

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 și 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 și înregistrarea reclamațiilor, dar și pe soluționarea 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.

2. 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 permise din partea cetățenilor și comunităților afectate la nivel de proiect.

3. 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.

4. 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 finanțate de proiect:

- a. Prin poșta electronică
 - MECC/PRIM: merp@edu.md, merp.edu@gmail.com
 - Adresa de email a FISM: office@msif.md
- b. 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>
- c. În scris:
 - MECC/PRIM: Scrisoare adresată Directorului executiv al PRIM, adresa: Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt 180, et. 13, birourile 1305, 1307, orașul Chișinău, Republica Moldova
 - FISM: Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt 124, et. 3, biroul 12, orașul Chișinău, MD-2001, Republica Moldova
- d. Prin telefon:
 - MECC/PRIM: 022-23-25-02
 - FISM: 022-27-91-21
- e. Prin fax:
 - MECC/PRIM: 022-23-25-02
 - FISM: 022-27-53-20
- f. Altele
 - Reclamațiile în scris sau apelurile telefonice adresate echipei proiectului PRIM/MECC sau personalului FISM.

Proiectul va asigura flexibilitatea în canalele disponibile pentru reclamații, precum și accesibilitatea la informațiile de contact pentru persoanele care depun reclamații. Directorul executiv MERP trebuie informat despre toate reclamațiile 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 câteva 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 atât de PRIM, cât și de FISM. Ulterior, reclamația va fi prezentată în regim de urgență Directorului executiv corespunzător (Directorului executiv al PRIM, în cazul în care reclamația a fost primită de MECC), și Directorului executiv al FISM, în cazul în care reclamația a fost primită de FISM) pentru sortare și redirecționare direcției corespunzătoare din instituția respectivă.

În termen de o săptămână de la recepționarea reclamației, Directorul executiv al PRIM trebuie să o înainteze direcției/persoanei care urmează să o soluționeze. În consultare cu Coordonatorul de proiect, Directorul executiv al PRIM este responsabil de a determina persoana care va examina reclamația, dacă reclamația necesită o investigație (sau nu), și 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 petiționarul sau martorul.

Odată ce procesul de investigație a fost stabilit, persoana responsabilă de gestionarea înregistrărilor MSR va introduce aceste date în Registrul de reclamații, și va informa reclamantul despre primirea reclamației și termenul preconizat pentru răspuns.

De asemenea, va fi înregistrat și raportat numărul și tipul propunerilor și întrebărilor, pentru ca acestea să poată fi analizate în vederea îmbunătățirii comunicării în cadrul proiectului. O dată în lună, Coordonatorul proiectului și Directorul executiv al FISM vor prezenta Directorului executiv al PRIM lista cu toate reclamațiile primite, monitorizarea solicitată și situația reclamațiilor din luna precedentă („în proces de soluționare” sau „soluționată”).

4.4 Examinarea

În conformitate cu Legea cu privire la petiționare 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 obține un tablou clar al circumstanțelor legate de reclamație. Examinarea/monitorizarea ulterioară poate include vizite la fața locului, examinarea documentelor și o întrevvedere cu persoanele care ar putea soluționa problema.

Rezultatele examinării și 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 acțiune. Odată ce decizia a fost luată și reclamantul informat, specialistul care examinează descrie acțiunile în formularul de reclamații care urmează să fie întreprinse (a se vedea Anexa A), împreună cu detaliile examinării și constatările, și prezintă răspunsul Directorului executiv corespunzător pentru semnare.

4.5 Răspunsul la reclamații

Reclamantul va fi informat despre rezultatele examinării prin scrisoare, în formă electronică sau prin poștă, în dependență de cum a fost primită reclamația. Răspunsul va fi în baza materialelor examinării și, dacă este cazul, va conține referințe la legislația națională.

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:

- a) sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la reclamație;
- b) reclamația se referă la un volum complex de informații sau dacă este necesar studierea unor materiale suplimentare pentru întocmirea răspunsului.

5. 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 Educației, Culturii și Cercetării (secțiunea PRIM) și pe pagina web a Fondului de Investiții Sociale în Moldova, precum și va fi inclusă în comunicarea cu părțile interesate și în cadrul evenimentelor organizate de proiect. Ministerul Educației, Culturii și Cercetării va informa, de asemenea, prin poșta electronică toate Direcțiile raionale de învățământ și școlile beneficiare despre toate activitățile proiectului, cu instrucțiuni de afișare publică a informației. Informația privind MSR va fi inclusă, de asemenea, și 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, când și modalitatea de depunere), procesul de examinare, termenele de examinare, precum și principiul confidențialității și dreptului de a depune reclamații anonime.

6. Personalul și consolidarea capacităților

6.1 Sarcinile și responsabilitățile echipelor PRIM și FISM privind MSR

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

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

7. Transparența, monitorizarea și raportarea

7.1 Transparența

Politicile, procedurile și actualizările periodice privind sistemul MSR, reclamațiile depuse și soluționate vor fi accesibile pe pagina web a Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, în secțiunea PRIM. Acestea vor fi actualizate trimestrial.

7.2 Monitorizarea internă periodică și raportarea

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

- Prezenta lunar/trimestrial echipei și managementului proiectului o imagine de ansamblu cu privire la rezultatele MSR, inclusiv a sugestiilor și întrebărilor.
- Analiza situației reclamațiilor pentru a monitoriza care încă nu au fost soluționate și 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 reclamațiile înregistrate și situația acestora.

În cadrul ședințelor trimestriale ale PRIM, echipa proiectului va discuta și analiza eficiența și utilizarea MSR, precum și va colecta sugestii privind îmbunătățirea acestui mecanism.

7.3 Raportarea în cadrul rapoartelor semestriale și anuale prezentate Băncii Mondiale

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

- Statutul stabilirii MSR (procedurile, personalul, sensibilizarea (informarea) populației, etc.);
- Date cantitative cu privire la numărul de reclamații înregistrate, numărul celor care sunt relevante, și numărul celor soluționate;
- Date calitative cu privire la tipul reclamațiilor și răspunsurile prezentate, problemele care nu sunt soluționate;
- Termenul necesar pentru soluționarea reclamațiilor;
- Numărul reclamațiilor soluționate la cel mai jos nivel, precum și reclamațiile care au ajuns în instanțele 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 reclamației/întrebării

Înregistrarea reclamației/întrebării (Formularul A)				
<i>Instrucțiune: Prezentul formular se completează de angajații care primesc reclamația sau întrebarea, și este păstrată în dosarele Proiectului. Atașați orice documente/scrisori justificative, după caz.</i>				
Data primirii reclamației:		Numele angajatului care a completat formularul:		
Reclamația a fost primită (a se marca cu <input checked="" type="checkbox"/>): <input type="checkbox"/> la nivel național <input type="checkbox"/> la nivel de regiune <input type="checkbox"/> la nivel de raion <input type="checkbox"/> la nivel de comună				
Modul de înregistrare a reclamației/întrebării (<input checked="" type="checkbox"/>): <input type="checkbox"/> personal <input type="checkbox"/> prin telefon <input type="checkbox"/> prin poșta electronică <input type="checkbox"/> prin SMS la telefon <input type="checkbox"/> pagina web <input type="checkbox"/> cutia pentru reclamații/sugestii <input type="checkbox"/> ședința comunității <input type="checkbox"/> consultații publice <input type="checkbox"/> alt mod _____				
Numele persoanei care a depus reclamația: <i>(informația este opțională și întotdeauna este tratată în mod confidențial)</i>				
Sexul: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin				
Adresa sau informația de contact a persoanei care a depus reclamația (informația este opțională și confidențială)				
Locația unde a apărut reclamația/problema [a se indica în rubrică]				
La Nivel național:	La nivel de regiune:	La nivel de raion:	La nivel de comunitate:	
Descrierea succintă a reclamației/întrebării: (E necesar de prezentat mai multe detalii și date)				
	Categoria 1	Acțiuni (măsuri) sociale		
	Categoria 2	Acțiuni (măsuri) de protecție a mediului		
	Categoria 3	Reclamații ce țin de nerespectarea politicilor, îndrumărilor și procedurilor		
	Categoria 4	Reclamații ce țin de nerespectarea condițiilor contractului		
	Categoria 5	Reclamații ce țin de utilizarea necorespunzătoare a resurselor financiare/lipsa transparenței sau alte probleme privind managementul financiar		
	Categoria 6	Reclamații ce țin de abuzul de putere/ intervenții din partea proiectului sau acțiunile funcționarilor 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 și să monitorizeze reclamația:				
Etapa examinării reclamației (de ex. a fost trimis răspuns, în proces de examinare, soluționată):				

Alte comentarii: