

Republica Moldova
Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
Ministerul Finanțelor

Administrația de Stat a Drumurilor

Serviciul Vamal al Republicii Moldova

Procedura de gestionare a forței de muncă (LMP)
pentru
Proiectul Conectivitatea Rurală în Moldova (P180153)

REZUMAT

Conținut

EVALUAREA PRINCIPALELOR RISCURI POTENȚIALE DE MUNCĂ	3
Activitățile proiectului	3
Principalele riscuri de muncă.....	3
Instrumente de comunicare	5
MONITORIZARE ȘI EVALUARE	6
MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR	7
Definiția GRM	7
Domeniul de aplicare și utilizarea GRM.....	7
Procesul de investigare și soluționare a reclamațiilor	7
Canale pentru a face reclamații	9
Jurnal de reclamații	10

Proiectul este un efort comun al Administrației de Stat a Drumurilor (ASD) și Serviciului Vamal al Republicii Moldova (SV) pentru a facilita dezvoltarea infrastructurilor și conectivitatea în regiune.

Proiectul propus este format din patru componente: (i) Componenta A va finanța lucrările fizice necesare pentru conectarea comunităților locale cu serviciile publice și oportunitățile economice, bazându-se pe sprijinul acordat anterior Guvernului pentru modernizarea unei rețele prioritare de drumuri locale și regionale; (ii) Componenta B va facilita comerțul și va extinde culoarele de solidaritate, prin creșterea capacităților și modernizarea punctelor de trecere a frontierei (PTF) Ungheni, Leușeni și Giurgiulești și a drumurilor de acces care le conectează; (iii) componenta C va finanța intervenții menite să consolideze capacitatea de punere în aplicare și să sprijine funcțiile esențiale de gestionare a proiectelor; și (iv) componenta D va oferi o capacitate de intervenție contingentă în caz de urgență, dacă este necesar.

Scopul LMP, subliniat în ESS2 al Băncii Mondiale, este de a facilita planificarea proiectului și va contribui la identificarea resurselor necesare pentru gestionarea condițiilor de muncă și de muncă în conformitate cu ESS2 și la abordarea riscurilor și impactului legate de condițiile de muncă și de muncă în cadrul proiectului. Procedurile de gestionare a forței de muncă vor ajuta la identificarea diferitelor tipuri de lucrători la proiect care ar putea fi implicați în proiect și vor stabili modalitățile de îndeplinire a cerințelor ESS2 care se aplică diferitelor tipuri de lucrători. LMP va stabili o abordare sistematică a gestionării problemelor de muncă în cadrul proiectului și va reflecta cerințele legislației naționale și cerințele ESS2.

LMP:

- Revizuirea legilor și politicilor naționale referitoare la mediul de muncă din Republica Moldova și a modului în care legislația națională se aplică diferitelor categorii de lucrători și identificarea și propunerea de măsuri pentru reducerea decalajelor dintre legislația și politicile naționale și SSE2
- Promovarea unor practici de muncă corecte și echitabile pentru un tratament echitabil, nediscriminare și egalitatea de șanse a lucrătorilor.
- Protejarea drepturilor lucrătorilor și promovarea unor condiții de muncă sănătoase, sigure și securizate, inclusiv a lucrătorilor vulnerabili, cum ar fi femeile și persoanele cu handicap, lucrătorii migranți, după caz.
- Asigurați gestionarea și controlul activităților care pot prezenta riscuri legate de muncă la locurile de muncă.

EVALUAREA PRINCIPALELOR RISCURI POTENȚIALE DE MUNCĂ

Activitățile proiectului

Proiectul va oferi o combinație de investiții în conectivitate și reabilitarea drumurilor rurale pe cel puțin trei coridoare principale, siguranța rutieră, modernizarea capacității fizice de trecere a frontierei și îmbunătățirea trecerilor la nivel ale principalelor drumuri prin construirea unei secțiuni scurte de drum de acces nou, modernizarea unui drum existent și extinderea capacității parcarilor existente, asistență tehnică și sprijin pentru reforme specifice de reglementare și instituționale. Cu excepția construcției unui drum de acces scurt (1 km) nou la podul Ungheni și a lărgirii drumului scurt (0,5 km) în orașul Leușeni, activitățile propuse sunt, în esență, reabilitarea și întreținerea drumurilor în zonele "Ampriza Drumului" (ROW).

Lucrările proiectului pot necesita relocarea minoră a utilităților publice, cum ar fi gazul, electricitatea, apa, rețelele de canalizare și restricții temporare privind accesul la facilitățile publice sau la întreprinderi în timpul lucrărilor de reabilitare. Atenuarea acestor riscuri potențiale se va realiza în conformitate cu prevederile RPF. Proiectul implică, de asemenea, finanțarea lucrărilor de extindere selectate de comunitățile locale pentru a spori beneficiile drumurilor locale, cum ar fi parcarile, trotuarele, spațiile verzi și alte lucrări mici care implică cantități mici de echipamente, construcția la scară mică și reabilitarea activităților pe domeniul public disponibil,

Proiectul include, de asemenea, o componentă de răspuns în caz de urgență contingentă (CERC), cu un buget provizoriu cu sumă zero, care va permite realocarea rapidă a veniturilor din credite/împrumuturi de la alte componente în timpul unei situații de urgență, în cadrul unor proceduri simplificate de achiziții publice și de plată. Această componentă permite Guvernului să solicite Băncii să reclasifice și să realoce finanțarea de la alte componente ale proiectului pentru a acoperi costurile de răspuns de urgență și recuperare. CERC va fi înființat și gestionat în conformitate cu prevederile politicii bancare și ale Directivei bancare privind finanțarea proiectelor de investiții.

Principalele riscuri de muncă

Riscuri pentru lucrătorii direcți

Este de așteptat ca riscurile de muncă asociate lucrătorilor direcți să fie scăzute, având în vedere faptul că entitățile de implementare a proiectelor au o conștientizare ridicată a legislației naționale a muncii și a prevederilor Codului Muncii. În plus, tipul de muncă care trebuie efectuată de lucrătorii direcți nu implică o vulnerabilitate ridicată la abuzul drepturilor de muncă sau la riscurile SSM.

Riscuri pentru lucrătorii contractați

Riscurile de muncă pentru **lucrătorii contractați** includ: Există trei categorii principale de risc:

- **Sănătatea și siguranța comunității.** Riscul este asociat cu potențialul de șantier neprotejate, gestionarea traficului și gestionarea forței de muncă. Deși va fi creat un număr substanțial de locuri de muncă, nu este de așteptat ca zona proiectului să se confrunte cu un aflux substanțial de forță de muncă, deoarece majoritatea competențelor necesare contractorilor pot fi obținute local în Moldova, dar vor fi transportate în alte regiuni. Lucrătorii externi, expatriați și naționali, vor fi cazați la locuințele existente în casele orașelor din zonă, care sunt în mod normal închiriate în astfel de scopuri, ceea ce a fost o practică anterioară a companiilor de construcții în proiecte similare. Nu vor exista tabere dedicate încurajate pentru cazarea

lucrătorilor în proiect. Chiar și așa, nu putem exclude ca firmele străine sau locale să intenționeze să deschidă tabere de muncă. Cerințele specifice pentru gestionarea riscurilor asociate cu afluxul de forță de muncă, legate de interacțiunea dintre lucrătorii proiectului și comunitățile locale, cum ar fi bolile transmisibile și violența bazată pe gen, sunt gestionate prin cerințe contractuale, cod de conduită și instruire stabilite în documentele proiectului. Aceste proceduri sunt ghidate de legislația națională și de ESS2 și ESS4. Aceste cerințe vor fi tratate prin intermediul UIP și al codurilor de conduită ale lucrătorilor pentru personalul contractantului. În PMMS specifice sitului și în construcții, PMMS va acoperi, de asemenea, gestionarea riscurilor legate de sănătatea și siguranța comunității și va propune măsuri de atenuare.

- **Sănătatea și securitatea ocupațională.** Riscul poate fi accidente de cădere în șanțuri sau înălțimi, poduri, apeducte, prăbușirea săpăturilor adânci, cum ar fi șanțurile adânci etc. Evaluarea riscurilor va fi elaborată pentru fiecare subproiect și actualizată pe parcursul implementării proiectului. Vor fi introduse măsuri de atenuare pentru toate riscurile identificate în Planul SSM. Cerințele specifice pentru gestionarea riscurilor pentru sănătate asociate cu interacțiunea dintre lucrătorii proiectului și comunitățile locale, cum ar fi bolile transmisibile și violența bazată pe gen, sunt gestionate prin cerințele contractuale, codul de conduită, sensibilizarea și formarea prevăzute în prezentul document. Aceste proceduri sunt ghidate de legislația națională și de ESS2 și ESS4.
- **Afluxul de forță de muncă.** Activitățile de construcție din cadrul proiectului vor duce la crearea locurilor de muncă, dar nu este de așteptat ca zonele Moldova și subproiectele să se confrunte cu un aflux substanțial de forță de muncă străină. Astfel, UIP va minimiza riscul afluxului de forță de muncă, solicitând contractorilor să acorde prioritate recrutării forței de muncă locale necalificate în zonele proiectului, în consecință, vor fi înființate lagăre minime de muncă. Cu toate acestea, contractorii proiectului vor recruta lucrători externi cu abilități specializate, care vor fi cazați în hoteluri sau case locale. Aceasta a fost o practică a altor antreprenori în proiecte anterioare și similare (construcții civile, apă, canalizare, drumuri). Riscurile legate de forța de muncă, inclusiv afluxul de forță de muncă și violența bazată pe gen asociată (GBV), precum și munca copiilor sunt considerate scăzute, având în vedere dimensiunea redusă a lucrărilor de construcție a subproiectelor și aderarea la codul național al muncii care interzice munca forțată (articolul 10, Codul Muncii). Autoritățile noastre naționale, cum ar fi poliția, biroul de migrație, ASD, SV, poliția de frontieră vor fi prezente în mod regulat la fața locului pentru monitorizare. De asemenea, zilnic consultantul în supervizarea construcției va monitoriza prezența pe șantier și procedura GRM. Deoarece lucrările civile care urmează să fie sprijinite în cadrul proiectului vor fi la scară foarte mică și prioritizate de proiect și împreună cu comunitățile locale, riscul de muncă forțată este de așteptat să fie mic. Cu toate acestea, contractantul va fi obligat în contract să se angajeze împotriva utilizării muncii copiilor și a muncii forțate, să introducă măsuri de atenuare împotriva violenței de gen, iar personalul proiectului responsabil cu supravegherea contractantului va monitoriza și raporta absența muncii forțate.

Vor exista PMMS și SSM specifice locației, pregătite de specialiști de mediu și sociali, consultanți în domeniul sănătății și siguranței, pe care contractantul trebuie să le respecte și vor indica toate riscurile și măsurile de atenuare pentru toate riscurile sociale și de muncă identificate. Principalele riscuri de muncă asociate proiectului sunt evaluate ca fiind legate de mediul de lucru potențial periculos, riscul asociat de accidente pentru lucrătorii implicați în proiect și comunitatea și afluxul de forță de muncă.

UIP se va asigura că riscurile legate de violența de gen sunt atenuate și abordate în mod adecvat. Măsurile de prevenire vor include, dar nu se vor limita la: Codul de conduită pentru toți angajații, mecanismul de reclamații sensibilizat la violența de gen, sensibilizarea tuturor angajaților și membrilor comunității cu privire la riscurile GBV și măsurile de atenuare. Acest GRM receptiv la SEA / SH și dezvoltarea serviciului de recomandare vor fi pregătite în conformitate cu cele mai bune practici internaționale și legislația națională. În data de 17.11.2022 a apărut Legea nr. 316 pentru modificarea unor acte normative (asigurarea drepturilor victimelor în cazul infracțiunilor privind viața sexuală și violența în familie) - Legea nr. 316/2022. Prin această lege au fost aduse modificări și completări, printre altele, Codului penal al Republicii Moldova. După intrarea în vigoare a Legii nr. 316/2022, art. 173 CP RM are următorul cuprins: "Art.173. hărțuirea sexuală (1) hărțuirea sexuală, adică pretextul unui act sexual sau al altei acțiuni de natură sexuală prin comportament fizic, verbal sau nonverbal, dacă aceasta creează victimei o atmosferă neplăcută, ostilă, degradantă, umilitoare, discriminatorie sau insultătoare, realizată profitând de starea de dependență a victimei sau de amenințare, cu condiția ca fapta să nu întrunească elementele violului sau ale actelor sexuale neconsensuale, se pedepsește cu amendă în mărime de la 500 la 650 de unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de la 120 la 180 de ore sau cu închisoare de până la 2 ani. (2) Aceeași faptă, săvârșită cu bună știință împotriva unui minor, se pedepsește cu închisoare de la 3 la 7 ani"

Cu toate acestea, dacă apar alte riscuri de muncă în timpul implementării proiectului, entitățile de implementare vor elabora instrucțiuni și proceduri interne relevante pentru a preveni impactul potențial.

Munca copiilor și munca forțată/vârsta minimă pentru muncitori conform Codului Muncii al Republicii Moldova

Având în vedere prezența unei posibile munci periculoase, persoanele cu vârsta sub 18 ani **NU VOR FI ANGAJATE** în cadrul proiectului.

Pe baza condițiilor actuale din sector, se estimează că riscul muncii copiilor sau al muncii forțate este neglijabil și este deja gestionat prin legislația națională și cerințele BM. Cu toate acestea, munca copiilor va fi atenuată prin certificarea vârstei muncitorilor. Acest lucru se va realiza utilizând documente naționale de identificare, pașapoarte și certificate de naștere. Contractorii vor raporta periodic listele și numărul de angajați, numărul lucrătorilor subcontractanților lor și practicile lor de angajare (adică angajații locali și străini, condițiile de angajare, salariile, condițiile de muncă și de muncă, orele de lucru, monitorizarea sănătății etc.).

În cazul în care un angajat este rănit la locul de muncă sau decedează ca urmare a unui accident la locul de muncă, incidentul va fi tratat în conformitate cu legile aplicabile, inclusiv Codul Muncii al Republicii Moldova (informarea Poliției și Inspecției Muncii, crearea unui grup de inspecție al companiei etc.). Toți contractanții vor trebui să aibă un contract scris cu lucrătorii lor, în conformitate cu obiectivul ESS2 și în conformitate cu acest LMP, în special în ceea ce privește munca copiilor și munca forțată, în conformitate cu cerința din documentul standard de achiziție al băncii (SPD). Un accident/incident major trebuie raportat UIP de către contractant și ESIRT către BM.

Instrumente de comunicare

- **Consultări publice.** Consultările vor continua să fie organizate în timpul etapei de proiectare a proiectului și de implementare a proiectului. Vor fi organizate consultări publice pentru documentele-cadru FSE, precum și pentru documentele ESIA specifice amplasamentului și pentru alte documente. În plus, consultările publice vor avea loc în mod continuu, ca parte a procesului de implicare a cetățenilor pe parcursul ciclului proiectului.

Atelier. Atelierele de lucru cu autoritățile locale și membrii SIMC vor fi organizate pentru a se consulta cu privire la selectarea activităților proiectului în ceea ce privește domeniul de aplicare și implementarea componentei B2, monitorizarea de rutină a activităților proiectului, gestionarea GRM, sensibilizarea părților interesate cu privire la beneficiile proiectului, stabilirea procedurii de implementare a proiectului, calendarul pentru implementarea proiectului, identificarea nevoilor speciale pentru PAP cu vulnerabilități, etc. Alte subiecte relevante pentru aceste ateliere vor fi identificate în timpul implementării proiectului.

Panouri informative. Înființarea de Panouri de Informare în fiecare zonă a subproiectului, în comunitățile care vor beneficia de investiții și, de asemenea, în localitățile cu investiții pentru facilitățile și facilitățile PTF în care va fi implementată componenta B2. Pe aceste panouri informative vor fi amplasate informațiile legate de Proiect, relevante pentru fiecare fază de implementare a Proiectului.

Scrisori. Scrisorile vor fi un instrument utilizat pentru a facilita procesul de implementare a proiectului printr-o bună colaborare între entitățile de implementare și alte părți interesate.

Rapoarte. Rapoartele vor fi utilizate pentru a monitoriza implementarea proiectului și pentru a informa principalele părți interesate ale proiectului.

GRM va fi stabilit în conformitate cu cerințele ESS-10 ale Băncii Mondiale. Pentru proiect va fi creat un mecanism dedicat de soluționare a reclamațiilor. Părțile interesate vor putea să depună plângeri în mod anonim, prin telefon sau online sau utilizând platforma digitală a proiectului.

SIMC: Pentru fiecare sub-proiect afectat va fi creat Comitetul de Monitorizare a Impactului Social (SIMC). Persoanele afectate din comunitate pot depune în scris plângerea, cererea sau plângerea la SIMC.

MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Planul de implicare a părților interesate va fi revizuit și actualizat periodic, după caz, în cursul implementării proiectului, pentru a se asigura că informațiile prezentate aici sunt consecvente și cele mai recente și că metodele identificate de implicare rămân adecvate și eficiente în raport cu contextul proiectului și cu fazele specifice ale dezvoltării. Orice modificări majore ale activităților legate de proiect și ale calendarului acestuia vor fi reflectate în mod corespunzător în Programul de supraveghere prudentțială.

MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Definiția GRM

Transparența și responsabilitatea sunt elemente esențiale ale proiectului. În acest scop, proiectul va include un GRM. Scopul GRM este de a consolida responsabilitatea față de beneficiari și de a oferi părților interesate ale proiectului canale pentru a oferi feedback și / sau pentru a-și exprima nemulțumirile legate de activitățile sprijinite de proiect. GRM este un mecanism care permite identificarea și soluționarea problemelor ridicate de părțile interesate. Prin creșterea transparenței și responsabilității, GRM își propune să reducă riscul ca proiectul să afecteze negativ cetățenii/beneficiarii și servește ca un mecanism important de feedback și învățare care poate contribui la îmbunătățirea impactului proiectului. Mecanismul se concentrează nu numai pe primirea și înregistrarea plângerilor, ci și pe soluționarea acestora. Deși feedbackul ar trebui tratat la nivelul cel mai apropiat de plângere, toate plângerile ar trebui să fie înregistrate și să urmeze procedurile de bază prevăzute în prezentul capitol.

Domeniul de aplicare și utilizarea GRM

GRM va fi disponibil pentru părțile interesate de proiect și alte părți interesate pentru a trimite întrebări, comentarii, sugestii și / sau reclamații sau pentru a oferi orice formă de feedback cu privire la toate activitățile finanțate de proiect.

Utilizatorii GRM: Beneficiarii proiectului, persoanele afectate de proiect (adică cei care vor fi și/sau sunt susceptibili de a fi afectați direct sau indirect, pozitiv sau negativ, de proiect), precum și cetățenii mai largi pot utiliza GRM în scopurile de mai sus (a se vedea Domeniul de aplicare).

Managementul GRM : GRM este gestionat de ASD și SV.

GRM la nivelul SIMC: Pentru fiecare sub-proiect afectat va fi creat Comitetul de Monitorizare a Impactului Social (SIMC). Persoanele afectate din comunitate pot depune în scris plângerea, cererea sau plângerea la SIMC.

Depunerea plângerilor: Reclamațiile pot fi exprimate în orice moment pe parcursul implementării proiectului.

Procesul de investigare și soluționare a reclamațiilor

GRM la nivel de Proiect va fi menținut pe întreaga perioadă de implementare a Proiectului. GRM se va asigura că toate părțile interesate pot fi implicate în mod eficient în proiectarea, implementarea proiectului, oferind personalului proiectului sugestii practice / feedback cu privire la activitățile proiectului, permițându-le să fie mai responsabili, mai transparenți și mai receptivi.

Acest mecanism va respecta următoarele principii:

- Reclamațiile vor fi tratate confidențial, evaluate imparțial și tratate în mod transparent.
- Depunerea și rezoluționarea plângerilor vor fi gratuite pentru reclamanti.
- ASD și SV se vor asigura că toate părțile afectate de proiect vor avea șanse egale de a-și depune plângerea într-un mod accesibil. Beneficiarii proiectului pot utiliza o serie de opțiuni de contact (număr de telefon, adresă de e-mail și adresă poștală etc.). GRM este accesibil tuturor părților interesate.
- Canalele de completare a formularului de reclamații ar trebui să fie dezvăluite pe surse oficiale.

- ASD și SV vor oferi posibilitatea de a depune o plângere în mod anonim.
- Persoanele afectate pot depune o plângere în orice moment cu privire la activitatea legată de proiect.
- GRM este conceput pentru a răspunde nevoilor tuturor reclamanților, inclusiv celor anonimi.
- Toate nemulțumirile, simple sau complexe, vor fi abordate și rezolvate cât mai repede posibil. Acțiunea întreprinsă cu privire la plângere va fi rapidă, decisivă și constructivă.
- În cazurile în care persoanele sau grupul vătămat nu este mulțumit de rezultatul mecanismului amiabil, acestea vor putea întotdeauna să se adreseze instanței în orice etapă a procesului de soluționare;
- Toate reclamațiile vor fi înregistrate și documentate, iar fiecare proces de soluționare a reclamațiilor și comunicare vor fi urmărite sistematic;
- Canalele de depunere a plângerilor vor fi enumerate în SEP și comunicate publicului în timpul consultărilor.

Entitățile de implementare a proiectului vor asigura accesul egal și nediscriminatoriu la mecanismele de soluționare a reclamațiilor, dar o atenție deosebită 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. Echipa de proiect va lucra împreună cu asistenții sociali și mediatorii comunitari pentru a oferi acces la plângeri și pentru a se asigura că opiniile celor mai vulnerabile grupuri sunt luate în considerare.

Specialistul social (sau specialistul social și de mediu - în funcție de structura UIP) va servi drept punct focal (puncte focale) de reclamații care va înregistra plângerile depuse în Jurnalul de reclamații (baza de date) și va revizui în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice, inclusiv verificarea informațiilor, verificarea încrucișată și analiza și urmărirea cu reclamantul, după cum este necesar. Dacă este necesar, punctul focal pentru reclamații va implica specialiștii celorlalte unități relevante în această activitate.

Mecanismul GRM la nivel de subproiect.

Va fi operat prin SIMC (va fi stabilit în etapele ulterioare ale proiectului).

Secretariatul Primăriei este desemnat ca Punct de Primire pentru colectarea nemulțumirilor/reclamațiilor de la oamenii comunității din localitățile în care funcționează SIMC.

- Mecanismul de soluționare a reclamațiilor ar trebui comunicat persoanelor din comunitate, iar datele de contact ar trebui să fie puse la dispoziția tuturor.
- Reclamațiile și reclamațiile vor fi abordate prin următorii pași și acțiuni:
- În primul rând, plângerile trebuie înregistrate la Comitetul de monitorizare a impactului social (SIMC) la birourile administrației locale unde se va încerca rezolvarea cu implicarea inginerului sau poate fi contactat direct un membru SIMC.
- Persoana (persoanele) afectată (afectate) poate (pot) apela direct reprezentantul inginerului și poate face o programare pentru a discuta problemele lor. În cazul în care reclamația apare din vina directă a Antreprenorului pentru a se conforma cerințelor de mediu și sociale stabilite de Beneficiar, Inginerul va lua măsuri imediate pentru soluționarea plângerii în cel mai scurt timp, solicitând rectificarea imediată din partea Antreprenorului.
- SIMC colectează, documentează și abordează plângerile trimise de ofițerul de poliție locală în cazul în care oamenii din comunitate nu sunt conștienți de mecanismul de reclamații stabilit de inginer și plângerea este depusă la biroul local de poliție. În consecință, ofițerul de poliție

locală ar trebui să fie informat că cetățenii pot alege să-și adreseze plângerea către SIMC și să solicite implicarea promptă a inginerului în soluționarea problemei.

- Plângerile pot fi înregistrate ca anonime, în cazul în care acest lucru este solicitat de persoana afectată.
- Plângerea/plângerea va fi depusă într-un model de Scrisoare de Plângere, furnizat.
- Dacă nu se ajunge la o soluție în termen de 15 zile, persoana/comunitatea afectată își poate depune cazul la departamentul corespunzător al ASD / SV.

GRM pentru angajați

Va fi stabilit un GRM specific proiectului la nivel local, proporțional cu riscurile și impacturile potențiale ale proiectului, bazându-se pe practicile de muncă și procedurile de resurse umane existente. În plus, va fi furnizat un GRM special pentru lucrătorii direcți și contractați, în conformitate cu ESS2. GRM va fi proiectat într-un stadiu incipient și va fi stabilit în mod oficial prin eficacitatea proiectului și înainte de orice plăți și începerea lucrărilor civile.

Canale pentru a face reclamații

Proiectul propune următoarele canale prin care cetățenii, beneficiarii și PAP pot face reclamații cu privire la activitățile finanțate prin proiect:

	Administrația de Stat a Drumurilor	Serviciul Vamal al Republica Moldova:
<u>Prin e-mail:</u>	serviciu@asd.md	callcenter@customs.gov.md
<u>Pagină web:</u>	www.asd.md	www.customs.gov.md
<u>În scris:</u>	Chișinău, str. Bucuriei 12A MD 2004 Republica Moldova	Str. Nicolae Starostenco, 30, Chișinău, MD-2065
<u>Rețele sociale:</u>	https://www.facebook.com/asdrum	https://www.facebook.com/ServiciulVamalRM , https://t.me/s/ServiciulVamalRM
<u>Telefoane:</u>	+373 22 22 11 14	+373 22 574 182 / 574 133
Centrul telefonic	+37360477117	+373 22 78-88-88

	Administrația de Stat a Drumurilor	Serviciul Vamal al Republica Moldova:
24/24		
SIMC	Numărul de contact al SIMC din localitatea afectată (contactul va fi indicat la crearea SIMC-urilor).	Numărul de contact al SIMC din localitatea afectată (contactul va fi indicat la crearea SIMC-urilor).

Jurnal de reclamații

Este important ca toate reclamațiile, inclusiv cele anonime, să fie înregistrate în scris și stocate într-o bază de date.

Fiecărei plângeri ar trebui să i se atribuie un număr de referință individual și să fie finalizate acțiunile urmărite și înregistrate în mod corespunzător. Toate nemulțumirile depuse vor fi înregistrate/introduse de către ASD/SV într-un registru/bază de date unică. Plângerile primite direct de grupul local vor fi, de asemenea, trimise la ASD / SV pentru înregistrarea în registrul unic. ASD/SV va fi punctul focal de reclamații al acestui proiect. Astfel, se va colecta nemulțumirile și le va direcționa mai departe către nivel local sau către nivel de proiect pentru examinare și soluționare în funcție de subiectul și locația reclamației.

O bază de date simplă va fi dezvoltată în cadrul proiectului pentru a gestiona și monitoriza nemulțumirile. Documentația privind reclamațiile va include:

- numele și datele de contact ale reclamantului;
- data și natura reclamației;
- grupul însărcinat cu soluționarea plângerii;
- orice acțiuni ulterioare întreprinse;
- propunerea de soluționare a reclamației; și
- modul și momentul în care deciziile relevante ale proiectului au fost comunicate reclamantilor.

Pentru reclamațiile verbale, se va sugera reclamantului să depună o plângere/reclamație scrisă sau să utilizeze numărul de telefon și adresa de e-mail desemnate pentru reclamațiile Proiectului pentru a fi direcționat către personalul/grupurile relevante pentru soluționarea adecvată a reclamațiilor.

Jurnalul de reclamații va fi transmis Băncii trimestrial pentru revizuire.