



Plan de Implicare a Părților Interesate (SEP)

Proiectul de reabilitare a căilor ferate din Rep. Moldova

Februarie, 2023



Contents

1. INTRODUCERE.....	3
1.1. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE PLANULUI DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE (SEP).....	3
1.2. SCURTĂ DESCRIERE A PROIECTULUI.....	3
2. REGLEMENTĂRI ȘI CERINȚE.....	4
2.1. CERINȚE LEGALE DIN REP. MOLDOVA.....	4
2.2. CERINȚELE BERD.....	5
3. PĂRȚILE INTERESATE DE PROIECT.....	6
3.1. MAPAREA PĂRȚILOR INTERESATE.....	6
3.2. ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE.....	7
3.1. GRUPURI VULNERABILE.....	8
4. ACTIVITĂȚI DE IMPLICARE PRECEDENTE.....	9
1. ACTIVITĂȚI DE IMPLICARE LEGATE DE PROIECT.....	9
2. ALTE ACTIVITĂȚI DE IMPLICARE.....	9
5. PLANUL DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE.....	10
6. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR.....	12
7. MONITORIZARE ȘI EVALUARE.....	15
8. RAPORTARE.....	16
9. ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	16
ANEXA 1 – FORMULAR ÎNREGISTRARE PLÂNGERI.....	17
ANEXA 2 – MODEL TABEL ÎNREGISTRARE PLÂNGERI.....	18

Abrevieri

CFM	Calea Ferată Moldova
BERD	Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare
CP BERD	Cerințe de Performanță ale Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare
EIM	Evaluare Impact de Mediu
PSM	Politica Socială și de Mediu a BERD (2019)
UE	Uniunea Europeană
ONG	Organizații neguvernamentale
RNT	Rezumat non-tehnic
SEP	Planul de implicare a părților interesate



1. Introducere

1.1. Scopul și obiectivele Planului de implicare a părților interesate (SEP)

Implicarea părților interesate este un element cheie în construirea unor relații puternice și receptive cu comunitatea, care sunt esențiale pentru gestionarea cu succes a riscurilor și a impactului social și de mediu al unui proiect. Scopul său este de a informa părțile interesate cu privire la potențialele impacturi sociale și de mediu legate de proiect prin divulgarea adecvată a informațiilor, de a se asigura că percepțiile lor cu privire la dezvoltarea propusă sunt cât mai exacte posibil, de a se consulta pentru a obține feedback și de a oferi un mecanism de soluționare a oricăror preocupări sau plângeri pe care le-ar putea avea.

Planul de implicare a părților interesate (SEP) este un document orientativ care cartografiază principalele categorii de părți interesate care vor fi implicate în mod semnificativ în dezvoltarea și punerea în aplicare a unui proiect. Acest SEP evidențiază modul în care compania intenționează să comunice cu aceste grupuri de părți interesate care ar putea fi afectate sau interesate de operațiunile și activitățile întreprinse de Calea Ferată Moldova (CFM). Acesta se concentrează pe:

- Identificarea părților interesate care ar putea fi afectate și care sunt interesate de proiect;
- Stabilirea unor metode de implicare adecvate pentru fiecare categorie identificată de părți interesate;
- Documentarea activităților anterioare de implicare și feedback-ul părților interesate;
- Dezvoltarea și punerea în aplicare a viitorului program de implicare a părților interesate și a metodelor de implicare;
- Introducerea mecanismului de soluționare a reclamațiilor din cadrul proiectului;
- Monitorizarea și evaluarea acțiunilor de implicare și;
- Roluri și responsabilități

Acest SEP este pregătit pentru proiectul de reabilitare feroviară Valcinet – Cainari (Proiectul), care se află în partea de centru-nord a Republicii Moldova, proiect care este în curs de elaborare și implementare de către CFM cu sprijinul Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD). Acesta stabilește programul planificat pentru divulgarea informațiilor despre proiecte și consultarea părților interesate, precum și metodele de înregistrare și abordare a observațiilor și reclamațiilor din partea diferitelor părți interesate.

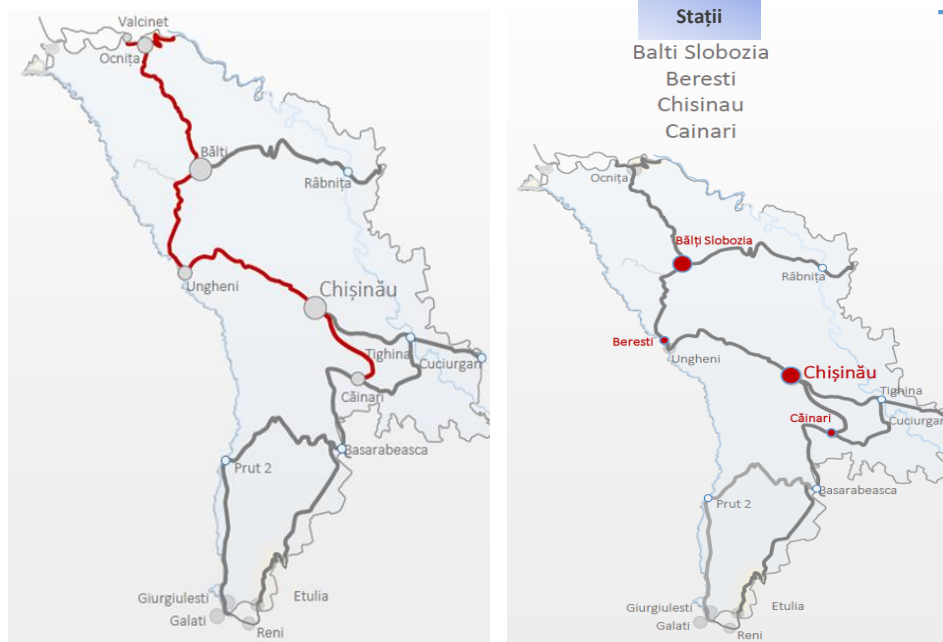
1.2. Scurtă descriere a proiectului

Proiectul este un răspuns la necesitatea de a îmbunătăți legăturile feroviare dintre Ucraina și vecinii săi din sud, pentru care CFM a pregătit un plan de investiții pentru creșterea capacității de transport pentru rețeaua națională de transport feroviar. Proiectul își propune să îmbunătățească accesul mărfurilor ucrainene în portul Constanța din România de la Marea Neagră – precum și în porturile românești și ucrainene de pe Dunăre. Aceste porturi au o capacitate combinată care poate absorbi o bună parte din nevoile de import și export ale Ucrainei. Deși linia este proiectată în general pentru viteze de funcționare de 60-80 km/h, în prezent există aproape 100 de locații în care starea căii ferate a dus la restricții de viteză de până la 15 km/h, Vitezele de funcționare vor fi mărite la minimum 40 km/h prin înlocuirea șinelor,



traverselor și a balastului care necesită înlocuire. Proiectul va îmbunătăți, de asemenea, starea șinelor în mai multe stații intermediare.

BERD ia în considerare acordarea de finanțare pentru achiziționarea de materiale pentru reabilitarea unei linii de cale ferată de aproximativ 128 km între Ocnita – Cainari, legătura feroviară Nord-Sud a Moldovei.



Imaginea 1 Harta proiectului

Proiectul presupune doar lucrări limitate la nivel înalt (înlocuirea șinelor defecte, traverselor și balastului), în vederea creșterii vitezei minime pe traseu și a îmbunătățirii condițiilor de manevră (reabilitarea liniilor în 4 stații, respectiv Bălți Slobozia - 3 linii, Berești - 3 linii, Chișinău - 3 linii și Linia Cainari - 1); în proiect nu vor fi incluse alte lucrări (de exemplu, reabilitarea trecerilor la nivel ale căii ferate, reabilitarea podurilor feroviare etc.).

2. Reglementări și cerințe

2.1. Cerințe legale din Rep. Moldova

Implicarea părților interesate și dreptul de acces la informații sunt reglementate în Republica Moldova de Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informații. Legea prevede, printre altele, că "Furnizorul de informații, în conformitate cu competențele care îi sunt atribuite, este obligat:

- să asigure informarea activă, corectă și în timp util a cetățenilor cu privire la chestiuni de interes public și la chestiuni de interes personal;
- garantarea accesului liber la informații;
- să respecte limitările accesului la informații, prevăzute de legislație, pentru a proteja informațiile confidențiale, viața privată a persoanei și securitatea națională;



- să respecte termenele de furnizare a informațiilor, prevăzute de lege;
- să facă publice propriile acte adoptate în condițiile legii."¹

Legea 86 din 29 mai 2014 privind evaluarea impactului asupra mediului al Republicii Moldova este o transpunere parțială a Directivei 2011/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind evaluarea impactului unor proiecte de stat și private asupra mediului.

Legea stabilește principiile EIM, definește domeniul de aplicare al EIM, competențele autorităților competente și procedura de solicitare a activităților planificate. Acesta definește, în plus, procedurile de consultare publică și de participare la procesul EIM.

2.2. Cerințele BERD

Toate proiectele finanțate de BERD vor fi structurate astfel încât să îndeplinească cerințele [politicii sociale și de mediu](#) a BERD , care include zece cerințe de performanță (CP) pentru domeniile-cheie de sustenabilitate socială și de mediu pe care proiectele trebuie să le îndeplinească, inclusiv divulgarea informațiilor (CP10) și implicarea părților interesate. În plus, [mecanismul](#) independent de responsabilizare a proiectelor al BERD (IPAM), ca instrument independent de ultimă instanță, are scopul de a facilita soluționarea problemelor sociale, de mediu și de informare publică ridicate de persoanele afectate de proiecte și de organizațiile societății civile cu privire la proiectele finanțate de BERD și de a determina dacă banca a respectat ESP-ul său și dispozițiile specifice proiectului din [politica](#) sa privind accesul la informații ; și, dacă este cazul, pentru a aborda orice nerespectare existentă a acestor politici, prevenind în același timp nerespectarea viitoare de către Bancă.

CP10 prevede că legile naționale (inclusiv cele care transpun reglementările internaționale) privind divulgarea și consultarea informațiilor publice trebuie să fie întotdeauna respectate. Prin urmare, aplicarea BERD CP10 urmărește să completeze cadrul juridic național.

CP10 conține orientări similare cu cele din Regulamentul UE nr.347/2013, în sensul că părțile interesate afectate, în special comunitățile locale afectate de punerea în aplicare a unui proiect, beneficiază de un set de măsuri proactive din partea promotorului proiectului, care vizează (a) diminuarea sau eliminarea impactului negativ asupra mediului sau a impactului social legat de punerea în aplicare a proiectului și (b) asigurarea faptului că percepția părților interesate asupra proiectului este cât mai exactă posibil.

În conformitate cu CP10, ar trebui respectate următoarele principii:

- Promovarea comunicării transparente între promotorul proiectului, angajații săi, comunitățile locale direct afectate de proiect și alte părți interesate;
- Implicarea părților interesate este un proces lipsit de manipulare, interferență, constrângere și intimidare;
- Implicarea părților interesate va fi diferențiată în funcție de apartenența lor la părțile interesate direct afectate sau afectate indirect. Pentru grupurile vulnerabile, se vor lua în

¹https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=108552&lang=ro



considerare acțiuni specifice pentru a elimina posibilele bariere în calea participării acestora la procesul de implicare;

- Implicarea părților interesate este un proces care trebuie să aibă loc în primele etape ale proiectului și să continue pe întreaga durată de viață a proiectului;
- Asigurarea accesului la un mecanism de primire/soluționare a reclamațiilor, pentru ca părțile interesate să își prezinte întrebările, nelămuririle, reclamațiile cu privire la Proiect.

3. Părțile interesate de Proiect

3.1. Maparea părților interesate

Identificarea părților interesate este un pas esențial în gestionarea procesului de implicare a părților interesate. Având în vedere stadiul și domeniul de aplicare al proiectului, au fost identificate următoarele categorii de părți interesate:

- **Societatea civilă:**
 - Publicul larg: grupuri și subgrupuri de populație afectate direct sau indirect (de exemplu, tineri, fete și grupuri de femei) și grupuri minoritare etnice.
 - Organizațiile și instituțiile afectate de proiect, cum ar fi asociațiile de dezvoltare a satelor, grupurile de acord, grupurile de femei, cooperativele agricole și grupurile religioase.
 - Oameni din satele din jur care pot fi potențiale surse de muncă.
 - Organizații ale societății civile: ONG-uri naționale și internaționale, organizații comunitare, fundații, sindicate și institute de cercetare independente.
 - Reprezentanți informali: comunitate științifică, profesori, lideri religioși.
- **Guvern:**
 - Guvernul central: funcționari publici din ministere, cabinete etc.
 - Adunări reprezentative: organisme guvernamentale alese.
 - Instituții guvernamentale bilaterale și multilaterale: instituții financiare internaționale, donatori guvernamentali bilaterali etc.
- **Sectorul privat:**
 - Companii private (inclusiv furnizori, clienți și contractanți), grupuri umbrelă care reprezintă grupuri din sectorul privat și camere de comerț.
 - Mass.



3.2. Analiza părților interesate

Analiza părților interesate a fost efectuată prin evaluarea poziției fiecărei părți interesate în contextul etapei de pregătire a proiectului.

Fiecare parte interesată identificată a fost analizată din următoarele perspective: impactul proiectului asupra acestora (impact direct/indirect) și interesul lor potențial pentru proiect. Tabelul 2 prezintă principalele rezultate ale acestei analize.

Tabelul 1 Analiza părților interesate

Părților interesate	Interesul potențial pentru proiect
Părțile interesate afectate direct	
Comunitățile învecinate cu calea ferată	Interesate de înțelegerea beneficiilor și a impactului proiectului, precum și de măsuri de reducere a impactelor negative.
Lideri de opinie locali (primar, viceprimar, membri ai Consiliului Județean, preoți, directori de școli și profesori)	Interesați să obțină informații în timp util și eficient cu privire la punerea în aplicare a proiectului pentru a evalua modul în care proiectul ar putea avea un impact asupra comunităților lor.
Călători/navetiști care utilizează trenul	Interesați să înțeleagă modul în care lucrările propuse ar putea avea un impact asupra orarului trenurilor.
Companiile care utilizează calea ferată pentru transportul de mărfuri	Interesate să înțeleagă modul în care lucrările propuse ar putea avea un impact asupra orarelor de expediere.
Grupuri vulnerabile: copii, persoane în vârstă, persoane cu handicap și orice alte persoane vulnerabile care locuiesc în zonele afectate ale proiectului	Interesate să înțeleagă măsura întreprinsă pentru a reduce orice impact negativ.
Părțile interesate afectate în mod indirect	
Autoritățile naționale	Interesate ca Proiectul să fie dezvoltat și implementat conform standardelor naționale și internaționale.
Autorități regionale și locale	Interesate ca Proiectul să fie dezvoltat și implementat conform standardelor naționale. Autoritățile locale sunt interesate să obțină beneficii pentru comunitățile pe care le reprezintă.
Organizații neguvernamentale (ONG)	Interesate în monitorizarea proiectului pentru a se asigura că acesta respectă cerințele de mediu și sociale în vigoare.
Mass-media	Interesate de înțelegerea proiectului și monitorizarea modului în care sunt respectate toate dispozițiile, în special cele legate de mediu și social.
Public în general	Interesat de înțelegerea beneficiilor și dezavantajelor proiectului.
Angajații CFM	Interesați să înțeleagă modul în care proiectul ar putea avea un impact asupra activităților lor.
Federația Sindicală a Feroviarilor din Republica Moldova (Sindicat)	Interesați să înțeleagă modul în care Proiectul va avea un impact asupra membrilor lor.
Instituții Financiare Internaționale (IFI)	Interesate de implementarea proiectului conform calendarului și de recuperarea creditelor - în cazul creditorilor, precum și de maximizarea investițiilor - în cazul investitorilor.



3.1. Grupuri vulnerabile

În conformitate cu cerințele BERD, am definit grupurile și persoanele vulnerabile ale proiectului ca fiind "persoane care, în virtutea identității de gen, orientării sexuale, religiei, etniei, statutului indigen, vârstei, dizabilității, dezavantajului economic sau statutului social pot fi mai afectate de impactul proiectului decât altele și care pot fi limitate în capacitatea lor de a solicita sau de a profita de beneficiile proiectului". Persoanele vulnerabile sunt definite ca "persoanele care trăiesc sub pragul sărăciei, persoanele fără pământ, persoanele în vârstă, femeile și gospodăriile conduse de copii, refugiații, persoanele strămutate în interiorul țării, minoritățile etnice, comunitățile dependente de resursele naturale sau alte persoane strămutate care nu pot fi protejate prin legislația națională și/sau dreptul internațional".

Tabelul 3 de mai jos prezintă o listă a grupurilor vulnerabile care ar putea fi afectate de proiect și metodele de implicare necesare pentru atenuarea acestor impacturi.

Tabelul 2 Grupuri vulnerabile

Grup/persoană vulnerabilă	Impactul potențial	Metode de implicare
Persoane în vârstă	Persoanele în vârstă ar putea fi afectate în mod disproporționat de zgomotul produs de activitățile de construcție dacă acestea au loc în timpul programului de lucru obișnuit (orele 8.00 – 18.00).	Atunci când lucrările de reabilitare au loc în apropierea zonelor locuite, comunitatea locală va fi înștiințată cu privire la programul și durata lucrărilor.
	Creșterea traficului feroviar și a vitezei trenurilor va spori și mai mult riscurile pentru persoanele care utilizează zone informale de trecere a căilor ferate, în special pentru persoanele în vârstă și copii.	În cazul în care frecvența și viteza traficului feroviar cresc ca urmare a reabilitării, comunitățile locale vor fi notificate cu privire la această schimbare. În plus, zonele de trecere informale cunoscute vor fi semnalizate și împrejmuite, atunci când este posibil, pentru a reduce riscul de accidente.
Copii	Locurile de muncă din apropierea zonelor locuite reprezintă un pericol pentru copii.	Atunci când lucrările de reabilitare au loc în apropierea zonelor locuite, comunitatea locală va fi înștiințată cu privire la programul și durata lucrărilor. Toate șantierele de lucru vor fi semnalizate clar și vor fi luate toate măsurile de precauție pentru a nu permite accesul copiilor din proximitate.
	Creșterea traficului feroviar și a vitezei trenurilor va spori și mai mult riscurile pentru persoanele care utilizează zone informale de trecere a căilor ferate, în special pentru persoanele în vârstă și	În cazul în care frecvența și viteza traficului feroviar cresc ca urmare a reabilitării, comunitățile locale vor fi notificate cu privire la această schimbare. În plus, zonele de trecere informale cunoscute vor fi semnalizate și



	copii.	împrejmuite, atunci când este posibil, pentru a reduce riscul de accidente.
Navetiști care trăiesc sub pragul sărăciei/ lucrează în sectorul informal	Navetiștii aflați într-o situație economică precară care utilizează trenurile ar putea fi afectați în mod disproporționat în cazul în care orarul trenurilor este afectat de lucrările de reabilitare.	În cazul în care orarul trenurilor este afectat sau trenurile sunt anulate, pasagerii vor fi anunțați cu privire la aceste modificări și se va oferi transport alternativ.

4. Activități de implicare precedente

1. Activități de implicare legate de proiect

Având în vedere că proiectul nu a necesitat dezvoltarea unei EIM până în acest moment, CFM nu a efectuat consultări publice în legătură cu proiectul de reabilitare a căii ferate. Mai mult, Proiectul nu a fost discutat până acum în spațiul public, deoarece se află încă într-o fază incipientă.

2. Alte activități de implicare

În 2022 CFM a fost activ în sfera publică, promovând diverse proiecte de interes, din care reamintim:

1. Consultări privind exploatarea coridorului feroviar Iași-Chișinău-Odesa. Consultările au avut loc pe 11 februarie la Iași, România
2. Începerea reabilitării pentru Tighina-Basarabeasca-Giurgiulești, care a fost acoperită de canalele naționale de știri, precum și acoperită pe site-ul CFM
3. Lansarea rutei de transport Chișină-Kiev pentru pasageri, acoperită din nou în știri și pe site-ul CFM
4. Demararea campaniei "Integru pe șine", care își propune să combată corupția din sectorul feroviar
5. Participarea reprezentanților CFM la Comisia feroviară de frontieră a companiilor feroviare de stat din România și Republica Moldova, la Târgu Neamț, România

Compania are propriul ziar, care este disponibil atât în format fizic, cât și virtual pe site-ul web. Ziarul acoperă informații precum investițiile și alte știri relevante pentru activitățile lor. CFM utilizează, de asemenea, social media și este activ atât pe Facebook, cât și pe Instagram.



Imagine 2 Inaugurarea rutei Chișinău - Kiev. Sursa: site-ul CFM – www.railway.md



Imagine 3 Ziarul Feroviarul



5. Planul de implicare a părților interesate

Următorul plan de acțiune a fost prevăzut pentru anul 2023, care coincide cu lucrările de reabilitare a tronsoanelor de cale ferată. Obiectivul acestor comunicări externe este de a oferi un angajament continuu publicului țintă pentru a-i informa cu privire la activitățile, performanța, planurile de dezvoltare și investiții și despre punerea lor în aplicare. Datele exacte și locurile de desfășurare a activităților propuse vor fi comunicate părților interesate înainte, precum și în timpul fazelor de construcție și exploatare. Tabelele de mai jos includ informații despre acțiunile de angajament care trebuie efectuate de CFM în timpul perioadei de construcție. Acest plan va fi actualizat cel puțin o dată pe an sau în funcție de nevoile proiectului și de rezultatele obținute.

Tabela 3 Acțiuni propuse pentru perioada de construcție

Părțile interesate	Metoda de implicare	Scopul angajamentului	Informații divulgate	Cronologie estimată/ Locație	Responsabilitate
Comunități locale	Întâlniri directe Comunicate de presă și utilizarea rețelelor de socializare	Pentru a răspunde preocupărilor și așteptărilor comunității. Pentru a furniza informații părților interesate.	Furnizarea de informații despre impactul proiectului și măsurile de atenuare	Înainte de începerea construcției Toate comunitățile care se învecinează cu coridorul de lucru	CFM și Contractorii
Autoritățile locale și naționale	Întâlniri directe Corespondența oficială	Pentru a obține toate autorizațiile relevante pentru lucrările de construcție	Furnizați toate informațiile relevante pentru obținerea autorizațiilor în conformitate cu legislația națională	Înainte de începerea construcției Sediul autorităților/ Corespondență scrisă	CFM și Contractorii
Călători/navetiști care utilizează trenurile CFM	Notificări	Pentru a atenua impactul potențial în	Actualizări ale orarului trenurilor	Neîntrerupt Gări în zonele afectate	CFM



Părțile interesate	Metoda de implicare	Scopul angajamentului	Informații divulgate	Cronologie estimată/ Locație	Responsabilitate
		cazul unor modificări ale orarului trenurilor ca urmare a lucrărilor de reabilitare.	Informații despre mijloacele alternative de transport, dacă este cazul		
Companiile care utilizează calea ferată pentru transportul de mărfuri	Notificări Întâlniri directe	Atenuarea impactului potențial în cazul modificării programului de utilizare a căilor ferate ca urmare a lucrărilor de reabilitare.	Actualizări ale calendarului Informații privind accesul la despăgubiri, dacă este cazul	Neîntrerupt Corespondenta oficiala/ Intalniri la sediul societatii	.CFM
Contractori	Întâlniri directe Raportare	Asigurarea că proiectul este implementat corect și la timp	Furnizarea informațiilor necesare Întâlniri periodice de actualizare cu contractantul principal Vizite la fața locului pentru observarea progreselor înregistrate și în scopuri de monitorizare (pe baza planului de monitorizare și a cerințelor de audit intern) Discuții despre	Neîntrerupt Biroul CFM/ Corespondenta oficiala	CFM



Părțile interesate	Metoda de implicare	Scopul angajamentului	Informații divulgate	Cronologie estimată/ Locație	Responsabilitate
			rapoartele de progres		
Mass-media	Comunicate de presă și comunicare pe rețelele de socializare	Oferirea de informații în timp util	Furnizați informații despre: - dezvoltarea proiectului - începerea construcției - restricții impuse - articole oficiale în mass-media/ raspunsuri la solicitarea oficiala de informare publica	Neîntrerupt Ziare locale/ regionale accesibile locuitorilor din comunitățile afectate/atunci când este necesar Site CFM/ social media	CFM
IFI-uri	Raportare Întâlniri directe	Asigurați-vă că donatorii sunt informați cu privire la implementarea proiectului	Rapoarte	Neîntrerupt Biroul CFM/ Correspondenta oficiala	CFM

Toate răspunsurile primite vor fi documentate într-un registru și acțiunile corespunzătoare identificate și urmărite. Registrul va fi menținut și actualizat, după caz, pe tot parcursul proiectului. Procesele-verbale vor fi, de asemenea, elaborate din toate reuniunile de consultare și documentate în cadrul registrului de consultare.

6. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor

Părțile interesate au dreptul de a fi informate cu privire la dezvoltarea și punerea în aplicare a proiectului și au, de asemenea, dreptul de a ridica întrebări și sugestii în timpul procesului decizional. Răspunsul eficient și în timp util la nemulțumiri este esențial pentru menținerea unor bune relații comunitare, iar acest lucru include potențiale aspecte legate de proiect și de impactul său asociat.

Orice cerere, obiecție, reclamație sau propunere depusă de orice parte interesată în legătură cu proiectul va fi clasificată ca o plângere. Părțile interesate au posibilitatea de a depune plângeri anonime, care vor fi luate în considerare și soluționate în urma aceluiași pași de bază ca și în cazul plângerilor care nu sunt anonime,



cu mențiunea că, în acest caz, părțile interesate nu vor primi un răspuns oficial la plângerea sa. Plângerile anonime vor fi înregistrate în registrul de reclamații (anexa 2) ca orice altă plângere obișnuită.

O parte interesată poate ridica o plângere legată de orice operațiune CFM în timpul elaborării și punerii în funcțiune a proiectului.

Obiectivele mecanismului CFM de soluționare a reclamațiilor sunt de a se asigura că toate reclamațiile sunt abordate prompt și eficient, într-un mod echitabil și transparent, pe toată durata de viață a proiectului. Toate plângerile vor fi investigate pentru a stabili validitatea acestora și pentru a se asigura că toate plângerile acceptate sunt tratate într-un mod corect și prompt; dacă este cazul, vor fi puse în aplicare acțiuni corective pentru a preveni reapariția problemelor.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor (anexa 1) va fi disponibil la nivelul CFM și va include, dar fără a se limita la: un model (formular de înregistrare) pentru reclamațiile și sugestiile de înregistrare; o linie telefonică directă pusă la dispoziția oricărei persoane interesate să comunice despre proiect; un acces adecvat prin e-mailuri și întâlniri directe cu persoanele responsabile ale proiectului înainte, în timpul și după lucrările de construcție; și un formular de reclamație online.

Toate părțile interesate vor putea transmite plângerile personal prin poștă, e-mail, site web sau fax. Orice reclamație poate fi transmisă companiei la adresa:

SEDIUL CFM

Republica Moldova, Chisinau MD-2012, str. Vlaicu Pircalab 48;

(+373) 22-832-040; fax: (+373) 22-834-204

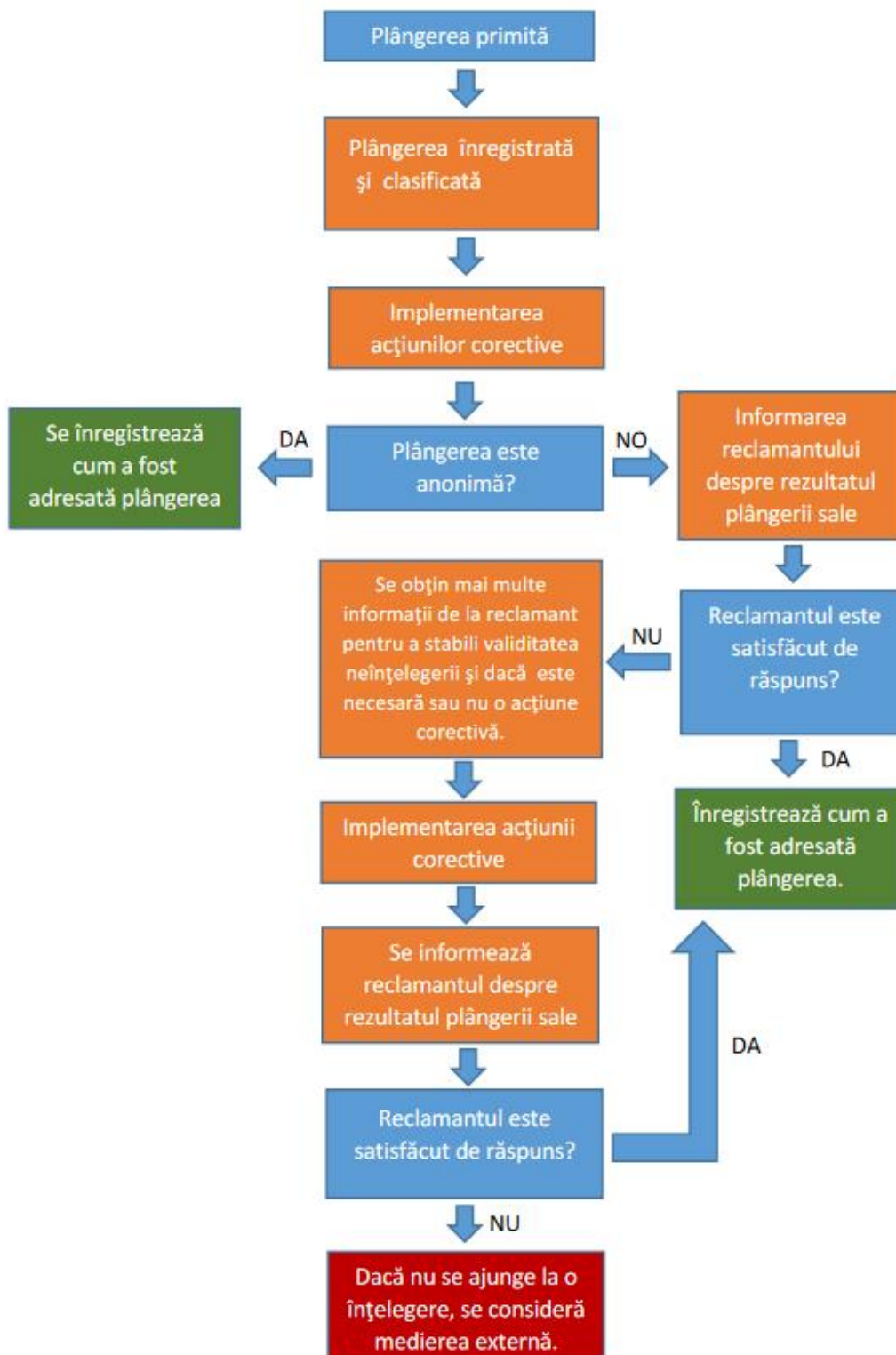
Email: cfm@railway.md

Website: <http://railway.md/>

O prezentare generală a procedurii de depunere a plângerilor este prezentată în figura 1 de mai jos.



Figura 1 Prezentare generală a mecanismului de reclamații





7. Monitorizare și evaluare

Activitățile de monitorizare vor fi proporționale cu impactul social și de mediu și cu aspectele asociate proiectului. Acestea pot reflecta, de asemenea, orice preocupări semnificative ale părților interesate și pot include o analiză sau un audit de final, după caz.

În procesul de monitorizare și evaluare a implicării părților interesate, vor fi înregistrate toate consultările întreprinse, toate aspectele ridicate și acțiunile întreprinse. De asemenea, acest proces implică descrierea lecțiilor învățate și orice modificări ale procesului de consultare.

Toate interogările legate de proiect vor fi consemnate în registrul de comentarii, analizate și raportate de echipa de implementare a proiectului CFM echipei de management în timpul elaborării și implementării proiectului.

Rezultatele și feedback-ul obținut în urma divulgării informațiilor și a consultării publice vor fi documentate și raportate, după caz. Rapoartele de sinteză – atât în limba engleză, cât și în limba română – vor conține detalii despre sugestiile sau preocupările exprimate de părțile interesate și despre modul în care au fost luate în considerare observațiile acestora.

UIP va monitoriza în mod constant nivelul de implicare a părților interesate prin elaborarea unui set de indicatori care vor include cel puțin următoarele elemente:

- Numărul de comunicări;
- Tipul comunicărilor;
- Frecvența comunicărilor;
- Numărul de plângeri valabile (și numărul respins ca neclare sau problematice);
- Tipul de reclamații;
- Surse de reclamații;
- Numărul de plângeri soluționate;
- Timpul mediu de soluționare a plângerilor;
- Numărul de prezentări privind statutul de mediu, social și economic al companiei;
- Numărul de articole și/sau anunțuri din mass-media;
- Numărul de părți interesate implicate pentru fiecare acțiune;
- Nivelul/ gradul de implicare pentru fiecare parte interesată;
- Numărul de vizitatori pe site-urile web; și
- Numărul de solicitări de informații prin intermediul site-urilor web.

Se va ține o evidență clară a tuturor acestor indicatori. Dacă este posibil, indicatorii se diferențiază în funcție de gen și tip de parte interesată, în funcție de categoriile definite în capitolul privind analiza părților interesate.

Un alt aspect important este modul în care publicul este informat cu privire la SEP.CFM va pune la dispoziția publicului SEP-ul pe site-ul său web. De asemenea, SEP-ul va face parte din raportul anual de mediu și siguranță al CFM.



8. Raportare

Raportarea externă va include actualizări în timp util pentru părțile interesate, actualizări relevante cu privire la avansarea proiectului. Următoarele activități se desfășoară ca parte a procesului de raportare externă:

- Divulgarea publică a SEP
- Raportarea de mediu către autoritățile naționale și locale
- Raportul anual E&S pentru IFI-uri
- Mass-media, inclusiv:
 - Anunturi publice privind inceperea constructiei, implementarea unor activitati, restrictii si incetarea unor activitati
 - Comunicate
 - Actualizări de social media

9. Roluri și responsabilități

Principalele departamente din cadrul CFM responsabile de implementarea acestui Plan de implicare a părților interesate sunt Departamentul secretariat și relații publice. Un membru al departamentului va face parte din UIP a proiectului pentru a se asigura că implicarea părților interesate este pusă în aplicare în timp util. Responsabilitățile acestora în ceea ce privește SEP includ:

1. **Implementarea SEP:** monitorizare și raportare
2. **Site web:** Oferiți acces la informații relevante despre proiect
3. **Comunicare mass-media/ Comunicate de presă/ Dezvăluirea informațiilor:** oferirea de informații relevante mass-mediei și terților
4. **Mecanismul de reclamații:**
 1. Reclamații primite sau identificate, inclusiv completarea detaliilor cazului (informații generale, părți raportate și incidente sau secțiuni de descriere/consecințe ale revendicării)
 2. Mențineți jurnalul central al tuturor reclamațiilor, asigurându-vă că acesta este actualizat
 3. Emiteți toate răspunsurile la cei care ridică plângeri și asigurați-vă că echipa de management CFM este informată.



Anexa 1 – Formular înregistrare plângeri

FORUMULAR ÎNREGISTRARE PLÂNGERI

Nr. înregistrarea (pentru utilizare internă): _____

Nume:

Nume _____

Prenume _____

Vreau să înregistrez o plângere anonimă

Doresc ca identitatea mea să nu fie făcută publică fără acordul meu

Informații de contact

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

Prin poștă, la adresa:

Prin telefon: _____

Prin E-mail _____

Preferința pentru limba utilizată în comunicări

Română

Rusă

Alta, vă rugăm specificați care anume

Descrierea plângerii:

Dacă plângerea este în legătură cu un anumit incident

Natura incidentului

Incident singular (data _____)

S-a întâmplat de mai multe ori (de câte ori? _____)

În curs de desfășurare (problema persistă)

Semnătură: _____ Data: _____

Vă rugăm să reveniți la acest formular la: DI XXXXX, CFM

Nr. de telefon: xxxxxxxx

E-mail: xxxxxx@xxxxx



Anexa 2 – Model tabel înregistrare plângeri

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nr.	Scrisoarea primită nr. și data primirii	Tipul și forma plângerii	Numele complet al individului. Denumirea societății pentru persoana juridică	Esența recursului	Soluționarea nemulțumirii	Măsuri luate	Nr. scrisorii trimise și a datei trimiterii prin poștă	Persoana responsabilă	Nemulțumirea este deschisă sau închisă?