**Îndrumări operaționale: Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor (MSR)**

**Proiectul Reforma Învățământului în Moldova (P127388)**

**Finanțarea Adițională (P156657)**

1. **Introducere**

Transparența și responsabilitatea sunt principiile de bază ale Proiectului Reforma Învățământului în Moldova (PRIM). În acest scop, Proiectul va include un Mecanism de Soluționare a Reclamațiilor (MSR). Obiectivul MSR constă în consolidarea responsabilității față de beneficiarii proiectului și asigurarea mijloacelor de comunicare pentru părțile interesate ale proiectului de a oferi feedback și/sau de a exprima reclamații legate de activitățile sprijinite de proiect. MSR este un mecanism care permite identificarea şi soluționarea problemelor care afectează proiectul. Prin sporirea transparenței și responsabilității, MSR are drept scop reducerea riscului proiectului de a afecta în mod involuntar cetățenii/beneficiarii și este un mecanism important de învățare și obținere a feedback-ului, care poate contribui la îmbunătățirea impactului proiectului.

Mecanismul este axat nu numai pe primirea şi înregistrarea reclamaţiilor, dar şi pe soluţionarea acestora. În timp ce feedback-ul ar trebui examinat la nivelul cel mai apropiat de reclamație, toate reclamațiile trebuie înregistrate și să respecte procedurile de bază stabilite în acest capitol.

1. **Definirea MSR**

În scopul prezentelor Îndrumări, Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor constituie un proces de primire, evaluare și soluționare a reclamațiilor legate de proiect, care sunt primite din partea cetățenilor și comunităților afectate la nivel de proiect.

1. **Domeniul de aplicare și utilizarea MSR**

*Domeniul de aplicare*: Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor în cadrul PRIM va fi disponibil pentru părțile interesate ale proiectului, precum și pentru alte părți interesate pentru adresarea întrebărilor, prezentarea comentariilor, propunerilor și/sau depunerea reclamațiilor, sau pentru prezentarea oricăror forme de feedback cu privire la toate activitățile finanțate din cadrul proiectului.

*Utilizatorii MSR*: Beneficiarii proiectului, persoanele care sunt afectate de proiect (adică persoanele care vor fi și/sau ar putea fi afectate în mod direct sau indirect, pozitiv sau negativ, de către proiect), precum și cetățenii în general pot utiliza MSR, în scopurile menționate mai sus (vedeți Domeniul de aplicare).

*Administratorii MSR*: MSR pentru Proiectul Reforma Învățământului în Moldova este administrat de Unitatea de Coordonare a Proiectului PRIM, cu responsabilitatea directă a Directorului Executiv al PRIM. Adițional, în cazul renovării școlilor, aflate în responsabilitatea Fondului de Investiții Sociale din Moldova (FISM), părțile interesate la fel se pot adresa și acestora în cazul unor îngrijorări/reclamații.

*Depunerea reclamațiilor:* Reclamațiile pot fi depuse în orice moment pe parcursul implementării proiectului.

1. **Procedurile**

***4.1 Modalitățile pentru depunerea reclamațiilor***

PRIM stabilește următoarele modalități, prin intermediul cărora cetățenii/beneficiarii/persoanele afectate de proiect (PAP) pot depune reclamații cu privire la activitățile finanţate de proiect:

1. Prin poșta electronică

* MECC/PRIM: [merp@edu.md](mailto:merp@edu.md), [merp.edu@gmail.com](mailto:merp.edu@gmail.com)
* Adresa de email a FISM: office@msif.md

1. Internet:

* Pagina web a MECC: <http://www.edu.gov.md/en> [rubrica MSR]
* Pagina web a FISM: <http://www.fism.gov.md/ro/content/contacte>

1. În scris:

* MECC/PRIM: Scrisoare adresată Directorului executiv al PRIM, adresa: Bulevardul Ștefan cel Mare şi Sfânt 180, et. 13, birourile 1305, 1307, oraşul Chişinău, Republica Moldova
* FISM: Bulevardul Ştefan cel Mare şi Sfânt 124, et. 3, biroul 12, oraşul Chişinău, MD-2001, Republica Moldova

1. Prin telefon:

* MECC/PRIM: 022-23-25-02
* FISM: 022-27-91-21

1. Prin fax:

* MECC/PRIM: 022-23-25-02
* FISM: 022-27-53-20

1. Altele

* Reclamațiile în scris sau apelurile telefonice adresate echipei proiectului PRIM/MECC sau personalului FISM.

Proiectul va asigura flexibilitatea în canalele disponibile pentru reclamaţii, precum şi accesibilitatea la informaţiile de contact pentru persoanele care depun reclamaţii. Directorul executiv MERP trebuie informat despre toate reclamaţiile primite.

***4.2 Confidențialitatea și conflictul de interese***

Reclamațiile pot fi depuse anonim și confidențialitatea va fi asigurată în toate cazurile, inclusiv în cazul în care persoana care a depus reclamația este cunoscută. Din această cauză au fost stabilite cîteva modalități de depunere a reclamațiilor în vederea evitării conflictelor de interese a părților.

***4.3 Primirea și înregistrarea reclamațiilor***

Persoana care primește reclamația va completa un formular de reclamații (Anexa A) și va înregistra reclamația în Registrul de reclamații, păstrat atît de PRIM, cât și de FISM. Ulterior, reclamaţia va fi prezentată în regim de urgență Directorului executiv corespunzător (Directorului executiv al PRIM, în cazul în care reclamaţia a fost primită de MECC), şi Directorului executiv al FISM, în cazul în care reclamaţia a fost primită de FISM) pentru sortare şi redirecţionare direcției corespunzătoare din instituţia respectivă.

În termen de o săptămână de la recepţionarea reclamaţiei, Directorul executiv al PRIM trebuie să o înainteze direcţiei/persoanei care urmează să o soluţioneze. În consultare cu Coordonatorul de proiect, Directorul executiv al PRIM este responsabil de a determina persoana care va examina reclamația, dacă reclamaţia necesită o investigare (sau nu), şi termenul de examinare a reclamației. În cazul FISM, Directorul executiv al acestuia va determina persoana care urmează să examineze reclamația.

Odată cu determinarea persoanei responsabile de investigație, Directorii Executivi vor asigura lipsa conflictului de interese, și anume că toate persoanele implicate în procesul de examinare nu au niciun interes material, personal sau profesional la rezultatul examinării, precum și nu au legături personale sau profesionale cu petiționarii sau martorii.

Odată ce procesul de investigare a fost stabilit, persoana responsabilă de gestionarea înregistrărilor MSR va introduce aceste date în Registrul de reclamaţii, şi va informa reclamantul despre primirea reclamaţiei şi termenul preconizat pentru răspuns.

De asemenea, va fi înregistrat şi raportat numărul şi tipul propunerilor şi întrebărilor, pentru ca acestea să poată fi analizate în vederea îmbunătăţirii comunicării în cadrul proiectului. O dată în lună, Coordonatorul proiectului şi Directorul executiv al FISM vor prezenta Directorului executiv al PRIM lista cu toate reclamaţiile primite, monitorizarea solicitată şi situaţia reclamaţiilor din luna precedentă („în proces de soluţionare” sau „soluţionată”).

***4.4 Examinarea***

În conformitate cu Legea cu privire la petiţionare nr.190 din 19 iulie 1994, cu amendamentele ulterioare, reclamațiile vor fi examinate în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării. Persoana responsabilă de examinarea reclamației va colecta fapte pentru a obţine un tablou clar al circumstanţelor legate de reclamație. Examinarea/monitorizarea ulterioară poate include vizite la faţa locului, examinarea documentelor şi o întrevedere cu persoanele care ar putea soluţiona problema.

Rezultatele examinării şi răspunsul propus pentru reclamant va fi prezentat spre examinare Coordonatorului de proiect al PRIM sau Directorului executiv al FISM, care vor decide asupra modului de acţiune. Odată ce decizia a fost luată şi reclamantul informat, specialistul care examinează descrie acţiunile în formularul de reclamații care urmează să fie întreprinse (a se vedea Anexa A), împreună cu detaliile examinării şi constatările, şi prezintă răspunsul Directorului executiv corespunzător pentru semnare.

***4.5.*** ***Răspunsul la reclamaţii***

Reclamantul va fi informat despre rezultatele examinării prin scrisoare, în formă electronică sau prin poștă, în dependență de cum a fost primită reclamaţia. Răspunsul va fi în baza materialelor examinării şi, dacă este cazul, va conţine referinţe la legislaţia naţională.

Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare de către Directorul Executiv corespunzător, fapt despre care este informat petiționarul, dacă:

1. sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la reclamație;
2. reclamația se referă la un volum complex de informații sau dacă este necesar studierea unor materiale suplimentare pentru întocmirea răspunsului.
3. **Informarea populației privind MSR (sensibilizarea)**

***5.1 Informație furnizată în format accesibil***

Informația privind Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor va fi disponibilă pe pagina web a Ministerului Educaţiei, Culturii şi Cercetării (secţiunea PRIM) şi pe pagina web a Fondului de Investiţii Sociale în Moldova, precum şi va fi inclusă în comunicarea cu părţile interesate şi în cadrul evenimentelor organizate de proiect. Ministerul Educaţiei, Culturii şi Cercetării va informa, de asemenea, prin poşta electronică toate Direcţiile raionale de învăţământ și şcolile beneficiare despre toate activităţile proiectului, cu instrucţiuni de afişare publică a informaţiei. Informaţia privind MSR va fi inclusă, de asemenea, şi în campania de comunicare despre proiect.

PRIM va oferi informație privind domeniul de aplicare al MSR, criteriile eligibile de depunere a reclamației, procedura de depunere a reclamației (unde, cînd și modalitatea de depunere), procesul de examinare, termenele de examinare, precum și principiul confidențialității și dreptului de a depune reclamații anonime.

1. **Personalul și consolidarea capacităților**
   1. ***Sarcinile şi responsabilităţile echipelor PRIM și FISM privind MSR***

Responsabilitățile pentru MSR vor fi documentate în Manualul Operațional al Proiectului şi vor fi actualizate. Acestea includ:

* Managementul general al sistemului privind MSR
* Informarea privind MSR
* Primirea reclamaţiilor
* Înregistrarea reclamaţiilor
* Informarea petiţionarului cu privire la recepţionarea şi termenul de examinare a reclamaţiei
* Sortarea/clasificarea reclamaţiilor
* Examinarea amănunţită a problemelor, inclusiv a legăturilor cauzale dintre activităţile proiectului şi presupusul prejudiciu/daună/neplăcere
* Luarea deciziei în baza unei astfel de examinări
* Procesarea apelurilor sau comunicarea continuă cu reclamantul cu scopul de a soluţiona problemele pe cale amiabilă
* Publicarea răspunsurilor la reclamații, cu excepția cazului în care reclamanții solicită altfel din cauza confidenţialităţii sau altor preocupări (a se vedea 4.2 mai sus)
* Organizarea şi implementarea materialelor de informare şi a campaniilor de informare
* Raportare şi obținerea feedback-ului cu privire la rezultatele MSR.

1. **Transparența, monitorizarea și raportarea**
   1. ***Transparența***

Politicile, procedurile şi actualizările periodice privind sistemul MSR, reclamaţiile depuse şi soluţionate vor fi accesibile pe pagina web a Ministerului Educaţiei, Culturii și Cercetării, în secțiunea PRIM. Acestea vor fi actualizate trimestrial.

* 1. ***Monitorizarea internă periodică şi raportarea***

Directorul executiv corespunzător va evalua trimestrial funcţionarea MSR cu scopul de a:

• Prezenta lunar/trimestrial echipei şi managementului proiectului o imagine de ansamblu cu privire la rezultatele MSR, inclusiv a sugestiilor şi întrebărilor.

• Analiza situaţiei reclamaţiilor pentru a monitoriza care încă nu au fost soluţionate şi pentru a propune măsuri de remediere necesare.

• În cazul FISM, ca parte a rapoartelor sale periodice de implementare prezentate către MECC/PRIM, va informa Coordonatorul de proiect despre reclamaţiile înregistrate şi situația acestora.

În cadrul şedinţelor trimestriale ale PRIM, echipa proiectului va discuta şi analiza eficienţa şi utilizarea MSR, precum şi va colecta sugestii privind îmbunătățirea acestui mecanism.

* 1. ***Raportarea în cadrul rapoartelor semestriale şi anuale prezentate Băncii Mondiale***

MERP va include în rapoartele semestriale de implementare a proiectului prezentate Băncii o secţiune dedicată MSR, în care va furniza informaţii actualizate cu privire la următoarele:

* Statutul stabilirii MSR (procedurile, personalul, sensibilizarea (informarea) populaţiei, etc.);
* Date cantitative cu privire la numărul de reclamaţii înregistrate, numărul celor care sunt relevante, şi numărul celor soluţionate;
* Date calitative cu privire la tipul reclamaţiilor şi răspunsurile prezentate, problemele care nu sunt soluţionate;
* Termenul necesar pentru soluţionarea reclamaţiilor;
* Numărul reclamaţiilor soluţionate la cel mai jos nivel, precum si reclamaţiile care au ajuns în instanţele superioare;
* Orice aspecte particulare întâmpinate în cazul procedurilor/personalului sau utilizării;
* Factorii care pot afecta utilizarea MSR/sistemul de obținere a feedback-ului de la beneficiari.
* Orice măsuri de corectare adoptate.

**ANEXA A – Înregistrarea reclamaţiei/întrebării**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Înregistrarea reclamaţiei/întrebării (Formularul A)**  *Instrucţiune: Prezentul formular se completează de angajaţii care primesc reclamaţia sau întrebarea, și este păstrată în dosarele Proiectului. Ataşaţi orice documente/scrisori justificative, după caz.* | | | | | |
| Data primirii reclamaţiei: | | | Numele angajatului care a completat formularul: | | |
| Reclamaţia a fost primită (a se marca cu √):  □ la nivel naţional □ la nivel de regiune □ la nivel de raion □ la nivel de comună | | | | | |
| Modul de înregistrare a reclamaţiei/întrebării ( √):  □ personal □ prin telefon □ prin poşta electronică □ prin SMS la telefon □ pagina web  □ cutia pentru reclamații/sugestii □ ședința comunităţii □ consultaţii publice □ alt mod \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Numele persoanei care a depus reclamaţia: *(informaţia este opţională şi întotdeauna este tratată în mod confidenţial)*  *Sexul:* □ Masculin□ Feminin | | | | | |
| Adresa sau informaţia de contact a persoanei care a depus reclamaţia (informaţia este opţională şi confidenţială) | | | | | |
| Locaţia unde a apărut reclamaţia/problema [a se indica în rubrică] | | | | | |
| La Nivel naţional: | La nivel de regiune: | La nivel de raion: | | La nivel de comunitate: |  |
| Descrierea succintă a reclamaţiei/întrebării: (E necesar de prezentat mai multe detalii şi date) | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Categoria 1 | Acțiuni (măsuri) sociale |
|  | Categoria 2 | Acțiuni (măsuri) de protecție a mediului |
|  | Categoria 3 | Reclamaţii ce țin de nerespectarea politicilor, îndrumărilor şi procedurilor |
|  | Categoria 4 | Reclamaţii ce țin de nerespectarea condiţiilor contractului |
|  | Categoria 5 | Reclamaţii ce țin de utilizarea necorespunzătoare a resurselor financiare/lipsa transparenţei sau alte probleme privind managementul financiar |
|  | Categoria 6 | Reclamaţii ce țin de abuzul de putere/ intervenții din partea proiectului sau acţiunile funcţionarilor de stat |
|  | Categoria 7 | Reclamații ce țin de performanța personalului PRIM |
|  | Categoria 8 | Rapoarte privind situații de forță-majoră |
|  | Categoria 9 | Reclamații privind intervențiile proiectului |
|  | Categoria 10 | Altele |

|  |
| --- |
| Persoana care trebuie să gestioneze şi să monitorizeze reclamaţia: |
| Etapa examinării reclamaţiei (de ex. a fost trimis răspuns, în proces de examinare, soluţionată): |
| Alte comentarii: |