



MINISTERUL EDUCAȚIEI
ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



WORLD BANK GROUP



PROIECTUL "ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII EDUCAȚIEI" (P179363)

MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

CHIȘINĂU 2023

Cuprins

Acronime și Abrevieri	2
Glosarul termenilor-cheie	3
I Contextul și descrierea proiectului	4
II. Cadru normativ	5
III. Definiția MSR	6
IV. Scopul și obiectivele	6
V. Principiile MSR	6
VI. Rolul și beneficiile MSR	8
VII. Beneficiarii MSR	8
VIII. Responsabilități în cadrul MSR	9
IX. Categoriile și tipurile de reclamații	12
X. Puncte focale ale MSR	14
XI. Informarea publicului privind funcționarea MSR	15
XII. Procesul de remediere a reclamațiilor	17
XIII. MSR în abordarea VBG și VÎC	26
XIV. MSR lucrătorilor	28
XV. Monitorizarea și raportarea privind funcționalitatea MSR	31
Anexa 1. Formular de depunere a reclamației	34
Anexa 2. Formular de înregistrarea a reclamației	35
Anexa 3. Formular de primire a reclamației	36
Anexa 4. Registru de monitorizare a reclamațiilor	37

Acronime și abrevieri

AID	Asociația Internațională pentru Dezvoltare
AS	Agresiune sexuală
BM	Banca Mondială
CERC	Componenta de intervenție în caz de urgență contingentă
CSM	Cadrul social și de mediu
EAS	Exploatarea și abuzul sexual
EÎCP	Educația și îngrijirea copiilor preșcolari
EMP	Echipa de management al proiectului
EQIP	Proiectul ”Îmbunătățirea calității educației”
MEC	Ministerul Educației și Cercetării
MOP	Manualul de operațiuni al proiectului
MSR	Mecanismul de soluționare a reclamațiilor
ONDRL	Oficiul Național de Dezvoltare Regională și Locală
ONG-uri	Organizații neguvernamentale
PIPI	Planul de implicare a părților interesate
PISA	Programul pentru evaluarea internațională a elevilor
SSM	Standardul social și de mediu
VBG	Violența în bază de gen
VÎC	Violența împotriva copiilor

Glosarul termenilor-cheie

Mecanismul de feedback reprezintă instrumente și metode de colectare, analiză și răspuns la opiniile și nevoile părților interesate.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor – procesul de primire, evaluare și facilitare a soluționării preocupărilor și a reclamațiilor părților afectate de proiect în legătură cu performanța socială și de mediu a proiectului, precum și a altor preocupări legate de proiect din partea cetățenilor și a altor părți interesate. Acest proces poate utiliza mecanismele formale și de informare existente, completate, dacă este necesar, cu aranjamente specifice proiectului, dar nu împiedică accesul la căi de atac judiciare.

Părțile interesate sunt persoanele sau grupurile care sunt afectate direct sau indirect de un proiect, precum și cei care pot avea interese într-un proiect și/sau capacitatea de a influența rezultatul acestuia, fie în mod pozitiv, fie în mod negativ; beneficiarii Proiectului (elevi, profesori, reprezentanți ai pieței muncii, părinți), lucrătorii (inclusiv lucrătorii Proiectului și personalul instituțiilor), comunitățile locale afectate direct de proiect și alte părți interesate care nu sunt afectate direct de proiect, dar care au un interes în acesta, de ex., autorități și/sau organizații neguvernamentale, etc.

Reclamantul este persoana afectată direct sau indirect de proiect sau interesată de proiect care depune o plângere.

Reclamația, în cadrul implementării acestui proiect, este definită ca fiind *orice tip de feedback, cum ar fi cereri, propuneri, nemulțumiri, plângeri, probleme, îngrijorări, sugestii, întrebări* trimise de către părțile interesate ale Proiectului. În cele ce urmează, în cadrul prezentului ghid va fi utilizată noțiunea de „reclamație” pentru a desemna toate definițiile atribuite.

Solicitantul este persoana afectată direct sau indirect de Proiect sau interesată de Proiect care depune o sugestie, o îngrijorare sau o reclamație, sau orice altă solicitare legată de implementarea Proiectului.

Standardele de mediu și sociale ale Băncii Mondiale stabilesc cerințele pentru Împrumutați în ceea ce privește identificarea și evaluarea riscurilor și impactului social și de mediu, asociat cu proiectele sprijinite de Bancă prin intermediul finanțării proiectelor de investiții. Banca consideră că aplicarea standardelor respective, cu axare pe identificarea și gestionarea riscurilor sociale și de mediu, va sprijini Împrumutații în obiectivul lor de a reduce sărăcia și de a crește prosperitatea într-un mod durabil, în beneficiul mediului și al cetățenilor lor.

Standardele: (a) vor sprijini Împrumutații în realizarea bunelor practici internaționale referitoare la durabilitatea socială și de mediu; (b) vor ajuta Împrumutații să își îndeplinească obligațiile naționale și internaționale de mediu și sociale; (c) vor spori nediscriminarea, transparența, participarea, responsabilizarea și guvernanta; și (d) vor îmbunătăți rezultatele proiectelor în materie de dezvoltare durabilă prin implicarea continuă a părților interesate.

I. CONTEXTUL ȘI DESCRIEREA PROIECTULUI

1.1. Contextul

Strategia de parteneriat de țară a Băncii Mondiale pentru R. Moldova identifică drept una dintre prioritățile sale o mai bună aliniere a sistemelor de educație și formare profesională din R. Moldova la piața muncii. Sistemul educațional din R. Moldova se caracterizează prin calitatea scăzută a serviciilor furnizate în învățământul preșcolar, de bază și secundar, cu o tranziție redusă de la învățământul secundar inferior la cel superior. În plus, pandemia, criza refugiaților și a energiei, precum și inflația ridicată au scos la iveală fragilitatea sistemului educațional al țării. Din cauza închiderii școlilor din cauza COVID-19, se estimează că învățarea a scăzut cu echivalentul a 8 puncte PISA, erodând circa 20 % din câștigurile înregistrate de R. Moldova în ultimul deceniu în materie de învățare. De asemenea, decalajele dintre elevii mai înstăriți și cei dezavantajați tind să se aprofundeze, printre altele, din cauza accesului diferențiat la tehnologii. Deși punctele slabe ale învățământului de bază și secundar au fost abordate prin proiecte de investiții anterioare, inclusiv cele ale Băncii Mondiale, pierderea de învățare din cauza pandemiei COVID-19 și a crizei regionale rămâne în mare parte neacoperită.

În conformitate cu prevederile legislației naționale și a Standardelor de Mediu și Sociale ale Băncii Mondiale, a fost 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 populației locale, cât și instituțiile publice și private, care consideră că sunt sau ar putea fi afectate/ afectați de activitățile planificate în cadrul Proiectului. 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 „Îmbunătățirea calității educației în Moldova”.

1.2. Obiectivul de dezvoltare al proiectului propus și principalele rezultate

Obiectivul de dezvoltare al proiectului propus (ODP) este (i) îmbunătățirea mediului de învățare în instituțiile participante, cu accent pe sprijinirea elevilor dezavantajați; și (ii) consolidarea capacității Ministerului Educației și Cercetării în ceea ce privește gestionarea sectorului și răspunsul la refugiați.

Proiectul va acoperi furnizarea de servicii de învățământ preșcolar, primar și secundar în școlile și grădinițele sprijinite de proiect. Printre elevii defavorizați se numără elevii săraci din mediul rural, fetele, copiii cu dizabilități și cu nevoi speciale, refugiații și elevii cu întârzieri școlare.

1.3. Principalele rezultate

- participating teachers with improved teaching practices
- improved learning outcomes of students benefitting from project-supported tutoring program (disaggregated by gender, urban/rural, refugee/vulnerability status)
- annual education statistics reports produced and publicly disseminated using data generated by the integrated EMIS for education sector management and refugee response

1.4. Componentele Proiectului

Componenta 1: Îmbunătățirea calității predării prin inovații în practicile de predare pentru a sprijini recuperarea învățării pentru elevii dezavantajați, inclusiv pentru elevii refugiați, creșterea gradului de conștientizare și cunoaștere a standardelor profesionale ale cadrelor didactice, evaluarea calității profesorilor, formarea continuă a cadrelor didactice și evaluarea periodică a calității furnizării de servicii ECEC.

Componenta 2: Îmbunătățirea calității mediului de învățare în instituțiile participante, inclusiv modernizarea mediilor de învățare în circa 200 de școli selectate, reabilitarea școlilor și a grădinițelor și construirea a trei noi licee.

Componenta 3: Consolidarea capacității de gestionare a sectorului educației și de răspuns în cazul refugiaților, sprijinind dezvoltarea capacității instituționale de a concepe, pilota, evalua și extinde reformele prevăzute, consolidând în același timp capacitatea de gestionare a sectorului și de răspuns în cazul refugiaților.

Componenta 4: Componenta de intervenție în caz de urgență contingentă (CERC) va sprijini viitoarea reacție a țării în cazul unui dezastru natural sau provocat de om sau al unei situații de urgență.

II. CADRUL NORMATIV

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

- Planul de implicarea părților interesate (SEP);
- Manualul Operațional al proiectului;
- 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. DEFINIȚIA MSR

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor este un proces de primire, evaluare și soluționare a plângerilor legate de proiect din partea cetățenilor și a comunităților afectate la nivel de proiect.

Termenii „plângere” și „reclamație” sunt utilizați în mod interschimbabil.

IV. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE

MSR este elaborat în conformitate cu Standardul 10 de mediu și social al Băncii Mondiale și luând în considerare cerințele legislației naționale.

Scopul MSR este de a oferi un mecanism de feedback pentru toate părțile interesate ale Proiectului în vederea asigurării unei comunicări bidirecționale între echipele de implementare a Proiectului și a subproiectelor și părțile interesate externe pe parcursul tuturor etapelor de implementare a Proiectului. Prezentul mecanism reprezintă un instrument de evitare și atenuare a unor riscuri și impact potențiale prin implicarea părților interesate în procesul de implementare a Proiectului.

Obiectivele MSR sunt următoarele:

- Asigurarea că reclamațiile părților interesate sunt bine soluționate și gestionate în mod transparent și în timp util;
- Stabilirea mecanismelor pentru a răspunde la reclamații cu înțelegere, transparență și proceduri adecvate;
- Elaborarea unei proceduri de soluționare a reclamațiilor care să fie accesibilă, transparentă și eficientă pentru părțile interesate;
- Facilitarea unui dialog eficient și a unor canale de comunicare deschise;
- Gestionarea așteptărilor și/sau a percepțiilor negative;
- Îmbunătățirea performanței sociale a proiectului prin evaluarea reclamațiilor ca bază pentru a lua măsuri corective sau preventive sau pentru a dezvolta inițiative de răspuns.

V. PRINCIPIILE MSR

MSR va fi conceput în baza la o serie de principii, astfel încât să răspundă în mod eficient la nevoile și preocupările tuturor părților afectate. În organizarea și funcționarea MSR vor fi respectate următoarele principii descrierea cărora este prezentată în Tabelul 1.

Tabel 1. Principiile Mecanismului de Soluționare a Reclamațiilor

Principii	Caracteristici
Reprezentativitate	Fiecare unitate de implementare a proiectului va desemna un punct focal - o persoană responsabilă pentru funcționarea MSR, care va gestiona reclamațiile în cadrul Mecanismului de Soluționare a Reclamațiilor (MSR).
Accesibilitate	Vor exista mai multe metode de adresare a reclamațiilor (scris, online, prin telefon/fax, adresare directă/verbală)
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.

VI. 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.

6.1. 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.

6.2. 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, contribuind la evitarea întârzierilor proiectului și la îmbunătățirea calității lucrărilor efectuate.

VII. BENEFICIARIII 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;
- **Persoanele din grupurile vulnerabile** (femei, persoane cu dizabilități, romi, refugiați etc.) ale căror interese ar putea fi supuși unor riscuri suplimentare ca urmare a activităților proiectului;
- **Agenți economici din localitățile afectate** de lucrări de construcție/renovare ale căror activitate economică poate fi afectată de procesul de construcție/renovare;
- **APL și instituțiile publice** din localitățile beneficiare ale Proiectului, ale căror activitate operațională poate fi afectată de activitățile proiectului. 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

VIII. RESPONSABILITĂȚI ÎN CADRUL MSR

Responsabilitățile pentru gestionarea și funcționarea MSR sunt prezentate în Tabelul 2. Acestea pot fi actualizate periodic de către MEC/EQIP, ONDRL/EQIP în colaborare cu Banca Mondială și alți actori implicați.

Tabelul 2 Părțile implicate și rolul acestora în cadrul MSR

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
MEC/EQIP	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; – acordă asistență și efectuează instruirii pentru consolidarea capacităților de funcționare a MSR; – recepționează reclamațiile și le transmite părților responsabile de soluționare a acestora;

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
		<ul style="list-style-type: none"> – asigură comunicarea cu reclamanții 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.
ONDRL/EQIP	Facilitează funcționarea MSR în instituțiile /comunitățile implicate în proiect	<ul style="list-style-type: none"> – informează publicul privind funcționarea MSR, elaborează și distribuie materiale informaționale cu privire la MSR în instituțiile/comunitățile implicate în proiect; – 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 reclamanții în scopul soluționării reclamațiilor într-un mod acceptabil pentru reclamant; – 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.
Instituțiile implicate în proiect (licee, grădinițe de copii)	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; – plasează la vedere (panou, afișe, boxe) datele de contact pentru primirea reclamațiilor (adresă, telefon, email etc.) în cadrul instituției; – acordă asistență populației la completarea și expedierea reclamațiilor; – colectează reclamații de la persoane - membri ai comunității afectate de proiect; – facilitează ieșirile în teren pentru examinarea și soluționarea reclamațiilor; – sesizează încălcările depistate în cadrul reclamațiilor către agenții naționale pentru ordine publică, ocrotire a mediului pentru cazurile prevăzute de legislația în vigoare;

Instituția	Rolul în cadrul MSR	Sarcini în cadrul MSR
		<ul style="list-style-type: none"> – oferă feedback persoanelor afectate și agențiilor implicate în soluționarea nemulțumirilor; – completează Registrul Local al Reclamațiilor; – monitorizează procesul de remediere a reclamațiilor.
Agenții economici	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/renovare 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; – 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/renovare a 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 ONDRL/EQIP privind actualizarea statutului reclamației (în proces de soluționare/ soluționată).

IX. CATEGORII ȘI TIPURI DE RECLAMAȚII

Având în vedere etapele de implementare a EQIP și activitățile planificate, reclamațiile pot fi clasificate în mai multe categorii, după cum urmează:

Categoria 1 – legate de procesul general de implementare a Proiectului sau subproiectului, inclusiv corectitudinea procesului de implementare, lipsa de informare, transparență;

Categoria 2 – legate de riscurile de mediu și sociale (inclusiv violența bazată pe gen și SH/SEA) și impactul sau măsurile de atenuare;

Categoria 3 – legate de riscurile și condițiile de muncă, inclusiv aspecte de sănătate și siguranță, impacturi în construcție, accidente de muncă;

Categoria 4 – legate de utilizarea abuzivă a fondurilor/lipsa de transparență sau alte preocupări legate de managementul financiar;

Categoria 5 – legate de programele de învățământ dezvoltate/modernizate, noi programe de studii și alte ghiduri și documente conexe în cadrul Proiectului;

Categoria 6 – legate de procesul de consultare și implicare în timpul implementării Proiectului;

Categoria 7 – altele.

Având în vedere definiția „Reclamațiilor” furnizată în Glosarul termenilor cheie de mai sus, următoarele tipuri de nemulțumiri vor fi diferențiate în procesul de gestionare și monitorizare a nemulțumirilor:

- *reclamații*: o problemă, îngrijorare, problemă, nemulțumire/dezacord sau revendicare (percepută sau reală);
- *cerere de informații și întrebări*: cerere de clarificări sau solicitare de informații suplimentare cu privire la activitățile sau implementarea Proiectului;
- *sugestii și propuneri*: orice sugestii sau propuneri privind îmbunătățirea implementării proiectului sau implementarea activităților specifice Proiectului.

Listele de categorii și tipuri de plângeri pot fi completate sau modificate în cazul primirii altor categorii de reclamații. În tabelul 3 sunt prezentate alte categorii de reclamații posibile. Categoriile și tipurile stabilite vor fi luate în considerare pentru a ține registrul de urmărire a reclamațiilor, modelul fiind atașat ca anexă 4 la prezentul document.

Tabelul 3. 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.

MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR – PROIECTUL "ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII EDUCAȚIEI"

Categoria	Reclamații posibile
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. - 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 viteza 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.

Categorie	Reclamații posibile
	<ul style="list-style-type: none"> - Pe șantierele de construcție sunt prezenți femeii 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. - Roada 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 - 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.).

X. INFORMAREA PUBLICULUI PRIVIND FUNCȚIONAREA MSR

Toate părțile interesate: instituțiile 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 beneficiarilor Proiectului, în special a instituțiilor din localitățile unde se vor face lucrări de renovare/construcție, prin ședințe de informare privind procedurile de funcționare a MSR și responsabilitățile acestora la nivel local privind procesul de recepție și soluționare a reclamațiilor. De asemenea, actorii implicați în MSR vor primi suport din partea MEC/EQIP și ONDRL/EQIP pe tot parcursul proiectului în vederea asigurării MSR.

Informațiile despre mecanismul de soluționare a plângerilor vor fi disponibile pe pagina web al Ministerului Educației și Cercetării (secțiunea EQIP) și pe pagina web al Oficiului Național pentru Dezvoltare Regională și Locală și vor fi incluse în toate 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, panouri informative, ateliere de lucru, întâlniri, discuții etc. Informațiile despre GRM vor fi incluse și în cadrul campaniei de comunicare despre proiect.

Informația cu privire la funcționarea MSR va fi amplasată pe toate panourile informative care sunt amplasate în instituțiile/localitățile afectate de proiect și pe șantiere în zonele de acces a lucrătorilor agenților economici. De asemenea aceasta va fi distribuită în grupurile online (Viber, WhatsApp, Facebook) ale instituțiilor din localitățile afectate.

EQIP 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 paginile web oficiale și paginile în rețelele sociale ale MEC, ONDRL și a instituțiilor afectate de proiect.

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

XI. PUNCTE FOCAL ALE MSR

La toate nivelele proiectului în scopul gestionării eficiente a MSR EQIP și echipele de management ale subproiectelor vor numi un punct focal responsabil pentru operarea MSR.

Punctul focal va informa populația despre Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor 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 Mondiale și prevederilor legislației naționale .

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

Toate punctele focale din cadrul proiectului vor fi instruite și abilitate să rezolve spectrul larg de probleme, inclusiv cele legate de VBG și VÎC. Este esențial ca întregul personal al MSR să înțeleagă principiile directe și cerințele etice de abordare a supraviețuitorilor VBG și VÎC. Toate rapoartele trebuie să rămână confidențiale și să fie transmise imediat furnizorului de servicii reprezentat în cadrul Echipei de conformitate VBG și VÎC. În cazurile de VBG și VÎC care justifică intervenția poliției, punctele focale trebuie să trimită reclamația în mod corespunzător la: (i) autorităților; (ii) furnizorului de servicii; și, (iii) conducerii în vederea luării de măsuri suplimentare. Angajatorul și Banca Mondială trebuie să fie notificate imediat.

Furnizorul de servicii va oferi, de asemenea, sprijin și îndrumare punctelor focale VBG și VÎC, după cum este necesar. Furnizorul de servicii va avea un reprezentant în cadrul Echipei de conformitate VBG și VÎC și va fi implicat în soluționarea plângerilor legate de VBG sau VÎC. Furnizorul de servicii va elabora și va efectua instruirea obligatorie a angajaților cu privire la VBG și VÎC.

Punct focal MEC/EQIP

Responsabil - specialist în dezvoltare socială

- Specialistul în dezvoltare socială recepționează și înregistrează reclamațiile în Registrul de evidență a reclamațiilor parvenite de la toate 3 componente ale proiectului, informează coordonatorul EQIP, expediază în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației, întocmește procesul verbal semnat de toate părțile implicate în soluționarea reclamației, informează reclamantul despre rezultatele examinării reclamației, include decizia privind soluționarea reclamației în Registrul de evidență a reclamațiilor, elaborează și raportează către Bancă
- Coordonatorul proiectului desemnează persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației, se implică, participă la întâlnirile cu reclamantii în situațiile complicate.

Punct focal ONRL

Responsabil - specialist în dezvoltare socială

- Specialistul în dezvoltare socială recepționează și înregistrează reclamațiile în Registrul de evidență a reclamațiilor parvenite, informează coordonatorul ONDRL/EQIP, expediază în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației, întocmește procesul verbal semnat de toate părțile implicate în soluționarea reclamației, informează reclamantul despre rezultatele examinării reclamației, include decizia privind soluționarea reclamației în Registrul de evidență a reclamațiilor, colectează rapoartele pe MSR de la punctele focale din licee, grădinițe, contractori, analizează rapoartele echipelor de management al instituțiilor/contractorilor și raportează către MEC/EQIP
- Coordonatorul proiectului desemnează persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației, se implică, participă la întâlnirile cu reclamantii în situațiile complicate.

Punct focal școli/ grădinițe de copii

Responsabil - managerul instituției

- Un responsabil de MSR (posibil Secretariatul) desemnat de managerul instituției recepționează și înregistrează reclamațiile în Registrul de evidență a reclamațiilor parvenite, informează managerul instituției, expediază în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației, întocmește procesul verbal semnat de toate părțile implicate în soluționarea reclamației, informează reclamantul despre rezultatele examinării reclamației, include decizia privind soluționarea reclamației în Registrul de evidență a reclamațiilor, și raportează către ONDRL/EQIP
- Managerul instituției desemnează persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației, se implică, participă la întâlnirile cu reclamantii în situațiile complicate.

Punct focal Contractor

Responsabil - diriginte de șantier

- Diriginte de șantier desemnat de contractor recepționează și înregistrează reclamațiile în Registrul de evidență a reclamațiilor parvenite, informează coordonatorul echipei de implementare, expediază în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației, întocmește procesul verbal semnat de toate părțile implicate în soluționarea reclamației, informează reclamantul despre rezultatele examinării reclamației, include decizia privind soluționarea reclamației în Registrul de evidență a reclamațiilor, și raportează către ONDRL/EQIP
- Contractorul desemnează persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației, se implică, participă la întâlnirile cu reclamantii în situațiile complicate.

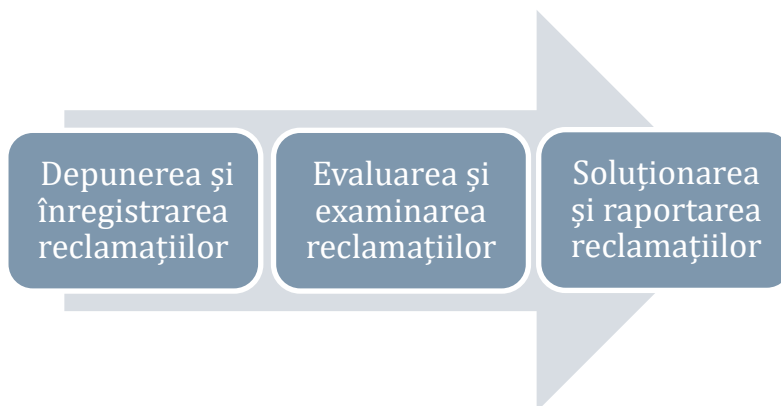
Responsabilitățile pentru managementul sistemului MSR includ următoarele și pot fi actualizate din când în când, în consultare cu echipa de management ministerială și echipele operaționale ale Băncii Mondiale:

- managementul general al sistemului MSR;
- dezvoltarea și menținerea conștientizării și informării privind sistemul MSR;
- colectarea reclamațiilor;

- sortarea/clasificarea reclamațiilor;
- înregistrarea reclamațiilor;
- notificare către reclamant cu privire la termenul de examinare a reclamației;
- examinarea amănunțită a problemelor, inclusiv a legăturii cauzale dintre activitățile proiectului și pretinse daune;
- luarea deciziilor pe baza unei astfel de examinări;
- prelucrarea contestațiilor sau comunicarea continuă cu reclamanții în scopul soluționării problemelor pe cale amiabilă;
- publicarea răspunsurilor la reclamații, cu excepția cazului în care reclamanții solicită altfel din cauza confidențialității sau a altor preocupări;
- organizarea și implementarea materialelor de informare și campanii de conștientizare;
- raportare și feedback cu privire la rezultatele MSR.

XII. PROCESUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Procesul de soluționare a reclamațiilor este împărțit în 3 faze:



12.1. Depunerea reclamațiilor la nivelele MSR

Se stabilesc mai multe 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).

Fiecare echipă de management al subproiectului la nivelul MEC, ONDRL, instituției (liceu/grădiniță) și Agentul economic stabilește și furnizează tuturor părților interesate datele de contact pentru depunerea reclamațiilor.

Elevii, părinți, profesori și alt personal va fi informat prin canalele de informare existente în instituție cu privire la posibilitatea de a adresa orice tip de solicitări, nemulțumiri, propuneri și reclamații legate de Proiect și activități specifice finanțate în instituție.

MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR – PROIECTUL ”ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII EDUCAȚIEI”

Fiecare componentă a proiectului va avea canalul său propriu de depunere a reclamațiilor 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:

- pagina web a unității de implementare în rețeaua de Internet;
- adresa e-mail pusă la dispoziție de unitățile de implementare;
- în scris la adresa poștală pusă la dispoziție de unitățile de implementare;
- la nr. de telefon, inclusiv Viber, WhatsApp pus la dispoziție de unitățile de implementare;
- boxă/căsuță de sugestii pentru colectarea reclamațiilor instalată în loc public accesibil în unitățile de implementare pentru nemulțumirile anonime, nemulțumirile legate de agresiune sexuală/hărțuire sexuală (SA/SH) și violență bazată pe gen (GBV). Aceste cutii vor fi identificate prin însemnele și logoul proiectului EQIP.
- adresarea unei plângeri prin înmânarea ei direct reprezentantului proiectului în timpul vizitelor în teren (managerul de proiect, inginerului de lucrări civile, specialistelor pe aspecte de mediu și social).
- for the Project’s workers and anonymous grievances can be used the phone: +373xxxxxx.

Proiectul va asigura flexibilitatea canalelor disponibile pentru reclamații, precum și accesibilitatea la informațiile de contact pentru persoanele care depun reclamații. MSR are mai multe nivele prin care reclamațiile pot fi înregistrate într-un mod sigur și confidențial:

Nivel național către:

a) Ministerul Educației și Cercetării

<u>Internet</u>	https://mecc.gov.md/ro/petitii-online
<u>e-mail</u>	cancelaria@mec.gov.md
<u>în scris sau în persoană</u>	Piața Marii Adunări Naționale nr. 1, Casa Guvernului, MD-2033 Chișinău, Republica Moldova
<u>telefon :</u>	+373 (0) 22 23 35 60
altele:	<ul style="list-style-type: none">– Verbal în timpul întâlnirilor, consultărilor sau altor activități de informare și implicare. Nemulțumirile depuse verbal vor fi menționate în procesele-verbale ale ședințelor;– Apeluri telefonice către personalul MEC;– Reclamații scrise colectate prin boxă/căsuță de sugestii.

b) EQIP

<u>Internet</u>	www.mec.gov.md : secțiunea Programe și Proiecte → subsecțiunea EQIP → GRM rubrica
<u>e-mail</u>	equip@mec.gov.md
<u>în scris:</u>	bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 180, et.13, bir. 1305 EQIP, Chișinău mun.

MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR – PROIECTUL ”ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII EDUCAȚIEI”

<u>telefon :</u>	+373 (0) 22 23-25-02
<u>alte:</u>	<ul style="list-style-type: none"> – Verbal în timpul întâlnirilor, consultărilor sau altor activități de informare și implicare. Nemulțumirile depuse verbal vor fi menționate în procesele-verbale ale ședințelor; – Apeluri telefonice către personalul EQIP; – Reclamații scrise colectate prin boxă/căsuță de sugestii.

c) Oficiului Național de Dezvoltare Regională și Locală (ONDRL) → Unitatea de Implementare a Proiectului (ONDRL/EQIP)

<u>Internet:</u>	www.ondrl.gov.md: secțiunea Proiecte → subsecțiunea EQIP → GRM rubrica
<u>e-mail</u>	eqip@ondrl.gov.md, reclamatii@ondrl.gov.md
<u>în scris:</u>	bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 124, et.3, bir. 1305, ONDL/EQIP, Chișinău mun.
<u>telefon :</u>	+373 (0) 22 23-25-02
<u>alte:</u>	<ul style="list-style-type: none"> – Verbal în timpul întâlnirilor, consultărilor sau altor activități de informare și implicare. Nemulțumirile depuse verbal vor fi menționate în procesele-verbale ale ședințelor; – Apeluri telefonice către personalul ONDRL/EQIP; – Reclamații scrise colectate prin boxă/căsuță de sugestii.

Nivel local către:

- a) administrația instituției de învățământ (liceu, grădiniță) implicate în proiect;
- b) contractori/agenți economici care vor efectua lucrările de renovare/construcție la Componenta 2 a Proiectului.

<u>Internet:</u>	Informația va fi actualizată pentru fiecare instituție/contractor/sub-proiect în parte
<u>e-mail</u>	
<u>în scris:</u>	
<u>telefon :</u>	
<u>alte:</u>	

Formularul de depunere a reclamației va fi disponibil în două limbi: română și rusă

Nivelul Băncii Mondiale către:

- a) Serviciul de Soluționare a Reclamațiilor al Băncii Mondiale (SSR)/ World Bank’s Grievance Redress Service (GRS).

<u>e-mail</u>	grievances@worldbank.org
<u>în scris:</u>	The World Bank Grievance Redress Service (GRS) MSN MC 10-1018 1818 H St NW Washington, DC 20433, USA

b) Oficiul Local al Băncii Mondiale

<u>e-mail</u>	moldova_contact@worldbank.org
<u>în scris:</u>	Str. Pușkin 20/1, MD-2012, Chișinău, Republica Moldova
<u>telefon</u>	+373 (0) 22 26 22 62 / (0) 22 26 22 36
Platforma online SSR al Băncii Mondiale	https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service https://wbgcmsgrs.powerappsportals.com/en-US/new-complaint/

Formularul de depunere a reclamațiilor este prezentat în Anexă 1. Formularul de depunere propus este un formular opțional pentru ca solicitantul să depună reclamațiile personal sau anonim. Reclamațiile trimise sub orice formă vor fi acceptate și examinate.

Formularele de depunere a reclamațiilor vor fi disponibile pentru participanți la toate întâlnirile organizate, activitățile de consultare sau informare și implicare legate de implementarea Proiectului/subproiectului.

Confidențialitate și conflict de interese

Confidențialitatea datelor reclamantului este protejată în conformitate cu prevederile Legii Republicii Moldova nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal

Reclamațiile pot fi depuse și în mod anonim, acestea de asemenea vor fi analizate și soluționate, iar confidențialitatea va fi asigurată în toate cazurile, inclusiv atunci când persoana care face reclamația este cunoscută.

Răspunsul în scris la reclamația anonimă va fi posibil în cazul în care reclamantul va oferi un minim de date (ex. adresă la care să fie furnizat răspunsul), astfel încât să fie posibilă asigurarea unui feedback. Notificările referitoare la nemulțumiri anonime și răspunsurile la nemulțumiri anonime poate fi:

- furnizate în cadrul activităților de informare și implicare conform ESS 10 al Băncii Mondiale;
- plasate pe panouri informative din instituțiile respective;
- plasate pe site-ul instituțiilor;
- prin intermediul rețelelor de socializare.

De menționat, că în conformitate cu legislația națională reclamațiile anonime nu sunt examinate. Din acest motiv populația va fi informată despre oportunitatea de a depune reclamația anonimă, dar în așa caz să folosească alte căi decât platforma guvernamentală. Pentru aceasta proiectul va asigura flexibilitatea și accesibilitatea canalelor disponibile pentru reclamații pentru persoanele care doresc să depună reclamații.

În orice moment persoanele pot depune o reclamație la Linia națională anticorupție 0 8005 5555.

12.2. Procedura de înregistrare a reclamației

Fiecare parte responsabilă de funcționarea MSR va dispune de un Registru de înregistrare a reclamațiilor pentru monitorizarea procesului de soluționare a acestora. Toate reclamațiile, inclusiv cele anonime, vor fi

înregistrate în scris și stocate într-o bază de date în formă electronică. Reclamațiile vor fi înregistrate cu un număr care să ajute la urmărirea progresului prin baza de date.

Toate entitățile de implementare vor anunța EQIP despre orice reclamație înregistrată expedind 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 Unitatea de Implementare a Proiectului (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

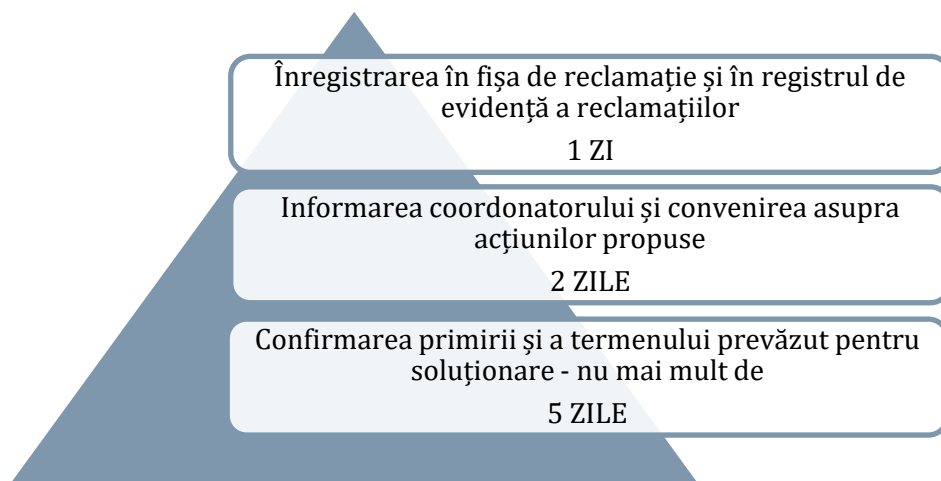
Reclamația va fi înregistrată la nivelul la care a fost recepționată, utilizând formularul din Anexa 2.

12.2.1. Procedura de înregistrare a reclamațiilor la nivel de proiect

- 1) Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor din punctul focal al unității de implementare a proiectului va completa Formularul de înregistrare a reclamațiilor (Anexa 2) și va înregistra reclamația în Registru de evidență a reclamațiilor în termen de o zi de la recepționarea reclamației și va informa coordonatorul EQIP cu privire la reclamația primită.
- 2) Coordonatorul proiectului va desemna persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației în termen de două zile de la recepționarea reclamației.
- 3) Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor din punctul focal va expedia în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației în maximum cinci zile de la data recepționării și va informa reclamantul cu privire la termenul estimativ în care se poate aștepta un răspuns. Pentru reclamațiile legate de achiziții, confirmarea de recepționare va fi depusă în termenii prevăzuți de Regulamentul de achiziții.
Notă: această prevedere nu este aplicabilă pentru reclamațiile anonime.
- 4) Procesul de soluționare a reclamației va începe după înregistrarea reclamației și coordonarea acțiunilor/măsurilor ce urmează a fi luate pentru soluționarea reclamației între toți membrii implicați sau care urmează a fi implicați.

Procedurile și termenii de înregistrare a reclamațiilor sunt prezentate în Figura 1 de mai jos.

Figura 1. Procedura de înregistrare a reclamațiilor la nivel de Proiect

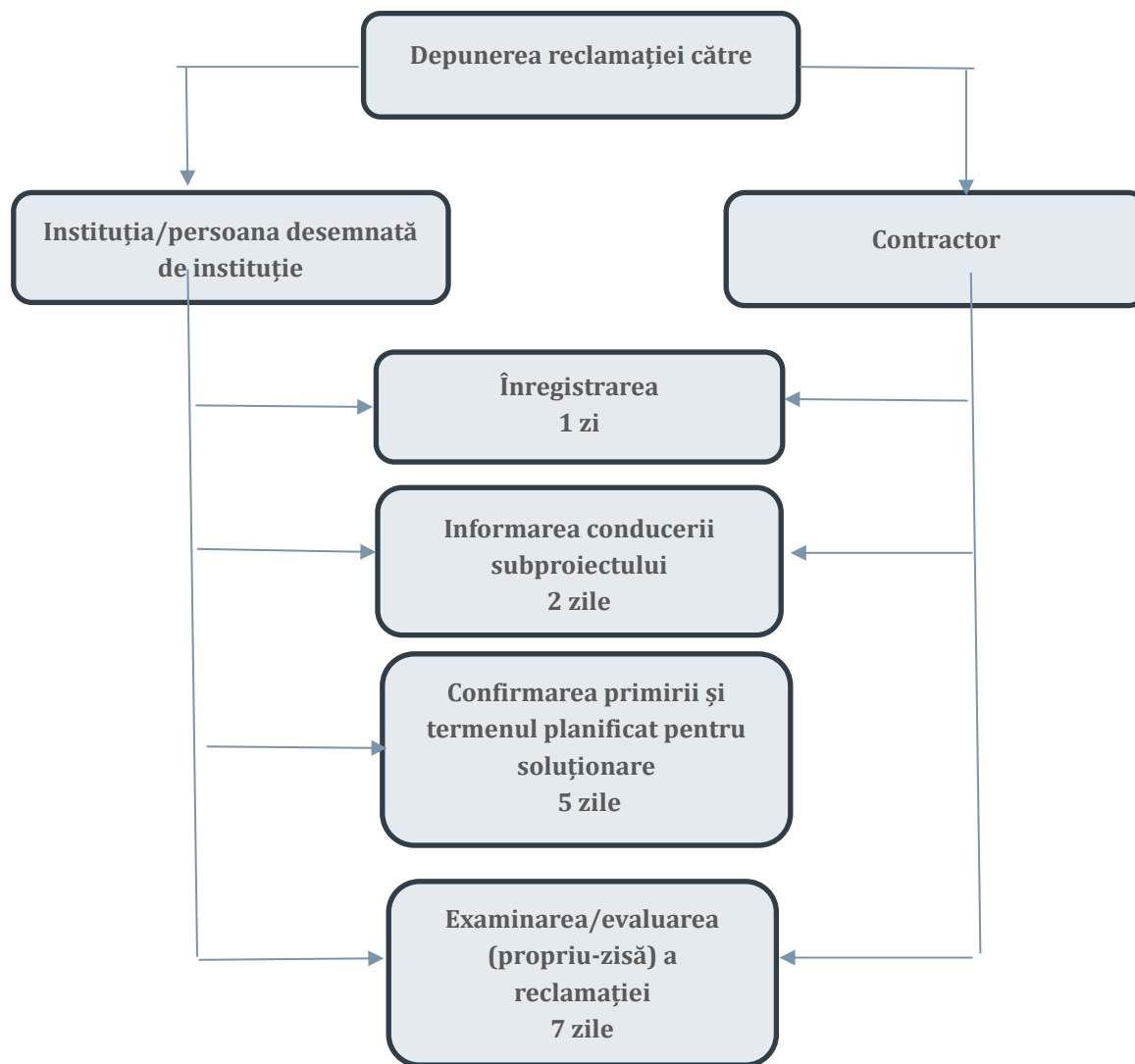


12.2.2. Procedura de înregistrare a reclamațiilor la nivel de sub-proiect, de instituții și contractori/agenți economici.

1. Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor din punctul focal al unității de implementare a proiectului va completa Formularul de înregistrare a reclamațiilor (Anexa 2) în Registrul de evidență a reclamațiilor în termen de o zi de la recepționarea reclamației și va informa coordonatorul unității de implementare a proiectului cu privire la reclamația primită.
2. Coordonatorul va desemna persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației în termen de două zile de la recepționarea reclamației.
3. Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor din punctul focal va expedia în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației în maximum cinci zile de la data recepționării și va informa reclamantul cu privire la termenul estimativ în care se poate aștepta un răspuns. Pentru reclamațiile legate de achiziții, confirmarea de recepționare va fi depusă în termenii prevăzuți de Regulamentul de achiziții. *Notă:* această prevedere nu este aplicabilă pentru reclamațiile anonime.
4. Procesul de soluționare a reclamației va începe după înregistrarea reclamației și coordonarea acțiunilor/măsurilor ce urmează a fi luate pentru soluționarea reclamației între toți membrii implicați sau care urmează a fi implicați.
5. Reclamațiile depuse verbal în timpul ședințelor, consultării publice sau altor activități vor fi menționate în procesul-verbal al ședinței și ulterior înregistrate în Registrul de evidență a reclamațiilor. Procesul-verbal va include răspunsul oferit sau perioada de timp convenită și canalele de răspuns.
6. Pentru reclamațiile primite de agenții economici/contractori la nivel de șantier fie verbal, fie telefonic, nu va fi necesar să se confirme recepționarea reclamației. În asemenea cazuri agentul economic/contractorul se va concentra direct pe rezolvarea problemei cât mai curând posibil la nivel de șantier, informând managerul de subproiect.

Pașii care trebuie realizați de instituții (licee, grădinițe) și agenți economici/contractori după primirea unei reclamații sunt prezentați în Figura 2.

Figura 2 Procedura de înregistrare a reclamațiilor la nivel de subproiect



12.3. Procedura de soluționare a reclamației

După desemnarea persoanei responsabile de 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 petiționarul sau martorii.

Procedura de soluționare a reclamației începe cu stabilirea eligibilității reclamației. Reclamațiile sunt considerate eligibile, dacă au legătură directă sau indirectă cu proiectul EQIP și care intră în domeniul de aplicare al Mecanismului de soluționare a plângerilor. Totodată, neeligibile sunt acele reclamații care nu sunt legate de activitățile EQIP sau a agenților economici implicați în realizarea activităților proiectului.

Toate reclamațiile, inclusiv și cele considerate neeligibile se înregistrează în Registrul de evidență a reclamațiilor. Reclamațiile neeligibile vor fi respinse, dar reclamantul va fi informat cu privire la motivele acestui fapt.

În cazul reclamației eligibile, reclamantul va fi informat în termen de 5 zile despre faptul recepționării și termenul estimat pentru soluționarea reclamației sau furnizarea de răspuns la informațiile solicitate.

Potrivit Legii naționale cu privire la petiționare nr. 190/1994, cu modificările ulterioare, plângerile se examinează în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării. Perioada de timp menționată este aplicabilă pentru reclamațiile care necesită examinare și identificarea acțiunilor și măsurilor corective. Totodată, răspunsurile la unele întrebări sau sugestii și informațiile solicitate vor fi furnizate în cel mai scurt timp posibil pentru a asigura un proces de comunicare bidirecțională eficient și proactiv cu părțile interesate ale Proiectului.

Când este nevoie de timp suplimentar de examinare și luare a măsurilor corective, termenul de examinare și soluționare a reclamației poate fi prelungit 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 evidență a reclamațiilor și va informa reclamantul despre termenul preconizat pentru soluționarea reclamației.

Pentru examinarea reclamației persoana responsabilă se va informa din prima sursă pentru a avea acces la toate circumstanțele și părțile reclamației.

Investigarea reclamației poate impune vizite la fața locului pentru o întrevedere cu persoanele care ar putea contribui la soluționarea problemei reclamate, clarificarea situației create, adunarea opiniilor altor părți interesate, examinarea documentelor.

În cazul când în reclamația depusă există unele neclarități, lipsește informația necesară pentru a stabili adevărul și a lua decizia corespunzătoare, persoana responsabilă va investiga această reclamație, solicitând de la părțile implicate informația suplimentară necesară sau copiile documentelor ce se află în posesia lor și care confirmă sau infirmă faptele descrise în reclamație.

Toate rezultatele investigației vor fi consemnate într-un proces verbal semnat de toate părțile implicate în soluționarea reclamației.

12.4. Oferirea de feedback

Reclamantul va fi informat personal 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 investigației/examinării și, dacă este cazul, va conține referințe la legislația națională și standardele de mediu și sociale ale Băncii Mondiale și 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. Dacă reclamantul nu este mulțumit de rezoluție, el va fi informat cu privire la alte opțiuni.

Răspunsul în scris la reclamația anonimă va fi posibil în cazul în care reclamantul va oferi un minim de date (ex. adresă la care să fie furnizat răspunsul), astfel încât să fie posibilă asigurarea unui feedback. Notificările referitoare la nemulțumiri anonime și răspunsurile la nemulțumiri anonime poate fi:

- furnizate în cadrul activităților de informare și implicare conform ESS 10 al Băncii Mondiale;
- plasate pe panouri informative din instituțiile respective;
- plasate pe site-ul instituțiilor;
- prin intermediul rețelelor de socializare.

Rezultatele examinării și decizia va fi inclusă în Registrul de evidență a reclamațiilor. Răspunsul expediat reclamantului va fi păstrat într-o mapă specială de evidență strictă a documentelor sub un număr de înregistrare al reclamației.

Răspunsul transmis la reclamație va include solicitarea reclamantului/solicitantului de a confirma acceptabilitatea informațiilor furnizate și a soluțiilor/acțiunilor propuse în termen de 5 zile de la primirea răspunsului. În cazul, în care confirmarea nu este transmisă, se consideră aprobare tacită a celor propuse și prevăzute în răspuns.

12.5. Monitorizare și evaluare.

Monitorizarea realizării soluțiilor și acțiunilor propuse se va realiza de către echipele de management EQIP/subproiecte conform termenilor stabilite/estimate pentru realizare.

Pentru monitorizarea procesului de soluționare a reclamațiilor va fi completat Registrul de urmărire a reclamațiilor (Anexa 4).

Feedback-ul primit de la părțile interesate în cadrul evenimentelor de interacțiune directă, cum ar fi ateliere de lucru, mese rotunde și sondaje, va fi inclus în procesele-verbale sau în rapoartele elaborate de instituții sau de consultanții contractați. Rezultatele tuturor consultărilor/activităților de implicare vor fi prezentate către EMP.

Instituțiile pot implica consultanții contractați pentru desfășurarea cursurilor de formare, pentru modernizarea curriculum-ului și elaborarea unor programe noi în comunicarea bidirecțională cu profesorii, elevii și piața muncii. Aceste responsabilități specifice pot fi luate în considerare în timpul întocmirii Caietului de sarcini, al negocierii contractului sau în momentul implementării contractului.

XIII. MSR ÎN ABORDAREA VBG ȘI VÎC

13.1. Depunerea și înregistrarea reclamațiilor privind cazurile SA/SH și VBG

Toți angajații, voluntarii, consultanții și sub-contractanții proiectului sunt încurajați să raporteze cazurile suspectate sau reale de VBG sau VÎC. Conducătorii sunt obligați să raporteze cazurile suspectate sau reale de VBG și/sau de VÎC. Pentru aceasta proiectul va asigura accesibilitatea canalelor disponibile pentru reclamații cu informațiile de contact pentru persoanele care depun reclamații. Nivele și canale prin care reclamațiile pot fi înregistrate într-un mod sigur și confidențial sunt prezentate în pct. 12.1. a prezentului MSR.

Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor privind cazurile SA/SH și VBG din punctul focal al unității de implementare a proiectului va fi instruit de a sprijini supraviețuitorii VBG sau VÎC. În momentul recepționării reclamației el va completa Formularul de înregistrare a reclamațiilor (Anexa 2) în Registru de evidență a reclamațiilor și imediat va informa despre reclamația primită coordonatorul din cadrul unității de implementare a proiectului (*după caz*): MEC/EQIP, ONDRL/EQIP, liceu, grădiniță de copii, agent economic/contractor.

Coordonatorul unității de implementare a proiectului va direcționa plângerile legate de VBG sau VÎC către Echipa de conformitate VBG și VÎC pentru a le rezolva, va desemna persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației care sunt abilitate să rezolve problemele legate de VBG și VÎC. Este extrem de importantă informarea tuturor persoanelor desemnate despre respectarea confidențialității informațiilor personale ale supraviețuitorilor VBG/VÎC.

Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor din punctul focal va expedia în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației și va informa reclamantul cu privire la termenul estimativ în care se poate aștepta un răspuns. *Notă*: această prevedere nu este aplicabilă pentru reclamațiile anonime.

13.2. Procesul de abordare a reclamațiilor VBG sau VAC

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 informații privind serviciile specializate în domeniul asistării victimelor violenței. Totodată, femeile victime ale violenței vor informați despre oportunitatea în orice moment de a apela la telefonul de încredere pentru Femei și Fete care suferă de violență, victime ale traficului la ființe umane, victime ale exploatării sexuale (este gratuit, confidențial, activează 24/24) - 08008 8008.

În scopul examinării și rezolvării reclamațiilor privind cazurile VBG și VÎC va fi înființată o echipă de conformitate VBG și VÎC.

Echipele de conformitate VBG și VÎC va include, în funcție de proiect, cel puțin patru reprezentanți, după cum urmează:

- a) Specialiștii PÎCE E&S;
- b) Managerul pentru sănătate și securitate ocupațională din partea contractantului⁸ sau o altă persoană căreia i s-a încredințat responsabilitatea de a aborda problema VBG și a VÎC și care are timpul și experiență pentru a se dedica acestei funcții;
- c) Consultantul de supraveghere;
- d) Un reprezentant al unui furnizor local de servicii cu experiență în domeniul violenței de gen și al VÎC ("Furnizorul de servicii").

În conformitate cu Planul de acțiune, Echipele de conformitate VBG și VÎC prin intermediul furnizorului de servicii și al punctului (punctelor) focal(e), va investiga plângerea și, în cele din urmă, va oferi operatorului MSR o soluție la plângere sau poliției, dacă este necesar.

Membrii Echipei de conformitate VBG și VÎC vor urma un curs de formare din partea furnizorului local de servicii înainte de începerea misiunii lor, pentru a se asigura că sunt sensibilizați cu privire la VBG și la protecția copilului.

Echipele de conformitate VBG și VÎC, cu sprijinul PÎCE și al conducerii contractantului, în cadrul sesiunilor de informare vor aduce la cunoștința lucrătorilor informațiile cu privire la activitățile și responsabilitățile Echipei de conformitate VBG și VÎC.

Echipele de conformitate VBG și VÎC va organiza întâlniri trimestriale de actualizare pentru a discuta modalitățile de consolidare a resurselor și a sprijinului acordat angajaților și membrilor comunității în ceea ce privește VBG și VÎC.

În procesul de soluționare a reclamației privind cazurile SA/SH și VBG vor fi implicați furnizorii de servicii sociale publice de stat sau private, organizațiile societății civile (OSC) cu experiență în domeniul GBV/VBG. Lista furnizorilor de servicii GBV este disponibilă pe:

[www.stopviolenta.mdhttps://stopviolenta.md/index.php?do=feedback](https://stopviolenta.md/index.php?do=feedback)

Furnizorul de servicii poate fi o organizație locală (posibil un ONG) care are experiența și capacitatea de a oferi instruire personalului și de a sprijini supraviețuitorii VBG sau VÎC. Contractantul/contractanții desemnați pentru soluționarea reclamației va (vor) contracta serviciile unui furnizor de servicii, astfel încât cazurile de VBG și VÎC să poată fi referite în siguranță către aceștia. Furnizorul de servicii va oferi, de asemenea, sprijin și îndrumare punctelor focale VBG și VÎC și va fi implicat în soluționarea plângerilor legate de VBG sau VÎC. Furnizorul de servicii va elabora și va efectua instruirea obligatorie a angajaților cu privire la VBG și VÎC.

Supraviețuitorii VBG și VÎC pot avea nevoie de acces la servicii de poliție, justiție, sănătate, servicii psihosociale, adăposturi sigure și mijloace de trai pentru a începe să se vindece de experiența lor de violență.

Există un sistem instituțional și normativ cu privire la acțiunile de responsabilizare și referire pentru a asigura siguranța școlilor și prevenirea VÎC pe parcursul etapei operaționale a funcționării liceelor finanțate prin proiect.

Documentul cheie al sistemului educațional din Republica Moldova în ceea ce privește VBG și VÎC este "Politica de protecție a copilului în instituția de învățământ. Ghid de implementare" publicat pe site-ul Ministerului Educației și Cercetării:

https://mecc.gov.md/sites/default/files/politica_de_protectie_a_copiluluighid_de_implementare.pdf

13.3. Oferirea de feedback privind reclamațiile VBG sau VÎC

Reclamanții vor fi informați personal cu privire la rezultatul examinării plângerii și soluția propusă. În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de soluția propusă, acesta va fi informat cu privire la alte opțiuni.

Răspunsul și îndrumările/recomandările cu privire la reclamațiile de acest gen vor fi transmise strict la datele de contact specificate în reclamație cu excepția cazului în care aceasta a fost făcută în mod anonim.

Răspunsul în scris la reclamația anonimă va fi posibil în cazul în care reclamantul va oferi un minim de date (ex. adresă la care să fie furnizat răspunsul), astfel încât să fie posibilă asigurarea unui feedback. Notificările referitoare la nemulțumiri anonime și răspunsurile la nemulțumiri anonime poate fi:

- furnizate în cadrul activităților de informare și implicare conform ESS 10 al Băncii Mondiale;
- plasate pe panouri informative din instituțiile respective;
- plasate pe site-urile instituțiilor;
- prin intermediul rețelelor de socializare.

Răspunsul la dezvăluirile de VBG și VÎC oferit reclamantului va fi unul competent și confidențial pentru a crește gradul de conștientizare în rândul principalelor părți interesate cu privire la VBG și VÎC.

XIV. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR LUCRĂTORILOR

Obiectivul acestei proceduri este soluționarea plângerii între angajator și angajat sau între angajați în mod bilateral înainte de intervenția unei instanțe oficiale, cu excepția cazurilor în care reclamația constituie infracțiune care necesită sesizarea organelor de drept.

Prevederile Băncii Mondiale în materie de muncă sunt prezentate în Standardul de mediu și social 2 privind forța de muncă și condițiile de muncă (SMS2).

Toate contractele încheiate în cadrul proiectului vor include un MSR a lucrătorilor. În momentul angajării lucrătorii și sub-contractanții vor fi informați despre MSR a lucrătorilor care în mod obligatoriu va include dispoziții privind confidențialitatea tuturor reclamațiilor care să prevadă că nu vor exista represalii împotriva lucrătorilor care depun o reclamație.

Contractantul va pune în aplicare măsuri și canale pentru a face MSR a lucrătorilor ușor accesibil tuturor lucrătorilor din proiect, va afișa public în mod vizibil și la vedere informațiile despre MSR-ul proiectului pe șantierul de lucru și în alte zone publice din spațiul de lucru.

În cadrul contractelor de lucrări civile pentru proiect/subproiect vor fi utilizate trei coduri de conduită ca standard minim de utilizare: Codul de Conduită al Companiei, Codul de Conduită al Managerului, Codul individual de conduită.

Codul de conduită va evidenția comportamentul pozitiv de care trebuie să dea dovadă lucrătorii. Prin aceste Coduri contractanții vor preveni VBG/EAS/HS și vor menține relații armonioase cu comunitățile locale. Acest lucru va fi consolidat în mod continuu prin sesiuni de informare și cursuri de formare. Aceste coduri vor fi confirmate și convenite înainte de începerea lucrărilor.

Codurile de Conduită vor include toate persoanele angajate de către contractant, inclusiv subcontractanții și furnizorii, la standarde acceptabile de comportament. Codurile vor prevedea sancțiuni în caz de nerespectare, inclusiv în cazul nerespectării politicilor specifice legate de violența bazată pe gen, exploatarea sexuală și hărțuirea sexuală (de ex., concedierea, sau, în cazuri grave, sancțiuni penale).

Codul de Conduită va fi semnat de fiecare lucrător în momentul angajării.

14.1. Depunerea și înregistrarea reclamațiilor legate de muncă

Pentru depunerea reclamației lucrătorul poate utiliza unul din canalele disponibile pentru reclamații puse la dispoziție de către contractor: prin e-mail, apeluri telefonice, în scris la adresa poștală, în scris prin boxă/căsuță de sugestii, verbal în persoană. Pentru aceasta contractorul va asigura accesibilitatea tuturor canale disponibile cu indicarea informațiilor de contact pentru persoanele care depun reclamații. Confidențialitatea tuturor reclamațiilor va fi păstrată și nu vor exista represalii împotriva lucrătorilor care depune vreo reclamație.

Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor din punctul focal al contractorului va recepționa reclamația, va completa Formularul de înregistrare a reclamațiilor (Anexa 2) în Registrul de evidență a reclamațiilor și va informa despre reclamația primită contractorul.

Contractorul va desemna persoana/persoanele responsabile de soluționarea reclamației în termen de două zile de la recepționarea reclamației.

Responsabilul de înregistrarea reclamațiilor din punctul focal va expedia în adresa reclamantului confirmarea recepționării reclamației în maximum cinci zile de la data recepționării și va informa reclamantul cu privire la termenul estimativ în care se poate aștepta un răspuns. *Notă:* această prevedere nu este aplicabilă pentru reclamațiile anonime.

Pentru reclamațiile primite de agenții economici/contractori la nivel de șantier fie verbal, fie telefonic, nu va fi necesar să se confirme recepționarea reclamației. În asemenea cazuri agentul economic/contractorul se va concentra direct pe rezolvarea problemei cât mai curând posibil la nivel de șantier, informând managerul de subproiect.

Reclamațiile depuse verbal în timpul ședințelor, consultării publice sau altor activități vor fi menționate în procesul-verbal al ședinței și ulterior înregistrate în Registrul de evidență a reclamațiilor. The minutes will include the answer provided or the agreed timeframe and channels for answering.

14.2. Procesul de abordare a reclamațiilor legate de muncă

După desemnarea persoanei responsabile de 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 petiționarul sau martorii.

Verificarea și investigarea cazului vizat în reclamație implică strângerea de informații din prima sursă despre reclamație pentru a determina validitatea acesteia și pentru a genera o imagine clară a circumstanțelor care înconjoară problema luată în considerare. Acest proces include în mod normal vizite la amplasament, adunarea opiniilor altor părți interesate, analiza documentelor și întâlniri cu persoane și/sau entități care pot ajuta la soluționarea reclamației

După documentarea cazului va fi convocată o întâlnire cu reclamantul GRM (dacă este cunoscut și dorește să se implice) pentru a discuta aspectele reclamației care au rămas nedezvăluite în urma etapei de documentare. Lucrătorul are dreptul de a fi însoțit de un coleg la întâlnirea în cauză.

În cazurile, în care nu se poate stabili concret care sînt divergențele, care au fost acțiunile întreprinse de către reclamat sau reclamant, persoana responsabilă va organiza o întâlnire neoficială cu participarea ambelor părți, sau a reprezentanților acestora pentru a găsi o soluție agreabilă pentru părți. Dacă în urma acestei ședințe neoficiale ambele părți au convenit la o soluție, persoana responsabilă va pregăti decizia respectivă, care va fi pusă la dispoziția ambelor părți.

Toate rezultatele investigației vor fi consemnate într-un proces verbal semnat de toate părțile implicate în soluționarea reclamației.

14.3. Oferirea de feedback

Reclamantul va fi informat personal 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 investigației/examinării și, dacă este cazul, va conține referințe la legislația națională și standardele de mediu și sociale ale Băncii Mondiale și va informa reclamantul despre 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. Dacă reclamantul nu este mulțumit de rezoluție, el va fi informat cu privire la alte opțiuni.

Răspunsul în scris la reclamația anonimă va fi posibil în cazul în care reclamantul va oferi un minim de date (ex. adresă la care să fie furnizat răspunsul), astfel încât să fie posibilă asigurarea unui feedback. Notificările referitoare la nemulțumiri anonime și răspunsurile la nemulțumiri anonime poate fi:

- furnizate în cadrul activităților de informare și implicare conform ESS 10 al Băncii Mondiale;
- plasate pe panouri informative din instituțiile respective;
- plasate pe site-ul instituțiilor;
- prin intermediul rețelelor de socializare.

Rezultatele examinării și decizia va fi inclusă în Registrul de evidență a reclamațiilor. Răspunsul expediat reclamantului va fi păstrat într-o mapă specială de evidență strictă a documentelor sub un număr de înregistrare al reclamației.

Răspunsul transmis la reclamație va include solicitarea reclamantului/solicitantului de a confirma acceptabilitatea informațiilor furnizate și a soluțiilor/acțiunilor propuse în termen de 5 zile de la primirea răspunsului. În cazul, în care confirmarea nu este transmisă, se consideră aprobare tacită a celor propuse și prevăzute în răspuns.

14.4. Monitorizare și evaluare.

Monitorizarea realizării soluțiilor și acțiunilor propuse se va realiza de către contractor conform termenilor stabilite/estimate pentru realizare.

Contractanții vor aproba proceduri simplificate pentru a aborda plângerile specifice ale lucrătorilor, care ar permite lucrătorilor să raporteze rapid problemele de muncă, cum ar fi condiții nesatisfăcătoare de muncă, lipsa echipamentului necesar de lucru, lipsa procedurilor adecvate sau ore suplimentare nerezonabile, și să permită proiectului să răspundă și să ia măsurile necesare.

Specialistul în dezvoltare socială și specialistul în mediu din cadrul EQIP vor oferi, de asemenea, sprijin general de implementare și de consolidare a capacităților pentru soluționarea tuturor plângerilor lucrătorilor. Aceștia vor include, de asemenea, situația plângerilor lucrătorilor în raportul de progres.

XV. MONITORIZAREA ȘI RAPORTAREA PRIVIND FUNCȚIONAREA MSR

Monitorizarea se referă la procesul de urmărire a reclamațiilor și de evaluare a măsurii în care se înregistrează progrese pentru soluționarea acestora. EQIP este responsabil pentru consolidarea, monitorizarea și raportarea numărului total de reclamații și alte tipuri de reclamații/solicitări care au fost primite și soluționate.

Politicile, procedurile și actualizările periodice cu privire la sistemul MSR, reclamațiile formulate și soluționate, vor fi puse la dispoziția tuturor părților interesate: publicate pe paginile web a MEC și ONDR în secțiunea EQIP, sursele media a instituțiilor/organizațiilor implicate în activitățile proiectului. Acestea vor fi actualizate trimestrial.

EQIP va monitoriza și va ține evidența reclamațiilor pe toată durata Proiectului. Echipele de management ale instituțiilor/contractorilor vor furniza EQIP săptămânal rapoartele interne privind starea de funcționare a GRM și copia Registrului de evidență a reclamațiilor.

Specialistul în dezvoltarea socială din MEC/EQIP va compila informațiile furnizate de echipele de management al subproiectelor și va elabora rapoarte trimestriale pentru managementul Proiectului și rapoarte semestriale către Banca Mondială.

Echipele de management ale instituțiilor/contractorilor vor raporta lunar lista cu toate reclamațiile primite și statutul soluționării reclamațiilor după cum urmează:

- gestionarii MSR din școlile și grădinițele din componentele 1 și 3 vor raporta specialistului în probleme sociale MEC/EQIP.
- gestionarii MSR din liceele/grădinițele și contractorii din componenta 2 vor raporta specialistului în probleme sociale ONDRL/EQIP care, la rândul său, va raporta la MEC/EQIP.

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.

Aceste rapoarte de reclamații vor fi elaborate pe baza registrelor de evidență a reclamațiilor și rezultatele altor activități de consultare și implicare și vor include o totalizare a informației privind statutul reclamațiilor:

- nr. de reclamații înregistrate în perioada de raportare, pe nivel (la nivel de proiect sau subproiect) și categorie și tip;
- nr. reclamațiilor soluționate, inclusiv răspunsurile la întrebări, solicitările de informații, sugestiile și propunerile și alt feedback primit prin MSR;
- nr. de reclamații examinate;
- nr. de reclamații cu rezoluția acceptată;
- nr. de reclamații cu rezoluția parțial acceptată;
- nr. reclamații cu rezoluția neacceptată/respinsă;
- cele mai frecvente întrebări și cereri/sugestii/propuneri sau feedback;
- acțiunile și măsurile planificate sau realizate pe baza feedback-ului primit, cum ar fi, de exemplu: elaborarea de materiale informaționale pe anumite subiecte, informații suplimentare furnizate prin intermediul canalelor de social media și a grupurilor interne pe Viber sau WhatsApp, e-mailuri în masă, întâlniri de grup sau atelier cu un anumit grup de părți interesate etc.

EQIP va urmări și monitoriza în mod regulat situația referitor la reclamații pentru a se asigura că toate reclamațiile sunt soluționate în termenul stabilit. EQIP va transmite rapoarte semestriale 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.

EQIP 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 vor fi permanent, pe parcursul implementării proiectului, informate că MSR este disponibil și important. MSR va fi revizuit și actualizat pe baza propunerilor, comentariilor și sugestiilor primite de la părțile interesate ale Proiectului, completat la necesitate cu aranjamente specifice proiectului și va fi distribuit publicului larg.

ANEXA 1. FORMULAR DE DEPURERE A RECLAMAȚIEI*

Nr. de înregistrare:

Noiță: 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 MEC, ONDRL, instituțiilor beneficiare, agenților economici etc.

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: *se indică adresa*

**Formularul de depunere este un formular opțional care poate fi furnizat solicitantului pentru depunerea personală sau care poate fi disponibil la panourile de informare pentru a trimite reclamațiile în mod anonim.*

ANEXA 2. FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A RECLAMAȚIEI

<i>Instrucțiuni: Acest formular trebuie completat de persoana care primește reclamația și păstrată în dosarul proiectului. Atașați orice documente / scrisori, imagini prezentate.</i>	
Data primirii reclamației:	Persoană responsabilă:
Nivelul reclamației (de bifat ✓): <input type="checkbox"/> Național <input type="checkbox"/> Raion <input type="checkbox"/> Oraș/sat	
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) _____	
Numele Reclamantului: <i>(informația este opțională și tratată întotdeauna ca confidențială)</i> Genul Reclamantului: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin	
Adresa și date de contact a Reclamantului: <i>(informația este opțională și tratată întotdeauna ca confidențială)</i>	
Localitatea sau locul unde subiectul reclamației s-a produs:	
Tematica/ categoria reclamației:	
Scurtă descriere a reclamației <i>(Furnizați cât mai multe detalii și argumente posibile)</i>	
Categoria 1	Legat de procesul general de implementare a Proiectului sau subproiectului, inclusiv corectitudine în procesul de implementare, lipsă de informare, transparență
Categoria 2	Violența bazată pe gen și impactul sau măsurile de atenuare
Categoria 3	Legat de riscurile și condițiile de muncă, inclusiv aspecte de sănătate și siguranță, impactul construcțiilor, accidentele de muncă
Categoria 4	Legat de utilizarea abuzivă a fondurilor/lipsa de transparență sau alte preocupări legate de managementul financiar
Categoria 5	Legat de curriculum, programe și alte ghiduri și documente aferente elaborate în cadrul Proiectului
Categoria 6	Legat de procesul de consultare și implicare în timpul implementării Proiectului
Categoria 7	Alte
Cine va fi responsabil de soluționarea reclamației (nume și date de contact):	
Durata stabilită pentru soluționarea reclamației și răspuns reclamantului:	
Progresul în soluționarea plângerii (de exemplu: examinare, soluționare, răspuns reclamantului, respingere):	

Anexa 3. FORMULAR DE PRIMIRE A RECLAMAȚIEI*

FORMULAR DE PRIMIRE DE RECLAMARE		
Numărul reclamației:	Data trimiterii:	
Nume:		
Adresă și detalii de contact		
Reclamație primită de:		
Numele reclamației: Responsabil:		
Datele de contact ale reclamației Responsabil	Telefon:	
	E-mail:	
	Abordare:	

** pentru a fi folosit pentru a confirma reclamațiile trimise transmise*

** nu se aplică pentru nemulțumirile anonime*

Anexa 4. REGISTRU DE MONITORIZARE A RECLAMAȚIILOR

SN	Statusul curent	Detalii despre reclamant									Rezoluție		
		Nemulțumire primită (de către contractor /echipa de management al subproiectului)	Metoda de trimitere (e-mail, poștă, telefon, căsuță, în cadrul întâlnirilor)	Categorie*	Tip (reclamație, cerere, sugestie)	Nume/ anonim	Data primirii – Data răspunsului planificat	Descrierea problemei	Persoane care trebuie implicate	Metoda de contact și detalii de contact	Acțiune propusă	Acțiunile întreprinse	Responsabil
	în curs de examinare – de către contractor sau de către echipa de management al subproiectului/a solicitat sprijinul EQIP răspuns oferit măsuri propuse oferite închis – măsuri corective luate												
001													
002													
003													
004													
005													
006													
007													
008													