

# **Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor în cadrul proiectului**

## **”Îmbunătățirea infrastructurii de apă în Moldova Centrală”**

## CUPRINS:

Acronime.....	3
<b>I. Relevanța proiectului .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Cadrul normativ național și internațional.....</b>	<b>6</b>
<b>III. Scopul Mecanismului de soluționarea a reclamațiilor.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Beneficiarii MSR.....</b>	<b>7</b>
<b>V. Comisia pentru soluționarea întâmpinărilor.....</b>	<b>8</b>
<b>VI. Procedura de depunere a reclamațiilor</b>	
6.1 Modalități de depunere a reclamațiilor.....	9
6.2 Depunerea reclamațiilor privind cuantumul despăgubirilor expropriatilor.....	9
6.3 Instituțiile unde pot fi depuse contestațiile/ reclamațiile.....	10
<b>VII. Proceduri de soluționare a contestațiilor/reclamațiilor</b>	
7.1. Procedura de soluționare reclamațiilor.....	12
7.2. Procedura soluționării întâmpinărilor privind cuantumul despăgubirii expropriatilor.....	12
<b>VIII. Monitorizarea implementării MSR.....</b>	<b>13</b>
<b>Anexe:</b>	
1. Formular de depunere a reclamației.....	15

## Acronime

**AAS** – Alimentare cu Apă și Sanitație

**ADRC** – Agenția de Dezvoltare Regională Centru

**APL** – Administrația Publică Locală

**CES** - Consulting Engineers Salzgitter GmbH

**CSÎ** - Comisia pentru soluționarea întâmpinărilor

**ECAP** – Plan de Acțiuni de Expropriere și Compensare

**KfW** - Kreditanstalt für Wiederaufbau, Banca Germană de Dezvoltare

**MIDR**– Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale

**MSR** – Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor

**PAP** – Populație Afectată de Proiect

**PV** – Proces Verbal

**SEP** – Stakeholder Engagement Plan/ Planul de Implicare a Părților Interesate

**UIP** – Unitatea de Implementare a Proiectului

În conformitate cu prevederile Standardelor de Mediu și Sociale ale Băncii Mondiale și prevederile legislației naționale, Unitatea de Implementare a Proiectului ”Îmbunătățirea infrastructurii de apă în Moldova Centrală” din cadrul ADRC pune la dispoziția publicului Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor, destinat depistării operative, examinării și soluționării reclamațiilor publicului cu privire la lucrările și activitățile realizate în cadrul Proiectului menționat.

Prin intermediul acestui Mecanism persoanele fizice, organizațiile și grupurile locale, care consideră că ar putea fi afectate de activitățile planificate în cadrul Proiectului (inclusiv lucrările de proiectare și construcție, activitățile de expropriere, etc.), pot depune reclamații cu prezentarea îngrijorărilor și situațiilor care le-ar putea afecta interesele și/sau pot adresa întrebări sau sugestii referitor la implementarea Proiectului.

## I. Relevanța proiectului

Proiectul urmărește asigurarea furnizării apei de calitate din punct de vedere sanitaro-igienic, în condițiile unui proiect executat cu respectarea tuturor normelor de protecție a mediului, care să acopere costurile și la cote acceptabile social, în zonele selectate ale raioanelor Strășeni și Călărași, iar obiectivul general al Proiectului este îmbunătățirea condițiilor de viață și de sănătate a populației locale, contribuind astfel la dezvoltarea durabilă a raioanelor.

În cadrul Cooperării Financiare Germane cu Republica Moldova, sunt alocate/furnizate fonduri pentru depășirea situației dificile din sectorul de alimentare cu apă prin reabilitarea și îmbunătățirea sistemelor de alimentare cu apă din Moldova Centrală.

Proiectul este implementat de către Unitatea de Implementare din cadrul Agenției de Dezvoltare Regională Centru (ADR Centru), cu asistența tehnică a Consultantului în implementare responsabilă de elaborarea proiectului tehnic (CES). Operarea și întreținerea apeductului magistral va fi în responsabilitatea operatorului S.A. ”Apă-canal Chișinău”, care are rolul cheie în domeniul alimentării cu apă în Republica Moldova în timp ce operatorii de apă din Călărași și Strășeni vor opera rețelele secundare de transport în raioane și în satele conexe.

În cadrul fazei I a proiectului, este planificată construcția unei conducte principale de transport al apei potabile de aproximativ 53 km de la Chișinău la Strășeni și Călărași pentru a înlocui sursele de apă existente și pentru a alimenta aceste centre raionale cu apă potabilă. În fazele viitoare de implementare, satele selectate din aceste două raioane vor fi conectate la noua sursă de apă potabilă:

1. Conducta principală de transport a apei potabile Chișinău - Strășeni - Călărași de circa 53 km va avea o nouă stație de pompare a apei potabile cu 2 grupe de pompe, dotări de

instrumentare și control, și rezervor de apă din beton de cca. 800 mc; vane asociate, debitmetre, vase de supratensiune, clădiri, alimentare cu energie electrică, telemetrie, lucrări de șantier, căi de acces etc.; instruire, punere în funcțiune, preluare și proceduri similare pentru principalele măsuri prioritare de transport și reabilitare în cele 2 orașe;

2. Măsurile prioritare de reabilitare în municipiul Strășeni vor consta în construirea noii conducte de legătură între conducta principală de transport și cele două rezervoare de stocare existente în apropiere de Strășeni, de circa 1,2 km; o instalație de reclarare la rezervoarele de stocare existente în apropierea orașului Strășeni; un nou centru local SCADA pentru rețelele de apă din raionul Strășeni;

3. Măsurile prioritare de reabilitare în Municipiul Călărași vor consta în construirea noii conducte de legătură între stația principală de pompare de transport și rezervorul de stocare R3 existent, de circa 1,65 km; înlocuirea pompelor și conductelor existente, cu instalații de M&E, instrumentare și control, amplasate la rezervorul de stocare R3; înlocuirea conductei de racord existentă între rezervoarele de stocare R4 și R3, de circa 100 m; construirea unei noi stații de pompare și rezervor de stocare, cu instalații de M&E, instrumentare și control; un nou centru SCADA local pentru rețelele de apă din raionul Călărași. Locația proiectului este prezentată în figura de mai jos.



figura 1 "Locația proiectului"

## II. Cadrul normativ național și internațional

Următoarele acte normative și documente reglementează funcționarea Mecanismului de Soluționare a Reclamațiilor (MSR):

- Legea 296/2022 privind declararea utilității publice de interes național pentru lucrările de construcție a apeductului magistral Chișinău–Strășeni–Călărași;
- Legea 488/1999 exproprierii pentru cauză de utilitate publică;
- Hotărârea de Guvern nr. 834 din 01.11.2023 Cu privire la exproprierea pentru cauză de utilitate publică a bunurilor imobile (terenurilor) și a dreptului de folosință asupra bunurilor imobile (terenurilor) situate pe amplasamentul lucrărilor de interes național de construcție a apeductului magistral Chișinău – Strășeni – Călărași;
- Plan de Acțiuni de Expropriere și Compensare (ECAP) ;
- Planul de implicare a părților interesate (SEP) ;
- Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;
- Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003;
- Legea Nr.982 / 2000 privind accesul la informație;
- Legea nr. 239 / 2008 privind transparența în procesul decizional;
- Legea nr. 86/2014 privind evaluarea Impactului asupra Mediului;
- Legea nr.64/2010 privind libertatea de exprimare;
- Politicile operaționale și Standardele de mediu și sociale relevante ale Băncii Mondiale, printre care:
  - SSM 1: Evaluarea și gestionarea riscurilor și impacturilor sociale și de mediu
  - SSM 2: Munca și condițiile de muncă
  - SSM 4: Sănătatea și securitatea comunității
  - SSM 5: Achiziționarea terenurilor, restricțiile asupra utilizării terenurilor și relocarea involuntară
  - SSM 10: Implicarea părților interesate și distribuirea informațiilor.

## III. Scopul Mecanismului de soluționarea a reclamațiilor

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.

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 prin care proiectul ar putea 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.

#### IV. Beneficiarii MSR

Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor în cadrul Proiectului 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.

Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor va fi disponibil pentru toate părțile interesate ale proiectului constituind instrumentul normativ în ghidarea părților interesate pentru aplicarea procedurii de adresare a întrebărilor, prezentare a comentariilor, propunerilor și/sau depunerea reclamațiilor (plângerilor, petițiilor) cu privire la activitățile realizate în cadrul proiectului.

Se anticipează că de MSR se vor folosi îndeosebi:

- Proprietarii de terenuri și membrii familiilor lor, ale căror drepturi ar putea fi afectate din cauza procesului de expropriere temporară pentru necesitățile lucrărilor de construcție;
- Persoanele din localitățile beneficiare ale Proiectului ale căror mediu de trai și calitate a vieții poate fi afectată de Proiect;
- Persoanele din grupurile vulnerabile (femei, persoane cu dizabilități, vârstnici, minorități etnice etc.) ale căror interese ar putea fi afectate în perioada realizării lucrărilor de construcție și care ar putea fi supuși unor riscuri suplimentare ca urmare a activităților proiectului;
- Agenții economici din localitățile, din zona realizării lucrărilor de construcție ale căror activitate economică poate fi afectată de procesul de construcție și de expropriere;
- APL și instituțiile publice din localitățile beneficiare ale Proiectului, ale căror activitate operațională sau patrimoniu poate fi afectat în procesul de construcție. De asemenea, aceștia s-ar putea confrunta cu nemulțumiri din partea populației, pe care unele activități ale proiectului i-ar putea afecta.
- Organizații ale societății civile și mass-media care sunt interesați de activitățile proiectului, doresc să furnizeze informații sau să comunice plângeri ale cetățenilor.
- Angajații agenților economici contractați ale căror interese și drepturi contractuale pot fi încălcate.

## V. Comisia pentru soluționarea întâmpinărilor (CSÎ)

În scopul implementării proiectului a fost adoptată Legea 296/2022 privind declararea utilității publice de interes național pentru lucrările de construcție a apeductului magistral Chișinău–Strășeni–Călărași. Astfel, conform art. 1 din Procedura specială de expropriere a Legii menționate supra ”Comisia pentru soluționarea întâmpinărilor este grup de lucru, format, în condițiile legii, din 3 specialiști din domeniul de activitate în care se execută lucrarea de utilitate publică, care, în urma analizei documentelor prezentate de către persoanele afectate de procesul de expropriere, emite o decizie motivată cu privire la cuantumul despăgubirii stabilit în propunerea de expropriere” În această Comisie mai pot fi incluși delegați ai unor instituții cum ar fi autorități de mediu, autorități de sănătate publică, cadastru, agenție forestieră etc.

În condițiile Legii 296/2022 a fost adoptat în scopul 834 din 01.11.2023, act care nominalizează proprietarii bunurilor imobile expropriate, indică numerele cadastrale și suprafețele acestor bunuri, precum și categoria de folosință a bunurilor imobile în conformitate cu prevederile legale aplicabile, și prin care se instituie Comisia pentru soluționarea întâmpinărilor. Pe lângă cei 3 membri stabiliți în Anexa nr.3 a Hotărârii de Guvern menționate, pentru fiecare localitate în care sunt situate imobilele propuse exproprierii, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, prin intermediul Unității de Implementare a Proiectului „Îmbunătățirea infrastructurii de apă în Moldova Centrală” din cadrul Agenției de Dezvoltare Regională Centru, va asigura completarea componenței nominale a Comisiei menționate cu trei proprietari de imobile, aleși în conformitate cu art. 11 alin. (3) din Legea exproprierii pentru cauză de utilitate publică nr. 488/1999.

UIP din cadrul ADR Centru va asigura procesul de înregistrare a reclamațiilor și va pune la dispoziția CSÎ actele înregistrate conform MSR pentru procedura de examinare și soluționare, fiind responsabilă în cooperare cu beneficiarii (APL) de informarea reclamanților referitor la Deciziile CSÎ în termen de 5 zile de la adoptare și servește drept temei pentru determinarea cuantumului despăgubirii, care, în niciun caz, nu poate fi mai mic decât cel stabilit în propunerea de expropriere.

Comisia analizează documentele depuse și poate solicita și informații și date suplimentare, la solicitarea celor care li s-au adresat sau din oficiu. Propunerea de expropriere, pretențiile proprietarilor și titularilor altor drepturi reale asupra obiectului exproprierii, precum și pretențiile acestora se depun în scris, fiind consemnate în procesul-verbal de către președintele comisiei și de către secretar.

## VI. Procedura de depunere a reclamațiilor

### 6.1. Modalități de depunere a reclamațiilor

Persoana care primește reclamația va atribui număr de înregistrare conform localității și numerotării cronologice și va înregistra reclamația în Registrul de reclamații electronic.

Odată cu înregistrarea reclamației/contestației, se va asigura lipsa conflictului de interese, și anume că toate persoanele implicate în procesul de examinare nu au nici un interes material, personal sau profesional la rezultatul examinării, precum și nu au legături personale sau profesionale cu petiționarii sau martorii.

Au fost stabilite câteva modalități de depunere a reclamațiilor în vederea păstrării confidențialității și evitării conflictelor de interese a părților. De asemenea, reclamațiile pot fi depuse anonim, dacă reclamantul dorește sau acesta are posibilitatea să solicite păstrarea confidențialității (să nu-i fie divulgată identitatea fără acordul acestuia).

Formularele de depunere a reclamației (modelul în Anexa 1) vor fi disponibile online pe site, ADR și APL sau fizic la sediile/ oficiile:

- ADRC/ UIP;
- la secretariatele primăriilor (APL);
- în birourile/ șantierele agenților economici;

### 6.2. Depunerea reclamațiilor privind cuantumul despăgubirilor a expropriațiilor

În cazul în care titularii de drepturi asupra obiectelor supuse exproprierii nu sunt de acord cu despăgubirea propusă de expropriator, aceștia au dreptul să depună către "**Comisia pentru soluționarea întâmpinărilor**" (CSÎ), contestații împotriva propunerii de expropriere, utilizând formularul din Anexa 1, prin care să înainteze propriile exigențe cu privire la cuantumul despăgubirii, însoțite de documente justificative.

Termenul pentru depunerea contestațiilor de către expropriați pe adresa CSÎ (adresa ADR Centru menționată mai jos) este de 45 de zile, calculat de la data recepționării propunerii de expropriere. Unitatea de Implementare a Proiectului „Îmbunătățirea infrastructurii de apă în Moldova Centrală” din cadrul Agenției de Dezvoltare Regională Centru, asigură lucrările de secretariat ale Comisiei menționate, iar președintele Comisiei semnează corespondența acesteia.

**Acest tip de reclamații se depun doar la:**

**ADR Centru**

**adresă: orașul Ialoveni, str. Alexandru cel Bun 33, et 4**

**email: [adrcentru@adrcentru.gov.md](mailto:adrcentru@adrcentru.gov.md)**

**tel: 0 (268) 22692**

### 6.3 Instituțiile unde pot fi depuse contestațiile/ reclamațiile:

#### 1. ADR Centru

adresă: orașul Ialoveni, str. Alexandru cel Bun 33, et 4  
email: [adrcentru@adrcentru.gov.md](mailto:adrcentru@adrcentru.gov.md)  
tel: 0 (268) 22692

#### 2. Sediile Primăriilor

- Primăria s. Sireți, r-ul Strășeni  
adresă: str. Mihai Eminescu nr.3  
email: [boaghi.leonid@gmail.com](mailto:boaghi.leonid@gmail.com), [clsireti@gmail.com](mailto:clsireti@gmail.com),  
tel: 0237-71-459
- Primăria s. Vorniceni, r-ul Strășeni  
adresă: str. Sfatul Țării nr.6  
email: [vorniceniprimaria@gmail.com](mailto:vorniceniprimaria@gmail.com), [primariavorniceni2020@gmail.com](mailto:primariavorniceni2020@gmail.com)  
tel: 0237-46238
- Primăria or. Bucovăț, r-ul Strășeni  
adresă: str. Ștefan Cel Mare 18  
email: [info@bucovat-straseni.md](mailto:info@bucovat-straseni.md)  
tel: 0 237 62238
- Primăria or. Călărași  
adresă: Mihai Eminescu nr. 19  
email: [info@calarasi-primaria.md](mailto:info@calarasi-primaria.md)  
tel: 0 244 22773, 0 244 23601
- Primăria s. Ghidighici, mun. Chișinău  
adresă: Chișinău, sec. Buiucani, sat. Ghidighici, str. A. Mateevici nr. 2  
email: [primaria.ghidighici@gmail.com](mailto:primaria.ghidighici@gmail.com)  
tel: 0 22 710-605
- Primăria s. Nișcani, r-ul Călărași  
email: [primarianiscani@gmail.com](mailto:primarianiscani@gmail.com)  
tel: 0244-63-236
- Primăria s. Vărzărești Noi r-ul Călărași  
email: [m\\_mocanu@mail.ru](mailto:m_mocanu@mail.ru)  
tel: 0 (244) 71-2-36, 0 244 71-2-38

- Primăria s. Pitușca, r-ul Călărași  
email: primariapitusca@gmail.com  
tel: 0 (244) 44-2-35, 0 (244) 44-2-36
- Primăria mun. Chișinău  
adresă: Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfint 83  
email: primaria@pmc.md  
tel: 0 (22) 20-17-38.
- Primăria s. Vatra, mun. Chișinău  
email: primar.vatra@gmail.com, primaria.vatra@gmail.com  
tel: 0 (22)-59-62-99
- Primăria s. Roșcani, r-ul Strășeni  
email: primariaroscani@gmail.com  
tel: 0 (237) 65 520.
- Primăria s. Pânășești, r-ul Strășeni  
email: v.bujor@mail.ru  
tel: 0(237) 77 2 36, (0237) 77 2 38.
- Primăria s. Negrești, r-ul Strășeni  
adresă: Strada Nicolae Bălcescu nr.1  
email: negresti@mail.ru  
tel: (0237) 92 5 36, (0237) 92 5 38
- Primăria s. Căpriană, r-ul Strășeni  
email: primariacapriana@gmail.com  
tel: (0237) 68 2 36, (0237) 68 2 38
- Primăria s. Tătărești, r-ul Strășeni  
email: tatarestistraseni@gmail.com  
tel: (0237) 66 2 36, (0237) 66 2 38
- Primăria mun. Strășeni  
adresă: Strada Mihai Eminescu 32  
email: primaria.straseni11@gmail.com  
tel: (0-237) 2-22-91

- Primăria s. Gălești, r-ul Strășeni  
adresă: str. Sfatul Țării 6  
email: galesti@galluncabicului.md  
tel: 0237 53 236

Proiectul va asigura flexibilitatea în canalele disponibile pentru reclamații, precum și accesibilitatea la informațiile de contact pentru persoanele care depun reclamații.

Publicul poate adresa reclamații și întrebări prin intermediul legăturii telefonice:

Tel: 0 (268) 22692, 0 (268) 26410

UIP din cadrul ADRC va asigura confidențialitatea examinării reclamațiilor, totodată Reclamantul poate adresa reclamația în mod anonim.

## **VII. Proceduri de soluționare a contestațiilor/reclamațiilor**

### **7.1. Procedura de soluționare reclamațiilor**

După depunerea reclamației/întâmpinării, acestea se vor înregistra în Registrul electronic al reclamațiilor. UIP va fi înștiințată despre înregistrarea reclamației. Reclamațiile vor fi examinate în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării.

Pentru examinarea reclamației persoanele responsabile se vor informa din prima sursă pentru a avea acces la toate circumstanțele, părțile reclamației. Investigarea reclamației poate impune vizite la fața locului, examinarea documentelor și o întrevedere cu persoanele care ar putea contribui la soluționarea problemei reclamate.

Termenul de examinare și soluționare a reclamației poate fi prelungit argumentat la necesitate. Despre prelungirea termenului va fi informat reclamantul prin prezentarea motivelor prelungirii termenului de examinare și/sau soluționare a plângerii și i se va prezenta un termen rezonabil de soluționare a plângerii. Rezultatul investigației va fi consemnat într-un Proces-verbal.

Reclamantul va fi informat despre rezultatele examinării prin scrisoare, în formă electronică sau prin poștă, în dependență de modalitatea menționată în reclamație. Rezultatele examinării și decizia vor fi incluse în Registrul de evidență a reclamațiilor

### **7.2. Procedura soluționării întâmpinărilor privind cuantumul despăgubirii expropriatilor**

După primirea propunerii de expropriere, proprietarii și titularii dreptului de folosință sau de alte drepturi reale asupra obiectelor supuse exproprierii sunt obligați să ia măsurile de

conservare a acestora. Din momentul primirii propunerii de expropriere, expropriatul, în decurs de 45 de zile, este în drept să-și dea sau nu consimțământul pentru o compensare imediată și echitabilă.

Întâmpinările împotriva propunerilor de expropriere se soluționează în conformitate cu prevederile Legii exproprierii pentru cauză de utilitate publică nr. 488/1999. Întâmpinările se soluționează în termen de 30 de zile de către Comisia pentru soluționarea întâmpinărilor. Decizia comisiei se comunică părților în termen de 5 zile de la adoptare și servește drept temei pentru determinarea cuantumului despăgubirii, care, în niciun caz, nu poate fi mai mic decât cel stabilit în propunerea de expropriere.

În cazul în care expropriatul nu este satisfăcut de cuantumului despăgubirii stabilit în decizia Comisiei pentru soluționarea întâmpinărilor, acesta poate contesta decizia în instanța judecătorească competentă în termen de doi ani, care curge de la data la care i-a fost comunicată respectiva decizie de stabilire a cuantumului despăgubirii, fără a putea contesta transferul de la expropriat la expropriator al dreptului de proprietate asupra bunurilor imobile și după caz, al dreptului de folosință.

Rezultatele examinării și decizia va fi inclusă în Registrul de evidență a reclamațiilor. Răspunsul expediat reclamantului va fi păstrat într-o mapă specială cu numerotarea documentelor în conformitate cu numărul de înregistrare al plângerii.

### VIII. Monitorizarea implementării MSR

Fiecare parte responsabilă de funcționarea MSR va avea acces la un Registru electronic de înregistrare a reclamațiilor pentru monitorizarea procesului de soluționare a acestora. Este important ca toate reclamațiile, inclusiv cele anonime, să fie înregistrate în registrul electronic. Reclamațiile primite trebuie să fie înregistrate cu un număr care va fi stabilit de UIP în dependență de localitate.

Toate Autoritățile publice locale vor anunța UIP despre orice reclamație înregistrată expediind copia formularului completat de Reclamant, și despre orice schimbare a statutului reclamației, astfel asigurând actualizarea permanentă a Registrului electronic. Toate reclamațiile care întrunesc criteriile de admisibilitate (legate de proiect) sunt transmise tuturor celor interesați (responsabili) pentru exprimarea opiniilor/ propunerilor acestora cu privire la reclamațiile sau sesizările, sugestiile oferite de reclamați.

Registrele vor fi deținute în formă electronică și vor avea următoarele compartimente:

- Numărul reclamației;
- Data primirii/ depunerii reclamației;
- Descrierea reclamației;
- Propunere/solicitarea reclamației;
- Date despre reclamant (Persoana/ Localitatea);

- Decizie / Soluții;
- Data oferirii răspunsului;
- Comentarii suplimentare;

Politicile, procedurile și actualizările periodice ale sistemului MSR vor fi puse la dispoziția tuturor părților interesate. UIP va urmări și monitoriza în mod regulat situația referitor la reclamații pentru a se asigura că toate reclamațiile sunt soluționate în termenul stabilit. UIP va transmite rapoarte disponibile către KfW și tuturor părților interesate, care ar conține următoarele informații:

- Statutul stabilirii MSR (procedurile, personalul, sensibilizarea (informarea) populației etc.);
- Date cantitative cu privire la numărul de reclamații înregistrate și numărul celor soluționate, termenul de soluționare;
- Date calitative cu privire la tipologia reclamațiilor, cauzele cele mai frecvente care provoacă survenirea reclamațiilor;
- Orice aspecte particulare întâmpinate în cazul funcționării MSR;
- Timpul necesar pentru soluționarea reclamațiilor;
- Factorii care pot influența funcționarea MSR;
- Măsuri pentru diminuarea numărului de reclamații aferente procesului de implementare a Proiectului și de reducere a timpului de soluționare a reclamațiilor.

UIP va realiza anual un raport care va prezenta rezultatele implementării SEP (stakeholder engagement plan), care se va referi inclusiv la MSR. Părțile interesate vor fi informate pe parcursul implementării proiectului, despre disponibilitatea și importanța MSR. MSR va fi revizuit și actualizat, completat la necesitate cu aranjamente specifice proiectului și va fi distribuit publicului larg.

## Anexa 1 Formular de depunere a reclamației

Nr. de înregistrare:

*Notă: dacă doriți puteți rămâne anonim sau să solicitați să nu vă fie dezvăluită identitatea unor terțe părți fără consimțământul dumneavoastră.*

Prenumele \_\_\_\_\_

Numele \_\_\_\_\_

- prefer să-mi exprim plângerea în mod anonim  
 solicit ca identitatea mea să nu fie dezvăluită fără consimțământul meu

*Vă rugăm să marcați modul în care doriți să fiți contactat (telefon, e-mail).*

- prin poștă (indicați adresa): \_\_\_\_\_  
 prin telefon (notați numărul): \_\_\_\_\_  
 prin e-mail (indicați) \_\_\_\_\_

Limba de comunicare preferată:  Româna  Rusa  Alta (indicați)

Localitatea: \_\_\_\_\_

Locul depunerii: \_\_\_\_\_

Descrierea incidentului sau a plângerii (Ce s-a întâmplat? Unde s-a întâmplat? Cu cine s-a întâmplat? Care este rezultatul problemei? Data incidentului etc.)

*Notă: În cazul depunerii contestațiilor împotriva propunerii de expropriere, prin care se înaintează propriile exigențe cu privire la cuantumul despăgubirii, contestația trebuie să fie însoțită de documente justificative.*

Semnătura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Vă rugăm să trimiteți acest formular la: UIP/ ADR Centru, orașul Ialoveni, MD-6800, str. Alexandru cel Bun, nr. 33, etaj. 4 sau prin email: adrcentru@adrcentru.gov.md, tel. 0 (268) 22692