

**Proiectul privind  
„Reabilitarea si extinderea retelelor de apa si canalizare din municipiul Chisinau.  
reconstructia strazii Alecu Russo.”**

**Finantat din sursele contractului de imprumut incheiat intre Primaria Chisinau si Corporatia Financiara  
Internationala**

**PLANUL DE COMUNICARE  
ȘI IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE  
Procedura de adresare a plangerilor**

## **1. Introducere**

Prezentul plan de Comunicare si adresare a plangerilor a fost realizat de catre Primăriei municipiului Chișinău („Beneficiar”), în scopul eficientizării informării publice și procedurilor de implicare a părților interesate, în legătură cu implementare proiectului reabilitarea si extinderea rețelelor de apa si canalizare din municipiul Chisinau; reconstructia strazii Alecu Russo (“Proiect”), finanțate în cadrul contractului de imprumut dintre Primaria Chisinau si Coporatia Financiara Internatioala (CFI).

Acțiunile propuse respectă legislația Republicii Moldova, precum și cele mai bune practici internaționale. Cerințele Corporatii Financiare Internationale privind consultarea și implicarea părților si adresarea plangerilor au fost aplicate ca ghid.

## **2. Definiția “implicării” părților interesate**

Implicarea părților interesate se referă la constituirea și menținerea unor relații constructive de-a lungul implementării proiectului cu persoanele din mediul intern, cât și extern care sunt afectate sau interesate de proiect sau de activitățile Beneficiarului.

Scopul este de a asigura furnizarea la timp a informațiilor relevante și clare și de a crea un proces care furnizează oportunități pentru toate părțile interesate, inclusiv cele care sunt vulnerabile și/sau excluse din punct de vedere social, de a exprima viziunea și îngrijorările acestora și de a permite Beneficiarului să ia în considerare și să ofere un răspuns la acestea.

## **3. Principii-cheie ale implicării părților interesate**

Principiile cheie ale unui angajament eficient cuprind:

- Furnizarea de informații semnificative într-un format și exprimare care sunt imediat înțelese și adaptate nevoilor grupului(ilor) părților interesate vizate;
- Furnizarea de informații înainte de activitățile de consultare și luare de decizii;
- Furnizarea de informații prin modalități și locații care permit părților interesate un acces facil și care sunt adecvate din punct de vedere cultural;
- Respectarea tradițiilor locale, a limbii, a programării în timp, și a proceselor de luare a deciziei;
- Dialog bi-direcțional care oferă ambelor părți oportunitatea de a schimba viziuni și informații, de a asculta și de fi ascultat;
- Mecanisme clare pentru a răspunde la îngrijorările, sugestiile și reclamațiile cetățenilor;
- Încorporarea, acolo unde este adecvat și fezabil, a răspunsurilor în proiect sau în procesul de planificare al programului, și raportarea înapoi către părțile interesate.

## 4 Planul de implicare a părților interesate

### 4.1 Identificarea părților interesate

Următoarele grupuri de părți interesate au fost identificate:

Părți interesate din mediul intern	Responsabilități / Metoda de contact
Management	Monitorizare, supervizare și decizie <i>Metoda de contact: Ședințe, poșta electronică</i>
Coordonatorul Proiectului	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dezvoltarea, implementarea, monitorizarea, evaluarea, actualizarea și raportarea acțiunilor de proiect</li> <li>– Colectarea informației privind implementarea proiectului de către Constructor</li> <li>– Furnizarea informațiilor cu privire la implementarea proiectului necesare pentru comunicate de presă Direcției Relații publice din cadrul Primăriei Chișinău</li> <li>– Crearea conexiunii cu grupurile principale de părți interesate</li> </ul> <i>Metoda de contact: Ședințe, poșta electronică, raspuns in scris,</i>
Direcția relații publice, Primăria Chișinău	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Purtător de cuvânt în numele Primăriei Chișinău</li> <li>– Contact direct cu mass media</li> <li>– Elaborarea comunicatelor de presă în baza informației primite de la Coordonator</li> <li>– Aprobarea comunicatelor de presă cu Management, înainte de publicare / diseminare în presă</li> <li>– Diseminarea comunicatelor în presa locală</li> <li>– Comunicarea și informarea populației</li> </ul> <i>Metoda de contact: Ședințe, poșta electronică</i>
Compania de construcții	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Responsabilitatea de implementarea generală a acțiunilor, conform Caietului de sarcini</li> <li>– Participarea la întâlniri cu părțile interesate (la necesitate)</li> <li>– Răspunderea la orice solicitare a Managementului, Coordonatorului de Proiect, Direcției Construcții Capitale, Direcției relații publice, privind activitate sa în cadrul proiectului, într-o manieră politicoasă, profesionalist și prompt.</li> <li>– Constructorul nu va răspunde la întrebările mass-media cu privire la activitatea sa în cadrul proiectului. Orice contact cu mass media va fi coordonat cu Direcția Relații Publice a Primăriei Chișinău</li> <li>– Furnizarea către Coordonator a informațiilor necesare pentru comunicate de presă pentru mass-media locală (nici un contact direct mass-media)</li> <li>– Contractorii trebuie să răspundă la toate solicitările comunității /</li> </ul>

	<p>plângerilor și contactele într-o politicos și profesionalism.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractorii nu trebuie să răspundă la întrebările mass-media cu privire la activitatea lor în cadrul proiectului.</li> <li>- Menținerea unei atitudini deschise în relația cu Beneficiarul prin punerea la dispoziție a tuturor informațiilor necesare cu privire la serviciile furnizate</li> <li>- Ședințe periodice cu Beneficiarul pentru a înștiința referitor la progresul implementării proiectului</li> </ul> <p>Comunicarea prin poșta electronică / corespondență oficială</p>
<b>Părți interesate din mediul extern</b>	<b>Metoda de contact</b>
<b>Comunitatea locală</b>	
Cetățeni (zona rezidențială)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- buletine informative</li> <li>- întâlniri publice</li> <li>- adunări cu cetățenii</li> <li>- răspunsuri la reclamații</li> </ul>
Autoritățile administrației publice centrale / Instituții publice / private	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ședințe</li> <li>- Buletine informative</li> <li>- ziarul local</li> <li>- întâlniri publice</li> <li>- întâlniri cu comunitatea</li> </ul>
<b>Instituții media utilizate pentru notificări</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviu</li> <li>- comunicate de presă</li> <li>- participare în cadrul emisiunilor de dezbateri</li> </ul>
Ziare naționale	
Radio	
Televiziunea	

#### 4.2 Mecanismul privind abordarea în prevenirea conflictului

Cererile și reclamațiile vor fi examinate cât mai curând posibil, astfel încât părțile interesate vor fi asigurate că preocupările lor sunt tratate cu seriozitate.

Mecanism privind reclamațiile pentru părți externe interesate include:

- Reclamație primită
- Evidența în registre a tuturor reclamațiilor și sugestiilor apărute
- Procedura de revizuire și examinare a reclamațiilor
- Procedura pentru răspunsurile la reclamații.

Mecanismul cu privire la reclamații se bazează pe cereri către Primarul General / Directorul Direcției Construcții Capitale/ Coordonatorul/ Primăriile din suburbiile mun. Chișinău. Obținerea informației necesare se face prin intermediul Constructorului, Coordonatorului. Toate răspunsurile trebuie să fie aprobate de către Directorul. Răspunsurile scrise sunt emise pentru fiecare cerere în maximum 15 zile. În cazuri speciale atunci când plângerea necesită investigație, termenul poate fi extins până la maximum 30 de zile de la data înregistrării plângerii, conform reglementărilor legale ale Republicii Moldova.

**Procesul de evaluare a planului de implicare a comunității ar implica monitorizarea:**

- Nivelul de satisfacție a răspunsurilor la cererile / reclamațiile înaintate de părțile interesate prin procesul de consultare
- Acoperire media - atât pozitivă cât și negativă
- Feedback de la comunitatea locală în ceea ce privește satisfacția / insatisfacția cu privire la informații distribuite
- Numărul de plângeri primite - scrise și ve

