

# MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Acest proiect este realizat de Guvernul Republicii Moldova, prin Ministerul Educației și cercetării și ONDRL cu sprijinul Băncii Mondiale

---



MINISTERUL EDUCAȚIEI  
ȘI CERCETĂRII  
AL REPUBLICII MOLDOVA



WORLD BANK GROUP



GUVERNUL  
REPUBLICII MOLDOVA

# SUBIECTE ABORDATE

1. DEFINIȚIA MSR
2. SCOPUL MSR
3. OBIECTIVELE MSR
4. PRINCIPIILE MSR
5. LEGISLAȚIA privind MSR
6. BENEFICIARII MSR
7. PUNCTE FOCALÉ ALE MSR
8. PROCESUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR
9. CANALE DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

# 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.

# SCOPUL MSR

MSR este elaborat în conformitate cu **Standardul 10 de mediu și social al Băncii Mondiale** și în conformitate cu 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.

MSR 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

- 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.

# PRINCIPIILE MSR (1)

**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.

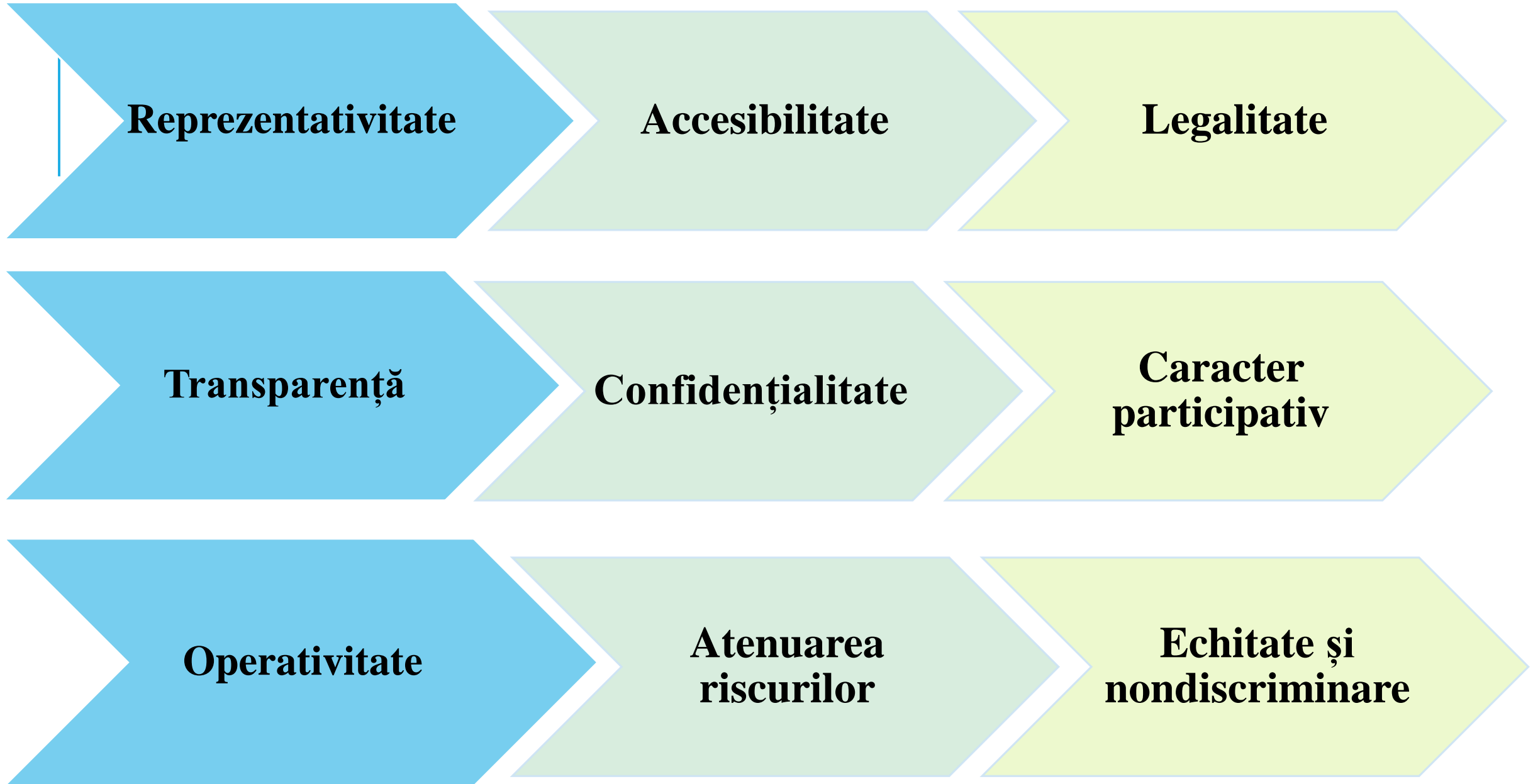
# PRINCIPIILE MSR (2)

**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 nondiscriminare.** 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.



# LEGISLAȚIA NAȚIONALĂ RELEVANTĂ PENTRU SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018 stabilește procedura de examinare a petițiilor cetățenilor RM adresate autorităților/organismelor competente în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor.

# 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.

- **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 interesate** care pot oferi sugestii sau reclamații privind activitatea proiectului

# PUNCTE FOCALE ALE MSR

**Punct focal  
MEC / EQIP -**  
responsabil -  
specialist în  
dezvoltare  
socială MEC

**Punct focal  
ONDRL -**  
responsabil -  
specialist în  
dezvoltare  
socială ONDRL

**Punct focal  
liceu -**  
responsabil -  
managerul  
instituției

**Punct focal  
contractor -**  
responsabil -  
diriginte de  
șantier

# PROCESUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

1. Depunerea și  
înregistrarea  
reclamațiilor

1. Evaluarea și  
examinarea  
reclamațiilor

1. Soluționarea  
și raportarea  
reclamațiilor

# CANALE DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

Ministerul Educației și Cercetării

<u>Internet</u>	<a href="https://mecc.gov.md/ro/petitii-online">https://mecc.gov.md/ro/petitii-online</a>
<u>e-mail</u>	<a href="mailto:cancelaria@mec.gov.md">cancelaria@mec.gov.md</a>
<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"><li>– Verbal în timpul întâlnirilor, consultărilor sau altor activități de informare și implicare. Nemulțumirile depuse verbal vor fi menționate în procesele-verbale ale ședințelor;</li><li>– Apeluri telefonice către personalul MEC;</li><li>– Reclamații scrise colectate prin boxă/căsuță de sugestii.</li></ul>

# CANALE DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

EQIP / MEC

<u>Internet</u>	www.mec.gov.md: secțiunea Programe și Proiecte → subsecțiunea EQIP → GRM rubrica
<u>e-mail</u>	equip@ <a href="mailto:equip@mec.gov.md">mec.gov.md</a>
<u>în scris:</u>	bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 180, et.13, bir. 1305 EQIP, Chișinău mun.
<u>telefon :</u>	+373 (0) 22 23-25-02
<u>altele:</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verbal în timpul întâlnirilor, consultărilor sau altor activități de informare și implicare. Nemulțumirile depuse verbal vor fi menționate în procesele-verbale ale ședințelor;</li><li>- Apeluri telefonice către personalul EQIP;</li><li>- Reclamații scrise colectate prin boxă/căsuță de sugestii.</li></ul>

## CANALE DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

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>	equip@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>altele:</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verbal în timpul întâlnirilor, consultărilor sau altor activități de informare și implicare. Nemulțumirile depuse verbal vor fi menționate în procesele-verbale ale ședințelor;</li><li>- Apeluri telefonice către personalul ONDRL?EQIP;</li><li>- Reclamații scrise colectate prin boxă/căsuță de sugestii.</li></ul>

# CANALE DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

## Nivel local:

Administrația I.P. Liceul  
Teoretic „Mihai Eminescu”

<u>Internet:</u>	<a href="https://lteminesculeova.educ.md">https://lteminesculeova.educ.md</a> secțiunea → Proiect „Îmbunătățirea Calității Educației” → Reclamație
<u>e-mail:</u>	lteminesculeova@gmail.com
<u>în scris:</u>	Or. Leova str. Ștefan cel Mare 65
<u>telefon :</u>	0 262 22333
<u>altele:</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verbal în timpul întâlnirilor, consultărilor sau altor activități de informare și implicare. Nemulțumirile depuse verbal vor fi menționate în procesele-verbale ale ședințelor;</li><li>- Apeluri telefonice către personalul ONDRL?EQIP;</li><li>- Reclamații scrise colectate prin boxă/căsuță de sugestii</li></ul>

# CANALE DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

## Nivelul Băncii Mondiale către:

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

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

## Oficiul Local al Băncii Mondiale

<u>e-mail</u>	<a href="mailto:moldova_contact@worldbank.org">moldova_contact@worldbank.org</a>
<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	<a href="https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service">https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service</a> <a href="https://wbgcmsgrs.powerappsportals.com/en-US/new-complaint/">https://wbgcmsgrs.powerappsportals.com/en-US/new-complaint/</a> .

# PAȘII URMĂTORI

- Aprobarea membrilor punctului focal
- Prezentarea documentului confirmativ privind aprobarea punctului focal (ordin, dispoziție)
- Elaborarea MSR funcțional la nivel de instituție
- Informarea tuturor părților implicate (elevi, părinți, cadre didactice, personal auxiliar)
- Instalarea în instituție a boxei sigilate pentru recepționarea reclamațiilor
- Asigurarea funcționării MSR la nivel de instituție