# REZUMAT

**PLANUL DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE (SEP)**

Proiectul ”Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova”

Proiectul ”Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova” (SAASM) își propune să implice intens părțile interesate cu scopul de a asigura informarea și consultarea în timp util a tuturor părților interesate atât în perioada de pregătire, cât și în timpul implementării acestuia. SEP a fost pregătit în conformitate cu standardele de mediu și sociale (în special – SMS 10: implicarea părților interesate și distribuire a informațiilor) prevăzute de Cadrul de mediu și social (CMS) al Băncii Mondiale și va acoperi întreaga perioadă de activitate a proiectului pentru gestionarea cu succes a riscurilor și impacturilor de mediu și sociale.

Durata de implementare a proiectului SAASM este de cinci ani și MADRM deține responsabilitatea generală pentru proiect în calitate de entitate de implementare a proiectului (EIP). Instituția Publică Unitatea de implementare a proiectelor în domeniul mediului (UIPM), fondată de MADRM, va fi Unitatea de implementare a proiectului (UIP) cu atribuții fiduciare, CMS, raportare și aspecte tehnice.

Obiectivele Proiectului

Obiectivul de dezvoltare al proiectului este de a spori accesul la serviciile de alimentare cu apă și sanitație gestionate în condiții de siguranță într-un număr selectat de zone rurale și orașe mici, și de a consolida capacitățile instituționale la nivel local și național pentru prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.

Componentele Proiectului

Proiectul ”Securitatea aprovizionării cu apă și sanitație în Moldova” include patru componente, după cum este descris în continuare:

| **Componenta** | **Sub-componenta/ Activități** |
| --- | --- |
| **Componenta 1 –** **Creșterea accesului la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare gestionate în condiții de siguranță în zonele rurale și orașele mici selectate.** | **Subcomponenta 1.1: Extinderea accesului și calitatea serviciilor AAC**  |
| Finanțarea următoarelor activități de investiții: 1. extinderea și îmbunătățirea serviciilor de alimentare cu apă în raioanele Cahul, Vulcănești[[1]](#footnote-1) și Râșcani,
2. extinderea și îmbunătățirea serviciilor de tratare a apelor uzate în municipiile Soroca și Comrat,
3. îmbunătățiri ale serviciilor de canalizare locale pentru satele din regiunile rurale
 |
| **Subcomponenta 1.2: Îmbunătățirea facilităților WASH în instituțiile publice** |
| Finanțarea următoarelor activități:1. reabilitarea/construcția conexiunilor de alimentare cu apă la rețelele centralizate sau la punctele de conectare ale surselor existente, conectarea la sistemele de canalizare sau construcția facilităților de canalizare locale, și construcția nouă sau reabilitarea toaletelor înăuntrul clădirilor cu facilități adecvate pentru spălarea mâinilor și igienă.
2. dezvoltarea capacităților pentru asigurarea funcționării și întreținerii în mod adecvat a facilităților și
3. campanii de schimbare a comportamentului privind igiena generală și în special de spălare a mâinilor pentru personalul școlar, elevi și lucrători din domeniul sănătății.
 |
| **Componenta 2 – Consolidarea capacității instituționale la nivel național și local pentru îmbunătățirea prestării serviciilor AAC** | **Subcomponenta 2.1:** **Consolidarea capacității instituționale la nivel național pentru AAC** |
| Finanțarea următoarelor activități:1. pregătirea unui Plan Național de Dezvoltare AAC, a unui program de investiții și a unei strategii de finanțare și de dezvoltare a capacității entității sale principale;
2. procesul de agregare a (unire a) operatorilor AAC în furnizori regionali de servicii autorizați conform acestui Plan;
3. dezvoltarea și implementarea unui sistem informațional național AAC pentru evaluarea performanței,
4. revizuirea și/sau elaborarea legislației noi, politicilor și documentelor normative și a normelor noi de proiectare și construcție pentru canalizare;
5. dezvoltarea capacității Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (ANRE), autoritatea de reglementare AAC, a operatorilor și administrațiilor locale de a se conforma cu procedurile tarifare, și
6. implementarea unui program de dezvoltare profesională, în colaborare cu Asociația "Moldova Apa-Canal" (AMAC)[[2]](#footnote-2) și instituțiile de învățământ din Republica Moldova[[3]](#footnote-3), pentru a spori atât competența resurselor umane existente cât și de a atrage competențe noi în sector, în special femei.
 |
| **Subcomponenta 2.2:** **Îmbunătățirea performanței furnizorilor de servicii AAC** |
| Finanțarea următoarelor activități: investiții (bunuri, lucrări) și asistență tehnică (servicii de consultanță, instruire) pentru a sprijini un plan multianual prioritar de îmbunătățire a performanței (PIP) cu scopul de a spori performanța a cinci operatori AAC[[4]](#footnote-4) implicați în cadrul componentei 1.1, în special în ceea ce privește durabilitatea financiară, eficiența, incluziunea și reziliența. |
| **Component 3 - Managementul și coordonarea proiectului.** | Finanțarea costurilor operaționale, serviciilor de consultanță, a altor servicii decât consultanța, a bunurilor, și a instruirilor pentru finanțarea costului general de gestionare a proiectului, inclusiv a echipei de bază a proiectului pentru Unitatea de Implementare a Proiectului (UIP), a necesităților de susținere a implementării la nivel regional în cadrul Agențiilor de Dezvoltare Regională (ADR) și la nivel central pentru MADRM, drept Entitate de Implementare a Proiectului (EIP). |
| **Component 4 – Răspuns cu intervenții de urgență (RIU).** | Este inclusă o componentă provizorie cu sumă zero, care va permite o realocare rapidă a mijloacelor din credit/împrumut pentru alte componente pe parcursul unei situații de urgență conform procedurilor rapide de achiziție și debursare. |

Scopul și obiectivele SEP

Scopul SEP-ului este de a oferi un cadru pentru consultarea adecvată a părților interesate și distribuirea informațiilor în contextul securității aprovizionării cu apă și îmbunătățirii serviciilor de sanitație în Moldova, care este în concordanță atât cu legislația națională, cât și cu cerințele CMS ale Băncii Mondiale. Obiectivul SEP este de a facilita procesul decizional participativ prin implicarea părților afectate de proiect[[5]](#footnote-5) (PAP), a cetățenilor din locațiile vizate de proiect și a altor părți interesate, astfel încât acestor grupuri să li se ofere oportunități pentru a-și exprima opiniile și preocupările pe durata întregului proiect.

Identificare părților interesate

Părțile interesate ale proiectului sunt definite ca persoane, grupuri și organizații formale sau informale și/ sau entități guvernamentale ale căror interese și/ sau drepturi vor fi afectate, direct sau indirect de proiect, atât pozitiv cât și negativ. Vor fi consultate persoanele care sunt interesate de activitățile proiectului și care au probabilitatea de a influența în orice mod rezultatele acestuia.

În conformitate cu SMS 10, acest SEP clasifică părțile interesate în trei grupuri pentru a asigura o implicare mai eficientă și mai efectivă:

* **părți afectate** - părțile interesate care sunt direct afectate sau pot fi afectate de proiect;
* **alte părți interesate** - părțile care ar putea fi interesate de activitățile proiectului.
* **grupuri vulnerabile/ dezavantajate** - persoane sau grupuri pentru care pot fi necesare eforturi de implicare speciale, din cauza statutului vulnerabil al acestora.

1) Proiectul are multiple părți interesate din administrația publică centrală, sectorul privat, sectorul academic, societatea civilă și publicul larg. În sensul documentului SEP, părțile interesate sunt cele considerate a fi direct afectate și implicate în implementarea proiectului. Au fost identificate următoarele instituții/grupuri drept părți afectate:

1. **Ministere și agenții guvernamentale**
* Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului
* Agențiile de Dezvoltare Regională.
1. ***Administrațiile Publice Locale (APL)***
2. ***Prestatorii de servicii de alimentare cu apă și sanitație***
3. ***Centrele de sănătate și instituțiile de învățământ selectate (grădiniță, școli) și APL-urile aferente acestora.***
4. ***Consumatorii de servicii de alimentare cu apă și sanitație (populația în ansamblu, fermierii, antreprenorii).***
5. ***Comitetele cetățenești pentru aprovizionare cu apă și canalizare (****CCAAC) care vor vi create pentru subproiecte în cadrul componentei 1.1 a proiectului.*

**2) Alte părți interesate** sunt persoane/ grupuri/ entități asupra cărora proiectul nu are un impact direct, dar care consideră sau percep interesele lor ca fiind afectate de proiect și/ sau care ar putea afecta proiectul și procesul de implementare a acestuia într-un anumit fel. Alte părți interesate includ instituții guvernamentale care pot fi implicate în diferite modalități în cadrul proiectului, precum și mediul academic, societatea civilă, organizații internaționale, mass-media etc.

1. ***Ministere și agenții guvernamentale***
* Ministerul Educației, Culturii și Cercetării
* Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
* Ministerul Finanțelor
* Ministerul Afacerilor Externe
* Inspectoratul Ecologic de Stat
* ANRE – Reglementatorul național în energetică[[6]](#footnote-6)
* Agenția “Apele Moldovei”
* Agenția “Moldsilva” etc.
1. ***OSC***
* **OSC la nivel național**
* Congresul autorităților locale din Moldova [[7]](#footnote-7) (CALM)
* Asociația Moldova „Apă-Canal”[[8]](#footnote-8) (AMAC)
* **Societatea civilă la nivel local și media**
1. ***Instituții din mediul academic***
* Universitatea Tehnică a Moldovei / Centrul de instruire continua[[9]](#footnote-9)
* Colegiile tehnice.
1. ***Instituții internaționale și donatori***

Banca Mondială (proiectele în derulare), Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (EBRD), PNUD/MIDL, Uniunea Europeană, GIZ, KfW, Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare, Agenția austriacă pentru dezvoltare, JICA.

**3) Grupurile dezavantajate și vulnerabile** sunt persoane care pot fi afectate în mod disproporționat sau pot fi dezavantajate în comparație cu alte grupuri din cauza statutului lor de vulnerabilitate. În vederea implicării acestora și pentru a asigura reprezentarea lor în procesul de consultare și luare a deciziilor asociate cu proiectul pot fi necesare eforturi suplimentare adaptate necesităților acestora. Echipa proiectului va depune efort pentru a se asigura că grupurile vulnerabile și dezavantajate sunt conștiente de activitățile propuse și au posibilitatea de a-și prezenta sugestiile.

De asemenea, persoanele și grupurile dezavantajate/ vulnerabile sunt, cele ale căror voce poate fi limitată de diferite contexte ca să-și exprime îngrijorările sau să înțeleagă impactul proiectului, fiind uneori excluși din SEP. Se preconizează ca gospodăriile vulnerabile să beneficieze de intervenția proiectului prin îmbunătățirea accesului la servicii de alimentare cu apă și sanitație și prin urmare creșterea calității vieții acestora. Grupurile vulnerabile vor beneficia de suport în vederea sporirii accesului la serviciile de aprovizionare cu apă. MADRM/ UIP va monitoriza îndeaproape procesul de consultare pentru a asigura accesul la informație și conștientizarea beneficiilor proiectului pentru următoarele categorii vulnerabile:

* Gospodăriile cu venituri reduse care beneficiază de suport social (Ajutor Social[[10]](#footnote-10)) sau de ajutor pentru perioada rece a anului[[11]](#footnote-11)
* Persoanele în etate
* Gospodăriile cu persoane cu dizabilități
* Familii cu 3 sau mai mulți copii
* Familiile cu un singur părinte
* Minoritățile etnice:

*- Romi (Soroca)*

*- Găgăuzi (Comrat, Vulcănești)*

Lista categoriilor vulnerabile va fi actualizată și în etapele următoare ale proiectului. Proiectul recunoaște că persoanele vulnerabile necesită o atenție specială, deoarece s-ar putea să nu aibă posibilitatea să participe, în măsură deplină, la activitățile de consultare și pot fi, de asemenea, afectate în mod disproporționat de unele activități, decizii. MADRM/ UIP va monitoriza procesul de consultare pentru a asigura accesul egal la procesul de consultare și pentru a garanta că vocea lor este luată în considerare în identificarea și implementarea soluțiilor pentru anumite situații sau probleme specifice.

Metode de implicare

Sunt sugerate următoarele metode de implicare și diseminare a informației care vor ajuta la angajarea părților interesate, la comunicarea cu aceștia și la minimizarea potențialelor riscuri asociate proiectului:

* **Platforma Online**. Pentru proiect va fi creată o pagină web/ platformă care va permite utilizatorilor să acceseze toate informațiile despre proiect. Scopul platformei este de a furniza informații despre proiect și de a asigura accesibilitatea feedback-ului online de la clienți cu privire la serviciile de alimentarea cu apă și sanitație și de a sprijini mai multe activități de implicare a cetățenilor. De asemenea, platforma va fi, utilizată pentru a publica toate documentele Cadrului de mediu și social (CMS), inclusiv Evaluarea impactului asupra mediului și social (ESIA) și Planul de management de mediu și social (PMMS), documentele RAP pentru sub-proiecte specifice și alte informații relevante legate de implementarea proiectului. Platforma va fi utilizată pentru a facilita informarea privind consultările față în față; pentru realizarea sondajelor de opinii în format digital, la intervale regulate, și va fi un portal dedicat pentru subproiectele identificate cu scopul de a informa și implica populația, astfel ca să-și exprime opiniile și să ofere suport pentru monitorizarea activităților în procesul de implementare a proiectului. Toate evenimentele de consultare publică vor fi promovate prin intermediul acestei platforme.
* **Consultații Publice/ consultații virtuale (online)**. Au fost și vor continua să fie organizate consultări cu privire la elaborarea proiectului și la planul de implementare a acestuia. Vor fi organizate consultări publice pentru documentele-cadru CMS, precum și pentru documentele ESIA specifice subproiectelor și alte documente CMS. Consultările publice vor fi organizate în mod regulat, ca parte a procesului continuu de implicare a cetățenilor pe parcursul implementării proiectului.
* **Ateliere de lucru.** Atelierele cu experți vor fi organizate pentru consultații cu privire la revizuirea actelor normative și privind elaborarea de noi politici publice. De asemenea, vor fi organizate mai multe ateliere cu cetățenii/ părți interesate. Principalele subiecte ale acestor ateliere se vor referi la modalitățile de informare și conștientizare a părților interesate cu privire la beneficiile proiectului, procedura de implementare a acestuia, calendarul implementării proiectului, mecanismul de soluționare a reclamațiilor (GRM). Alte subiecte relevante pentru aceste ateliere vor fi identificate în timpul implementării proiectului.
* **Sondaje în rândul consumatorilor de apă și în rândul beneficiarilor de servicii de sanitație, acestea vor fi completate de studii locale ad-hoc și focus grupuri.** Sondaje vor fi realizate la fiecare șase luni prin intermediul platformei online. Cercetările ad-hoc vor completa sondajele de opinie online, urmărind să ajungă la cei care nu pot oferi feedback online, prin realizarea interviurilor telefonice sau față în față și focus grupurilor. Prin urmare, sondajele de opinie în rândul consumatorilor vor fi realizate prin intermediul platformei online și a interviurilor telefonice asistate de computer (CATI) [[12]](#footnote-12) și a discuțiilor de grup prin intermediul platformelor de comunicare online, cum ar fi ZOOM.
* **Interviuri aprofundate cu experții.** Opiniile și recomandările experților cu privire la diverse probleme și provocări ale proiectului sunt valoroase. Interviuri aprofundate au fost realizate în cadrul evaluării de gen și vor continua să fie utilizate pe parcursul proiectului (de exemplu, pentru componenta 2.1. privind politicile și documentele normative/ legislative).
* **Pliante/ note informative.** Vor fi elaborate broșuri cu informații care ar putea prezenta un interes sporit pentru părțile afectate, cum ar fi beneficiile investițiilor propuse. Aceste broșuri vor fi distribuite în cadrul reuniunilor/ consultărilor publice/ instituțiilor publice (APL, școli, centre de sănătate etc.).
* **Panouri informative.** Se vor plasa panouri informative în fiecare sub-proiect, atât în comunitățile care vor beneficia de investiții pentru sistemele de apă și serviciile de sanitație, cât și în localitățile cu investiții pentru facilitățile WASH (pentru școli și instituții medicale). Pe aceste panouri informative vor fi plasate informații relevante cu privire la proiect pentru fiecare fază a implementări acestuia.
* **Scrisori.** Scrisorile vor fi utilizate pentru a facilita procesul de implementare a proiectului și pentru o mai bună colaborare între entitățile de implementare și alte părți interesate.
* **Rapoarte.** Rapoartele vor fi utilizate pentru a monitoriza procesul de implementare a proiectului și pentru a informa principalele părți interesate ale proiectului.
* **Poșta electronică.** Pentru a facilita comunicarea între entitățile de implementare.
* **GRM.** Mecanismul de soluționare a reclamațiilor (GRM**)** va fi stabilit în conformitate cu cerințele SMS 10 ale Băncii Mondiale. Va fi creat un mecanism dedicat reclamațiilor în cadrul proiectului. Părțile interesate își vor putea expune nemulțumirile în mod anonim prin telefon sau online, folosind platforma digitală a proiectului sau pe emailurile prezentate în acest sens.
* **Registru de reclamații –** unde reclamațiile, inclusiv cele expuse prin intermediul platformei online, sunt înregistrate într-o bază de date (inclusiv nemulțumirile transmise în scris sau prin scrisori) gestionate și soluționate.

Desiminarea informațiilor

În conformitate cu SMS 10 al BM, informațiile vor fi distribuite în limbile română sau/ și rusă (după caz) fiind prezentate într-un mod accesibil populației, luându-se în considerare necesități specifice ale grupurilor. În cazul „evenimentelor” de consultare a părților interesate (indiferent dacă sunt virtuale sau organizate față în față), MADRM și UIP vor depune eforturi pentru a furniza informațiile relevante părților interesate prin notificări prealabile, în timp util (10-15 zile lucrătoare), astfel încât părțile interesate să aibă suficient timp de pregătire pentru a oferi un feedback. PIU va aduna (comentarii scrise și orale), le va revizui și va raporta părților interesate cu privire la modul în care au fost încorporate aceste sugestii. În caz contrar, va oferi părților interesate explicații, în termen de 10-15 zile lucrătoare de la evenimentul de consultare, referitor la motivele din care acestea nu au fost incluse. Activitățile de consultare vor fi extinse prin posibilitatea de a folosi feedback-ul online prin intermediul platformei.

În contextul pandemiei COVID-19, întâlnirile „față în față” vor fi înlocuite cu metode on-line/ virtuale (sau adaptate pentru a corespunde cu protocoalele de siguranță COVID-19) Platforma online va oferi o abordare complexă pentru implementarea activităților de implicare a cetățenilor - având în vedere provocările COVID-19 și respectarea măsurilor de distanțare fizică. Planul de diseminare a informațiilor va fi actualizat în concordanță cu situația din țară și nevoile părților afectate de proiect (PAP). Conform evoluției situației pandemice COVID-19 din Moldova, echipa Proiectului va decide asupra metodelor și instrumentelor optime pentru a informa, consulta sau colabora cu diferite părți interesate. Cu scopul de a asigura procesul de implicare în mod corespunzător și sigur ar trebui luate în considerare aranjamente alternative, până la ridicarea restricțiilor legate de Covid-19. Prin urmare, abordările de implicare trebuie să fie adaptate pentru a se conforma restricțiilor locale și să fie flexibile în cazul modificărilor acestor restricții.

Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor

Abordarea reclamațiilor înaintate de persoanele afectate de proiectele finanțate de Banca Mondială este o componentă importantă a gestionării riscurilor proiectului și a implementării strategiilor de atenuare a acestora. GRM poate servi drept instrument eficient pentru identificarea timpurie, evaluarea și soluționarea nemulțumirilor și, prin urmare, pentru consolidarea responsabilității față de beneficiari. GRM este un mecanism important de feedback care poate îmbunătăți impactul proiectului și poate răspunde, în timp util, la preocupările și reclamațiile părților afectate de proiect privind aspectele de mediu și cele sociale. Având în vedere restricții de circulație, este important ca, în cazurile când este posibil, personalul care gestionează reclamațiile să poată accesa sistemul GRM și să lucreze de la distanță pentru a asigura funcționarea permanentă a procesului de soluționare a reclamațiilor.

SEP va informa comunitățile locale și alte părți interesate despre activitățile proiectului, pentru a aborda în mod specific problemele legate de violența bazată pe gen (GBV) și cele privind hărțuirea și exploatarea sexuală (SHE). Mecanismul de soluționare a reclamațiilor pentru angajații proiectului, prevăzut de SMS 2, va fi prezentat separat.

GRM va garanta ca toate părțile interesate să se implică în mod eficient în inițierea și implementarea proiectului, va oferi personalului proiectului sugestii practice/ opinii cu privire la activitățile proiectului, permițându-le să fie mai receptivi, responsabili și transparenți.

SAASM va asigura accesul egal și nediscriminatoriu la mecanismele de soluționare a reclamațiilor, dar o atenție specială va fi acordată celor mai vulnerabile grupuri: persoane mai puțin informate, cu cunoștințe juridice limitate, cei mai săraci membri ai comunității, cu acces limitat sau fără acces la internet; romii care au un nivel redus de studii și au acces limitat la infrastructura necesară pentru înțelegerea corectă a modului de depunere a reclamațiilor prin canale convenționale. Echipa proiectului va colabora cu APL, asistența socială și mediatorul comunitar (în cazul romilor) pentru a oferi acces la mecanismul de reclamații și pentru a se asigura că sunt luate în considerare punctele de vedere ale celor mai vulnerabile grupuri. Principalele constatări din studiile de fezabilitate și EIMS/ PMMS vor fi, de asemenea, consultate cu publicul, iar echipa proiectului se va asigura că toate propunerile, inclusiv cele venite de la grupurile defavorizate, sunt analizate și dacă sugestiile, cerințele sunt rezonabile, vor fi incluse în designul proiectului. Reprezentanții grupurilor vulnerabile (ONG-uri, liderii comunității) vor fi incluși în strategiile de comunicare pentru asigurarea diseminării informațiilor către diferite comunități privind activitățile proiectului și despre consultările publice planificate în cadrul proiectului.

Specialistul social va servi ca punct focal pentru reclamații, care va înregistra plângerile depuse în jurnalul de reclamații (baza de date) și le va examina în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice, inclusiv va verifica informațiile, analiza și contacta solicitantul dacă este necesar. Conform necesităților, punctul focal pentru reclamații va implica alți specialiști relevanți în această activitate.

*Modalitățile de depunere a reclamațiilor:* Din cauza pandemiei COVID-19, proiectul trebuie să ofere modalități extinse prin care cetățenii să se poată depune reclamații. Sugestiile/ reclamațiile pot fi trimise prin poșta electronică, pagina web, platforma online, telefon, poștă, puse în boxele de reclamații care vor fi amplasate în imediata apropiere a locurilor unde se implementează sub-proiectele etc. Formularul pentru reclamații va fi oferit. Pentru a face mecanismele de reclamație accesibile tuturor părților interesate, este util de făcut procedurile de depunere a reclamațiilor simple și ușor de înțeles și de a oferi posibilitatea pentru transmiterea anonimă a reclamațiilor. Modalitățile și căile de depunere a reclamațiilor vor fi comunicate publicului în timpul consultărilor. MADRM/ UIP intenționează să stabilească următoarele canale prin care cetățenii/ beneficiarii/ PAP pot transmite reclamații/ sugestii/ aprecieri cu privire la activitățile SAASM:

1. în formă scrisă:
* prin e-mail: MADRM/ UIP
* scrisori: MADRM/ UIP adresa /cutia poștală unde poate fi expediată scrisoarea
1. în formă orală/verbal (care ar trebui să fie înregistrate în scris de către receptor):
* prin telefon
* reclamații verbale adresate APL, ADR, UIP/ MADRM
1. ambele forme în scris și verbal pe platforma online.

Pentru GBV, în special pentru reclamațiile SHE, există riscuri de stigmatizare, respingere și de condamnare a victimelor. Prin urmare, GRM are mai multe canale prin care reclamațiile pot fi înregistrate într-un mod confidențial și sigur.

GRM este stabilit la 3 nivele:

***Nivelul 1. Nivelul Local și platforma on online.*** Supraveghetorul tehnic va fi responsabil pentru colectarea reclamațiilor de la rezidenții locali și angajații contractantului în cadrul subproiectelor. Canalele de depunere a reclamațiilor vor fi dezvăluite în apropierea șantierului fiind afișate pe panouri. Pentru angajații contractantului va fi disponibilă o cutie specială pentru reclamații și un e-mail pentru transmiterea plângerilor (inclusiv anonime). Supraveghetorul tehnic va fi responsabil pentru colectarea reclamațiilor de la personalul contractantului. GRM va fi, de asemenea, accesibil pe platforma online conectată și la paginile web ale MADRM și ADR - **link**.

***Nivelul 2. UIP.*** reclamanții vor putea depune plângeri către PIU prin:

*Platforma online:* - link

*e-mail*: mihail.beregoi@uipm.gov.md

*adresa*: Mihail Beregoi, Chisinau, strada Alexandru cel Bun 51A, MD 2012

*telefon:* 022 226 254

***Nivelul 3. MADRM.***Reclamanții pot completa formularul online urmând link-ul oferit de platformă sau pot completa modelul oferit și trimite prin:

*Platforma online*: - link

*e-mail:* **cancelaria@madrm.gov.md**

*adresa:* [Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului](https://www.madrm.gov.md/ro), MD-2005 Chisinau, str. Constantin Tanase 9,

*telefon:* 022 204 547.

GRM îi va ajuta pe supraviețuitorii GBV, direcționând-i la prestatorii de servicii GBV pentru asistență imediat după primirea unei reclamații direct de la un supraviețuitor. Lista prestatorilor de servicii GBV/ ONG-urilor este disponibilă pe www.stopviolenta.md[[13]](#footnote-13). Linia de încredere pentru femei - 0 8008 8008, pentru asistență corespunzătoare a GBV și SHE va fi anunțată în timpul consultărilor publice și pe platforma online a proiectului.

Este important ca toate reclamațiile, inclusiv cele anonime, să fie înregistrate în scris și stocate într-o bază de date. Reclamațiile primite ar trebui să fie înregistrate cu un număr care să îl ajute pe specialistul desemnat să urmărească progresul acesteia în baza de date. Baza de date trebuie să conțină cel puțin informații relevante cu privire la data depunerii, domeniul problemei, partea responsabilă, termenul limită pentru soluționarea problemei și feedback (pozitiv sau negativ). Registrul pentru reclamații va fi trimis BM trimestrial pentru monitorizare.

*Serviciul BM de soluționare a reclamațiilor*: Părțile interesate pot depune reclamații prin mecanismele de soluționare a reclamațiilor existente la nivel de proiect sau prin Serviciul de soluționare a reclamațiilor (GRS) al BM. GRS asigură ca reclamațiile primite să fie revizuite cu promptitudine pentru a răspunde problemelor legate de proiect. Informații despre modul de transmitere a reclamațiilor la GRS al BM sunt disponibile la <http://www.worldbank.org/GRS>.

Politicile, procedurile și actualizările periodice ale sistemului GRM vor fi disponibile tuturor părților interesate. UIP va urmări și monitoriza regulat situația privind reclamațiile pentru a se asigura că toate plângerile sunt soluționate în termenul stabilit. UIP va transmite și va publica rapoarte privind examinarea reclamațiilor echipei Băncii Mondiale și tuturor părților interesate. După necesitate, SEP va fi revizuit și actualizat cu aranjamente specifice proiectului, iar noua versiune va fi prezentată publicului.

1. Raionul Vulcănești face parte din Administrația Teritorială Autonomă a Găgăuziei. Autonomia sa este motivată etnic de predominanța poporului găgăuz. La 23 decembrie 1994, Parlamentul Republicii Moldova a adoptat „Legea cu privire la statutul juridic special al Găgăuziei”. [↑](#footnote-ref-1)
2. AMAC este Asociația Națională a Întreprinderilor de Alimentare cu Apa si Canalizări. [↑](#footnote-ref-2)
3. Inclusiv, dar nu se limitează la Universitatea Tehnică din Moldova și departamentele și colegiile tehnice ale acesteia. [↑](#footnote-ref-3)
4. Acestea includ Cahul Apa- Canal, Vulcănești Apa- Canal, Râșcani/ Costești Apa-Canal, Soroca Apa- Canal, Comrat Apa- Canal. [↑](#footnote-ref-4)
5. Persoane sau grupuri care, din cauza circumstanțelor lor particulare, pot fi dezavantajate sau vulnerabile, cei care pot fi mai susceptibili de a fi afectați negativ de impactul proiectului și/ sau mai limitați decât alții în capacitatea lor de a profita de avantajele unui proiect. [↑](#footnote-ref-5)
6. De asemenea, cu mandate de reglementare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare [↑](#footnote-ref-6)
7. [www.calm.md](http://www.calm.md) [↑](#footnote-ref-7)
8. [www.amac.md](http://www.amac.md) [↑](#footnote-ref-8)
9. https://utm.md/ [↑](#footnote-ref-9)
10. Calculat cu minimum de subzistență pentru fiecare adult echivalent ca prag de sărăcie [↑](#footnote-ref-10)
11. Programul se bazează pe Ajutor Social, dar folosește un prag de venit mai mare pentru eligibilitate [↑](#footnote-ref-11)
12. telephone interviews should be considered for elderly people, and other vulnerable groups without access to internet connection. Due to COVID-19 transmission risk, face to face surveys are not recommended. [↑](#footnote-ref-12)
13. https://stopviolenta.md/index.php?do=feedback [↑](#footnote-ref-13)