WASH	– Water, Sanitation and Hygiene/ Apă, Sanitație și Igienă

Regulamentul de activitate al CLAS

CONTEXT

Acest regulament are drept scop stabilirea mecanismului de participare a reprezentanților localităților în cadrul Proiectului "Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova", ca element de implicare a populației afectate și a părților interesate.

Prezentul regulament prevede modalitatea de constituire și funcționare a **Comitetului Local pentru Apă și Sanitație** (în continuare CLAS) și a Comitetelor WASH¹ în cadrul proiectului „*Securitatea Aprovizionării cu Apă și Sanitație în Moldova*”, **Componenta 1: Creșterea accesului la servicii sigure de alimentare cu apă și sanitație în localitățile rurale și urbane selectate** (pentru mai multe detalii privind proiectul vedeți următorul capitol). CLAS are rolul de a susține comunitatea locală în procesul de informare privind activitățile proiectului, participarea la ședințe care vizează activitățile proiectului și de a recepționa propuneri, reclamații/ plângeri și de a participa la elaborarea măsurilor care vor diminua impactul social și de mediu negativ al activităților proiectului.

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 Dezvoltare². 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: Îmbunătățirea 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 că tarifele solicitate sunt actualizate pentru a asigura sustenabilitatea financiară pe termen mediu și lung. Aceasta include:

¹Comitetele WASH se vor constitui pentru instituțiile educaționale și centrele de sănătate beneficiare de subproiectele de îmbunătățire a facilităților de alimentare cu apă, sanitație și de igienă (Subcomponenta 1.2) ă

² 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”.

Regulamentul de activitate al CLAS

- 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 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 eforturilor de adaptare la schimbările climatice prin planificare rezistentă la climă, iar la nivel

Regulamentul de activitate al CLAS

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, instruire 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 instruire/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

Regulamentul de activitate al CLAS

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. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII CLAS

2.1 Crearea CLAS și membrii acestuia

Comitetele locale de apă și sanitație se vor constitui în localitățile în care vor fi desfășurate lucrări de construcție (stație de epurare și rețele interne de apă și/ sau canalizare) (Anexa 1):

Prin decizia Consiliului Local se va aproba componența **Comitetului cetățenesc/local pentru apă și sanitație**. În componența CLAS de nivel I și II vor fi câte cinci (5) membri. CLAS va avea următoarea structură:

- un reprezentant 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 / marginalizate³.

Cel puțin 2 reprezentanți ai acestui comitet trebuie să fie femei.

La prima ședință a membrilor CLAS, din membrii comitetului vor fi aleși:

- **Un/o președinte (ă)**
- **Un/o secretar (ă)**
- **persoană responsabilă pe aspecte de gen (Gender focal point)**
- **Responsabil(ă) pentru mecanismul de soluționare a plângerilor.**

Un membru poate deține una sau mai multe responsabilități în cadrul CLAS.

Președintele Comisiei ales dintre membrii CLAS este responsabil de alcătuirea ordinii de zi a ședinței CLAS. Secretarul CLAS va fi responsabil de întocmirea proceselor verbale (PV) ale ședințelor. În cazul în care președintele și/sau secretarul lipsește de la o anumită ședință va fi desemnat pentru ședința dată un președinte/ secretar din cei prezenți. De asemenea, va fi desemnată

³ Din perspectiva proiectului au fost identificate următoarele categorii vulnerabile: gospodăriile cu venituri mici, vârstnicii, persoanele cu dizabilități, familiile cu 3 și mai mulți copii, familii monoparentale, minoritățile etnice (romii, găgăuzii), femeile.

Regulamentul de activitate al CLAS

o persoană care va înregistra reclamațiile/ plângerile și va comunica cu specialistul social al UIP și după caz specialistul social din cadrul ADR.

Fiecare localitate poate decide în mod justificat dacă dorește să aibă mai mulți membri în componența CLAS. Cvorumul va fi respectat dacă vor participa la ședință majoritatea simplă⁴ a membrilor CLAS. În cazul în care unul din membrii CLAS nu poate să participe la o ședință, acesta va transmite președintelui CLAS o notificare prealabilă, într-un termen rezonabil⁵, pentru ca ședința să poată fi amânată, dacă este cazul.

Membrii CLAS vor fi înlocuiți dacă absentează de la trei (3) ședințe consecutive ale CLAS. Dacă un reprezentant nu mai poate fi membru, instituția/grupul social pe care el/ea o/îl reprezintă va numi un nou reprezentant.

Un membru poate demisiona din CLAS prezentându-și demisia în scris. După ce demisia unui membru a fost acceptată, instituția/grupul social pe care el / ea a o/în reprezintă, va fi invitată să-și numească un nou reprezentant. În cazul în care persoana demisionară nu reprezenta o instituție/grup social local/ă, locul acesteia este ocupat de o altă persoană ce corespunde criteriilor și aceasta urmează a fi propusă de către echipa de lucru.

La necesitate, la ședințele CLAS pot participa și alți membri din comunitate și reprezentanți ai UIP și ai antreprenorilor. Antreprenorul va participa în calitate de invitat la ședințele CLAS și va primi PV al ședinței de lucru în care se vor stabili termeni reali de soluționare a neconformităților identificate în șantier și se va angaja să remedieze toate neconformitățile în termen cât mai restrâns. La solicitarea CLAS la ședință pot fi invitați reprezentanții altor grupuri din localitate sau din diferite instituții de stat care au tangență cu subiectele discutate în cadrul ședinței.

Pentru componenta WASH (Anexa 2) se vor constitui Comitete WASH cu 3 reprezentanți, după cum urmează:

- Reprezentant al instituției (medicale sau de învățământ) beneficiare;
- Reprezentant al APL;
- Reprezentat al societății civile, comunității.

Cel puțin un reprezentant din acest grup trebuie să fie femeie.

Comitetele WASH constituite vor funcționa după aceleași principii ca și CLAS, toate prevederile acestui regulament se aplică și Comitetele WASH.

2.2 Responsabilitățile membrilor CLAS

CLAS este creat și activează ca un grup de inițiativă local, neguvernamental și apolitic, având ca membri persoane din localitățile beneficiare ale proiectului, cu scopul de a asigura

⁴ cel puțin 3 membri

⁵ cel puțin cu 24 de ore înainte de ședință.

Regulamentul de activitate al CLAS

participarea comunității la toate etapele proiectului, inclusiv monitorizarea impacturilor de mediu și sociale care pot fi în perioada executării lucrărilor de construcție din localitate.

Responsabilități comitetului sânt următoarele:

Președintele CLAS:

- Organizează ședințele de lucru ale comitetului;
- Stabilește ordinea de zi a ședințelor;
- Conduce ședința de lucru și semnează PV a ședinței de lucru;
- Organizează vizite periodice în teren, inclusiv în baza reclamațiilor, plângerilor parvenite de la persoanele afectate de activitățile Proiectului;
- Stabilește măsuri împreună cu membrii CLAS privind soluționarea plângerilor;
- Invită antreprenorul la ședința de lucru;
- Comunică cu autoritățile de stat în situații de urgență;
- Transmite plângerile antreprenorului, UIP/ONDRL;
- Completează registrul plângerilor și raportează UIP/ONDRL privind statutul soluționării plângerilor;
- Informează membrii comitetului și comunitatea despre deciziile luate pentru cazuri de urgență, etc.

Membrii CLAS

- Participă la ședințele de lucru ale CLAS și la consultările publice aferente proiectului;
- Informează populația despre activitățile proiectului și invită membrii din comunitate să se implice în cadrul consultărilor publice și alte activități care necesită participarea comunității;
- Examinează și identifică măsuri de soluționare a reclamațiilor/plângerilor parvenite de la persoanele afectate;
- Votează deciziile ședințelor de lucru și semnează PV ale acestora;
- Efectuează vizite în teren și examinează cazul/cazurile la fața locului;
- Informează la ședință rezultate identificate în teren/pe șantier.

Persoanele afectate de proiect (PAP)

- Informează membrii comitetului despre inconveniențele sau pagubele cauzate de lucrările de construcție sau alte aspecte deranjante cauzate de activitățile Proiectului;
- Trimit reclamația/ plângerea către CLAS;
- Informează CLAS, despre soluționarea reclamației sau despre nesoluționarea ei în forma și timpul stabilit de Contractor.

Membrii CLAS vor participa la instruirile relevante organizate de diverse părți ale Proiectului. În baza Regulamentului CLAS, la necesitate, pot fi elaborate proceduri interne de funcționare.

Regulamentul de activitate al CLAS

2.3 Principiile de activitate ale CLAS

Principiile de bază după care activează și acționează CLAS și membrii acestuia sânt următoarele:

Transparentă. Consultarea PAP este esențială pentru credibilitatea și importanța procesului de monitorizare a impactului social și de mediu. Pentru a asigura o mai bună implementare a Proiectului, toate informațiile privind activitățile proiectului trebuie comunicate tuturor membrilor CLAS, comunităților afectate și tuturor celor interesați. Toate discuțiile despre sarcinile și funcțiile CLAS vor fi transparente. Toate ședințele CLAS vor fi înregistrate corespunzător, iar Procesele Verbale vor fi puse la dispoziția publicului prin postarea pe panoul informațional al APL. Pentru a facilita un proces decizional eficient, toate părțile vor avea acces la informațiile privind activitatea CLAS.

Imparțialitate. Membrii CLAS vor depune eforturi pentru a acționa în mod obiectiv și nepărtinitor. Activitatea CLAS nu trebuie să reflecte interese personale, politice sau organizaționale ale membrilor CLAS sau ale autorităților publice locale, CLAS va reprezenta exclusiv interesele comunităților sale. Orice conflict de interese va fi adus la cunoștință publicului, iar atunci când află despre un conflict de interese, orice membru al CLAS va demisiona.

Calitate. Membrii CLAS vor respecta prezentul regulament și se vor implica în activitățile proiectului în conformitate cu acesta.

Egalitate și responsabilitate. Fiecare membru al CLAS are drepturi egale cu ceilalți în procesul de luare a deciziilor colective și individuale.

Libertatea de exprimare și respectarea altor opinii sunt garantate în activitatea CLAS.

2.4 Ședințele CLAS

Ședințele CLAS se vor desfășura în încăperea oferită de APL. În cazul în care subiectul ședințelor se referă la soluționarea unor probleme cauzate de activități și/sau anumite lucrări ale proiectului, ședința poate fi organizată în teren, la fața locului.

Președintele CLAS va coordona organizarea ședințelor. Frecvența ședințelor CLAS va fi decisă și documentată la prima ședință CLAS. Orice membru al CLAS poate solicita ședințe ad-hoc. Se recomandă ca ședințele să fie organizate cel puțin o dată **pe lună** în timpul fazei de construcție, sau în funcție de necesitățile CLAS și ale comunității.

Președintele trebuie să informeze și să invite la ședință specialiștii în mediu/social ai Contractorului și UIP, dacă este necesar.

Secretarul CLAS va fi responsabil pentru elaborarea PV al ședinței, trimițând CLAS o copie a acestuia Contractorului și UIP, de asemenea o copie al PV va fi pusă și la dispoziția

Regulamentul de activitate al CLAS

comunității/persoanelor afectate și altor părți ale Proiectului, afișată pe panoul de anunțuri al APL și oferită la cerere solicitanților.

III. FUNCȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

CLAS reprezintă interesele comunității având un rol independent față de antreprenor contractor și UIP. Acesta are ca sarcină primordială informarea populației, implicarea și monitorizarea impactului lucrărilor de construcție asupra mediului și respectarea intereselor sociale ale locuitorilor din comunitățile cuprinse de Proiect. CLAS va facilita comunicarea dintre persoanele afectate de lucrările de construcție și antreprenor, cu scopul de a crea o înțelegere reciprocă între părțile interesate și o atmosferă de cooperare și participare în cadrul comunităților Proiectului.

Funcțiile de bază ale CLAS sunt:

1. **Informarea populației** despre Proiect în comunitățile lor prin toate căile disponibile. Asigurarea că informațiile sunt transmise către persoanele care pot fi direct afectate de activitățile proiectului. De asemenea un rol important al CLAS reprezintă diseminarea informației privind Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor.
2. **Participarea** în cadrul tuturor ședințelor, consultărilor publice și activităților organizate la nivel local și după caz regional și/sau național. Asigurarea participării membrilor comunității, PAP, în special a reprezentanților grupurilor defavorizate și femeilor la consultările publice și alte ședințe relevante proiectului.
3. **Efectuarea vizitelor de documentare în teren/pe șantier.** Vizitele în teren/pe șantier a membrilor CLAS și a PAP se vor planifica împreună cu Contractorul, care va fi informat cu cel puțin cinci zile lucrătoare privind organizarea vizitei de monitorizare CLAS. În cazul vizitelor pentru documentarea unor plângeri/reclamații vizitele membrilor CLAS se vor efectua fără informarea prealabilă a Contractorului sau executantului de lucrări privind ziua și ora efectuării vizitei.
4. **Monitorizarea impactului social al activității de construcție în apropiere de terenurile de pământ proprietate publică și privată** în aspect de respectare a aspectelor de mediu și sociale ale Proiectului. Membrii CLAS nu se vor implica în activitatea Contractorului, dar vor informa Contractorul despre neconformitățile identificate de către comunitate prin transmiterea PV a ședinței de lucru al CLAS cu recomandări pentru Contractor.
5. **Asigurarea** funcționării Mecanismului de Soluționare a Reclamațiilor la nivel local.
 - ✓ **Primirea și înregistrarea reclamațiilor populației** privind neconformitățile create de lucrările de construcție sau eventualele daune cauzate de acestea.
 - ✓ **Analizarea și propunerea soluțiilor pentru reclamații.** Va asigura sprijin populației la completarea formularelor de reclamații și în procesul de soluționare a acestora. Informează comunitatea/persoanele fizice despre rezultatele plângerilor/sugestiilor lor.
 - ✓ **Informează Contractorul/ agenții economici** despre neconformitățile identificate în șantier drept urmare a lucrărilor de construcție.
6. **Sensibilizarea comunității** privind problemele ecologice, sociale și privind siguranța rutieră în cadrul ședințelor de lucru, precum și prin alte căi disponibile.

Regulamentul de activitate al CLAS

7. Consolidarea încrederii între membrii comunității și alte părți interesate și/sau implicate în proiect.

Pentru a menține o abordare participativă a comunității și a primi sugestii și opinii de la comunitate, CLAS va organiza periodic consultări cu populația și va discuta subiecte ce țin de realizarea lucrărilor de construcție din localitate, procedura de expropriere, soluționarea reclamațiilor și alte subiecte relevante proiectului. Ori de câte ori este necesar, UIP va oferi sprijin deplin în facilitarea consultărilor populației. Reprezentanții Contractorului vor fi invitați la ședințele în care se vor discuta subiecte relevante activității acestuia.

IV. DISEMINAREA INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAREA CU POPULAȚIA

• Informarea și familiarizarea privind activitatea CLAS

Persoanele din localitățile afectate de lucrările de construcție (Anexa 1), îndeosebi membrii CLAS, vor fi informate și familiarizate de către UIP privind următoarele subiecte:

- Funcțiile și rolurile CLAS;
- Regulamentul de funcționare a mecanismului de soluționare a reclamațiilor la nivel local (MSR);
- Modul de alcătuire și depunere a reclamațiilor/ plângerilor;
- Locul pentru depunerea a reclamațiilor;
- Depunerea reclamației direct prin rețelele de socializare sau adresare directă către ONDRL sau MIDR și Banca Mondială;
- Conținutul Planului de Management de Mediu și Social (ESMP), prevederile Acordului de Mediu, rezultatele planului RAP/PAS etc.

În urma procesului de informare se va întocmi un PV în care se va indica numele și prenumele, ocupația, numărul de telefon și semnătura persoanelor. Informarea inițială va fi efectuată de UIP, după procesul de constituire CLAS.

• Panouri informative

APL va asigura spațiu pentru instalarea unui panou informațional sau va asigura spațiu suficient pe panourile informaționale ale APL și a Contractorului/ antreprenorului pentru afișarea informației cu privire la implementarea proiectului „*Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova*” cum ar fi:

- Modele completate de formulare de reclamații,
- Procedura de înaintare a unei reclamații / petiții,
- Pliante, afișe informaționale pregătite de UIP și contractori/ antreprenor/i,
- Date de contact ale UIP, contractori/ antreprenor/i,
- Alte informații relevante.

Regulamentul de activitate al CLAS

- **Crearea grupurilor de lucru pe platforme electronice de comunicare (Viber, WhatsApp, Telegram)**

UIP vor crea grupuri de lucru pe platforma Viber/ WhatsApp/ Telegram, utilizând numerele de telefoane ale membrilor CLAS, pentru comunicare imediată la subiecte de impact social sau de mediu. Pentru fiecare localitate va fi creat câte un grup de comunicare separat.

- **Instalarea boxelor pentru colectarea reclamațiilor**

În fiecare localitate afectată de lucrările de construcție, în sediul APL, vor fi prevăzută o boxă pentru colectarea reclamațiilor de la persoanele afectate de lucrările de construcții. Boxele vor fi verificate zilnic de către membrii CLAS sau de către un reprezentant al APL. Totodată reclamațiile pot fi înmânate direct membrilor CLAS sau în secretariatul APL.

V. ROLUL CLAS ÎN MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

CLAS va activa pe parcursul întregului proiect și vor avea inclusiv rolul de examinare și soluționare a reclamațiilor la nivel local. În acest context membrii UIP vor informa membrii CLAS despre procedurile de examinare și soluționare a plângerilor și vor oferi suportul ori de câte ori va fi necesar.

CLAS, la rândul său, va informa populația despre Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor (MSR) care are 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 Mondiale⁶ și prevederilor legislației naționale⁷.

Prin intermediul acestui mecanism persoanele fizice, organizațiile și grupurile locale, care consideră că ar putea fi afectate de activitățile planificate în cadrul Proiectului (inclusiv lucrările de proiectare și construcție, îngrădirea accesului la anumite locații, activitățile de expropriere, etc.), pot depune reclamații cu prezentarea îngrijorărilor și situațiilor care le-ar putea afecta drepturile și/sau interesele, de asemenea prin intermediul acestui mecanism se pot acorda întrebări sau sugestii privind implementarea Proiectului. Dat fiind complexitatea proiectului au fost stabilite mai multe nivele prin care cei interesați pot face reclamații la orice nivel și prin modalitatea care le este mai comod (Anexa 3).

MSR oferă o gamă largă de modalități prin care persoanele sau grupurile locale pot depune reclamații **în scris** (expediere prin poștă, online (email sau platforme disponibile) sau prezentarea

⁶ <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

⁷ 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

Regulamentul de activitate al CLAS

fizică la sediul instituțiilor). De asemenea, acestea pot fi depuse **verbal** (prin telefon) Reclamațiile scrise pot fi depuse utilizând modelul din Anexa 4 sau orice formă comodă reclamantului.

Membrul CLAS desemnat pentru înregistrarea reclamațiilor/ plângerilor la nivel local va folosi următoare formă (Anexa 5) pentru a înregistra plângerile. Acesta se va consulta cu expertul social delegat în cadrul ADR și/sau cel al UIP privind situațiile pe care nu cunoaște cum să le gestioneze. De asemenea CLAS va prezenta lunar specialistului în domeniul social din cadrul UIP informațiile privind reclamațiile.

Pentru informații detaliate despre proiect, prevederile naționale, dar și standardele Băncii Mondiale pot fi consultate resursele din Anexa 6. Aceste informații pot fi solicitate de la reprezentanții UIP sau consultate din surse online.

Regulamentul de activitate al CLAS

ANEXE

Anexa 1. Lista localităților unde trebuie formate CLAS

- Municipiul Soroca
- Municipiul Comrat
- Or. Vulcănești

Localități din **Raionul Cahul:**

- Pelinei (Sătuc)
- Găvănoasa (Vladimirovca, Nicolaevca)
- Alexandru Ioan Cuza

Localități din **Raionul Rîșcani:**

- Costești (Duruitoarea, Proscureni, Pășcăuți, Damașcani)
- Duruitoarea Nouă (Dumeni)
- Văratic
- Horodiște
- Petrușeni

Regulamentul de activitate al CLAS

Anexa 2. Localitățile unde trebuie formate Comitete WASH

- În instituțiile de învățământ care vor beneficia de reparația/construcția blocurilor sanitare din componenta WASH (*Lista se va anexa atunci când va fi aprobată de către Ministerul Educației și Cercetării*).
- În instituțiile medicale care vor beneficia de reparația/construcția blocurilor sanitare din componenta WASH (*Lista se va anexa atunci când va fi aprobată de către Ministerul Sănătății*).

Anexa 3. Nivelele/ Instituțiile unde pot fi depuse Reclamații

- ✓ **Nivel local** către **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 Tretiacov 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 Independenței 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

- ✓ **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
email: adrnord@adrnord.gov.md, adrnord@gmail.com
tel.: 0 231 61980

Agenția 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



Regulamentul de activitate al CLAS

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**

Unitatea de Implementare a Proiectului (UIP) / Oficiului Național de Dezvoltare Regională și Locală (ONDRL)

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

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://wbgcmsgsr.powerappsportals.com/en-US/new-complaint/>.

Anexa. 4 Formular pentru depunerea Reclamațiilor

Nr. de înregistrare⁸:

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

⁸ Va fi inclus de personalul UIP/ONDRL

Regulamentul de activitate al CLAS

Anexa 5. Formular de înregistrare/ evidență 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"/> In persoană <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 ale 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>	

Anexa 6. Resurse utile

1. Project Appraisal Document
2. 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”
3. ESMF - https://midr.gov.md/files/shares/ESMF_MWSSP_0.pdf
4. Stakeholder Engagement Plan/ Planul de implicare a părților interesate
5. Resettlement Policy Framework / RPF
6. Acordurile de Mediu emise de către Agenția de Mediu
7. Lege nr. 10 privind asigurarea sănătății publice
8. Lege nr. 982 din 11-05-2000 privind accesul la informație
9. HG nr. 1467 din 30 decembrie 2016 privind aprobarea Regulamentului privind accesul publicului la informația de mediu,
10. HG nr. 384 din 12.05.2010 cu privire la Serviciul de Supraveghere de Stat a Sănătății Publice
11. Standardele de Mediu și Sociale ale Băncii Mondiale (WB ESS)
12. Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor.