

Republica Moldova
Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
Ministerul Finanțelor
Administrația de Stat a Drumurilor
Serviciul Vamal al Republicii Moldova

Proiectul Conectivitatea Rurală în Moldova (P180153)

Planul de implicare a părților interesate (SEP)

REZUMAT

Conținut

Obiectivele și domeniul de aplicare al planului de implicare a părților interesate	2
Instrumente de comunicare	6
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	9

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 anterior acordat 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.

Obiectivele și domeniul de aplicare al planului de implicare a părților interesate

Scopul SEP este de a oferi un cadru pentru consultarea și implicarea adecvată a părților interesate, dezvoltarea informațiilor și gestionarea feedback-ului și reclamațiilor în contextul Proiectului de Conectivitate Rurală din Moldova, care îndeplinește atât legislația națională, cât și cerințele FSE ale Băncii Mondiale. Scopul SEP este de a facilita procesul decizional participativ la proiect prin implicarea părților afectate de proiect (PAP), a cetățenilor în locațiile proiectului și a altor părți interesate în timp util, astfel încât acestor grupuri să li se ofere suficiente oportunități de a-și exprima opiniile și preocupările pentru a modela atât proiectarea, cât și punerea în aplicare a proiectului pentru a încorpora aceste preocupări. Acest SEP pune, de asemenea, un accent deosebit pe metodele care trebuie utilizate pentru a-i implica pe cei considerați vulnerabili și expuși riscului de a fi lăsați în afara beneficiilor proiectului.

Implicarea activă a părților interesate sprijină dezvoltarea unor relații puternice, constructive și receptive, care sunt importante pentru gestionarea cu succes a riscurilor sociale și de mediu identificate într-un proiect. Comunicarea timpurie, frecventă și clară cu părțile interesate ajută la gestionarea așteptărilor reciproce și la evitarea potențialelor conflicte și a întârzierilor proiectelor.

Obiectivele generale ale SEP, astfel cum sunt menționate în ESS-10, sunt:

- Stabilirea unei abordări sistematice a implicării părților interesate, care va ajuta Împrumutarea să identifice părțile interesate și să construiască și să mențină o relație constructivă cu acestea, în special cu părțile afectate de proiect.
- Evaluarea nivelului de interes și de sprijin al părților interesate pentru proiect și luarea în considerare a opiniilor părților interesate la conceperea proiectului și la performanța socială și de mediu.
- Să promoveze și să ofere mijloace pentru un angajament eficace și incluziv cu părțile afectate de proiect pe tot parcursul ciclului de viață al proiectului cu privire la aspecte care le-ar putea afecta.
- Pentru a se asigura că informațiile adecvate privind riscurile și impacturile sociale și de mediu sunt comunicate părților interesate în timp util, într-un mod și într-un format inteligibil, accesibil și adecvat.
- Pentru a oferi părților afectate de proiect mijloace accesibile și incluzive pentru a ridica probleme și nemulțumiri și pentru a permite debitorilor să răspundă și să gestioneze astfel de reclamații.

În mod specific, SEP servește următoarelor scopuri:

- identificarea și analiza părților interesate, inclusiv a grupurilor vulnerabile care pot fi afectate și/sau care trebuie implicate pentru a permite accesul la beneficiile proiectului;
- planificarea modului în care va avea loc colaborarea cu părțile interesate;

- dezvăluirea și diseminarea informațiilor;
- consultări și implicare semnificativă între grupurile de părți interesate;
- abordarea și răspunsul la feedback și reclamații;
- monitorizarea, raportarea și dezvăluirea informațiilor;

SEP a fost elaborat și va fi implementat de ASD și Serviciul Vamal al Republicii Moldova (CS).

Organismele guvernamentale locale și autoritățile locale din zona proiectului au participat activ și se așteaptă să fie implicate în timpul implementării SEP.

Proiectul Conectivitatea Rurală în Moldova va fi finanțat de Banca Mondială și, ca atare, va aplica Cadrul social și de mediu al Băncii Mondiale (ESF 2018) și cele 10 standarde sociale și de mediu (ESS) pentru a asigura executarea diligenței necesare privind aplicarea garanțiilor în cadrul proiectului. În mod specific, acest SEP este elaborat în conformitate cu standardul social și de mediu 10 privind implicarea părților interesate și dezvăluirea informațiilor, care recunoaște "importanța angajamentului deschis și transparent între împrumutat și părțile interesate ale proiectului ca element esențial al bunelor practici internaționale". ESS10 subliniază faptul că implicarea eficientă a părților interesate poate îmbunătăți semnificativ sustenabilitatea socială și de mediu a proiectelor, poate spori acceptarea proiectelor și poate aduce o contribuție semnificativă la proiectarea și implementarea cu succes a proiectelor.

Dezvăluire:

Procesul de dezvăluire asociat cu publicarea documentației de evaluare a proiectului, precum și SEP însoțitor vor fi puse în aplicare în următorul interval de timp:

- Plasarea proiectului ESIA, Cadrului de politici de relocare (RPF), Procedurilor de gestionare a muncii (LMP) și SEP și PMMS pentru Componenta B în domeniul public înainte de evaluare
- Orice întâlniri ulterioare de consultare publică în comunitățile afectate de proiect și cu alte părți interesate pentru a prezenta și discuta ESIA, RPF și PMMS pentru componenta B - prin evaluare.
- Abordarea feedbackului primit de părțile interesate cu privire la întregul pachet de divulgare

Schița prezentată în tabelul de mai jos rezumă principalele părți interesate ale proiectului, tipurile de informații care urmează să fie partajate cu grupurile de părți interesate, precum și mijloacele specifice de comunicare și metodele de notificare. Tabelul de mai jos oferă o descriere a implicării părților interesate și a metodelor de dezvăluire recomandate a fi implementate în timpul procesului de implicare a părților interesate.

Grupul părților interesate	Informații de proiect partajate	Mijloace de comunicare/dezvăluire
Populația locală din zona de influență a proiectului	ESIA, PMMS, RPF, LMP, Planul de implicare a părților interesate; GRM; Actualizări periodice privind dezvoltarea proiectului.	Consultări publice și anunțuri. Publicații electronice și comunicate de presă pe site-ul web al Proiectului entităților de implementare. Difuzarea copiilor tipărite în locuri publice desemnate. Comunicate de presă în presa locală. Consultări personale și întâlniri pe site (dacă este

		necesar). Întâlniri separate de focus grup cu grupurile vulnerabile, după caz. Comitetele SIMC vor fi înființate la nivel local.
Organizații neguvernamentale și comunitare	Planul de implicare a părților interesate; GRM; Actualizări periodice privind dezvoltarea proiectului.	Consultări publice și anunțuri. Publicații electronice și comunicate de presă pe site-ul proiectului. Comunicate de presă în presa locală. Reuniuni de consultare (dacă este necesar). Broșuri informative și broșuri.
Autorități și agenții guvernamentale	ESIA, PMMS, RPF, LMP și Planul de implicare a părților interesate; Actualizări periodice privind dezvoltarea proiectului; Tipuri suplimentare de informații ale proiectului, dacă sunt necesare în scopul reglementării și autorizațiilor.	Diseminarea copiilor tipărite ale ESIA, PMMS, pachetului RFP și SEP la administrațiile locale. Rapoarte privind starea proiectului. Întâlniri și mese rotunde.
Întreprinderi și întreprinderi conexe	ESIA, LMP, Planul de implicare a părților interesate; GRM; Actualizări privind dezvoltarea proiectelor și anunțurile de licitație / achiziție.	Publicații electronice și comunicate de presă pe site-ul proiectului. Broșuri informative și broșuri. Notificări privind achizițiile publice.
Angajații proiectului	PMMS, LMP, Planul de implicare a părților interesate; GRM-uri la nivel de proiect și la nivel de angajat	Actualizări prin e-mail care acoperă personalul și personalul proiectului. Întâlniri regulate cu personalul. Postări pe panouri informative în birouri și la fața locului. Rapoarte, pliante.

În contextul proiectului, principalele părți interesate sunt următoarele:

- Părțile interesate cu posibilitatea de a lua decizii privind implementarea proiectului

Părților interesate	Rolul potențial al părților interesate	Interes	Influența
Guvernul Republicii Moldova	Atragerea investițiilor pentru modernizarea rețelei rutiere și îmbunătățirea capacităților logistice în Republica Moldova prin modernizarea infrastructurii existente și crearea de noi coridoare de transport. Guvernul acționează ca debitor de fonduri și ca parte la contractul de credit.	Înalt	Înalt
Administrația raională	Administrațiile districtuale sunt organisme guvernamentale locale care sunt direct interesate de îmbunătățirea infrastructurii de transport în districtele lor. Acest lucru va servi drept motor pentru dezvoltarea economică locală și va spori	Înalt	Medie

Părților interesate	Rolul potențial al părților interesate	Interes	Influența
	accesul populației la infrastructura socială esențială și la piețele locale.		
Administrația Publică Locală	Administrațiile publice locale sunt direct interesate de îmbunătățirea infrastructurii de transport în raioanele lor. Ca parte a implementării Componentei B, sunt planificate investiții pentru îmbunătățirea infrastructurii locale la nivelul localităților. Administrațiile locale vor fi implicate direct în procesul de selectare a direcțiilor pentru astfel de investiții.	Înalt	Înalt
Reprezentanții regionali / raionali (poliție, mediu, silvicultură, drumuri, sănătate publică etc.)	Agențiile și serviciile locale vor efectua monitorizarea externă a implementării proiectului pentru a asigura conformitatea acestuia cu legislația și cerințele locale.	Medie	Medie
Ministerul Mediului Ministerul Sănătății Poliția de frontieră	Monitorizarea externă va fi efectuată pentru a asigura respectarea cerințelor și standardelor legislative. Aceasta include eliberarea de permise și licențe pentru activitățile care le necesită.	Jos	Jos
Banca Mondială	Asigurarea finanțării pentru implementarea proiectului și supravegherea progresului proiectului pentru a asigura conformitatea cu cerințele și standardele băncii.	Înalt	Înalt
Comitetul de monitorizare a impactului social (SIMC)	SIMC este dezvoltat ca o structură socială, neguvernamentală și apolitică. Acesta este stabilit pe bază de proiect cu membri din localitățile afectate de sub-proiect, cu scopul de a oferi contribuții comunității în monitorizarea impactului de mediu / social asupra comunităților locale care poate apărea în cursul implementării proiectului.	Medie	Medie

Locuitori (din localitățile din vecinătatea drumurilor și PTF-urilor)

- Locuitorii satelor și comunităților în care se află drumurile, PTF-urile și infrastructura asociată
- Locuitorii municipalităților în care se află drumurile, punctele de trecere a frontierei și infrastructura asociată
- Proprietarii de terenuri și utilizatorii siturilor de infrastructură
- Rezidenții de-a lungul rutelor de transport și PTF (inclusiv grupurile vulnerabile și dezavantajate: persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă, gospodăriile cu venituri mici, femeile singure cu copii, familiile cu mulți copii etc.)
- Afaceri de-a lungul drumurilor și în apropierea punctelor de trecere a frontierei
- ONG-uri – Asociații la nivel local și național

Părțile interesate din domeniul punerii în aplicare

- ASD
- SV
- Companii de proiectare rutieră și PTF
- Companii de construcții
- Companii de supraveghere a construcțiilor
- Furnizori
- Consultanța în supervizarea construcțiilor

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.

Ateliere. 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 prudentială.

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 Republicii Moldova:
Prin e-mail:	serviciu@asd.md	callcenter@customs.gov.md
Pagină web:	www.asd.md	www.customs.gov.md
În scris:	Chișinău, str. Bucuriei 12A MD 2004 Republica Moldova	Str. Nicolae Starostenco, 30, Chișinău, MD-2065
Rețele sociale:	https://www.facebook.com/asdrum	https://www.facebook.com/ServiciulVamalRM , https://t.me/s/ServiciulVamalRM
Telefoane:	+373 22 22 11 14	+373 22 574 182 / 574 133
Centrul telefonic 24/24	+37360477117	+373 22 78-88-88
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/baza de date unica. 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.