

Republica Moldova
Proiectul Învățământul Superior

Planul de Implicare a Părților Interesate
(PIPI)

Ministerul Educației, Culturii și Cercetării

Noiembrie 2019

(proiect)

CUPRINS

1. CUVÂNT INTRODUCȚIV	3
2. DESCRIEREA PROIECTULUI.....	3
3. CONTEXTUL NORMATIV	Error! Bookmark not defined.
3.1. Legislația relevantă privind Implicarea Părților Interesate din Republica Moldova.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Cerințele Băncii Mondiale	Error! Bookmark not defined.
4. REZUMATUL ACTIVITĂȚILOR ANTERIOARE DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE.....	Error! Bookmark not defined.
5. IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE	Error! Bookmark not defined.
6. PROGRAMUL DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE	Error! Bookmark not defined.
7. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR	20
7.1. Definiția MSR.....	21
7.2. Domeniul de aplicare și utilizare a MSR	Error! Bookmark not defined.
7.3. Procedee	21
7.4. Consolidarea nivelului de conștientizare	Error! Bookmark not defined.
7.5. Recrutarea personalului și dezvoltarea potențialului	Error! Bookmark not defined.
7.6. Transparența, monitorizarea și raportarea.....	Error! Bookmark not defined.

ABREVIERI ȘI ACRONIME

PAMS	Planul de Management de Mediu și Social
CMS	Cadrul de Mediu și Social
CMMS	Cadrul de Management de Mediu și Social
PMMS	Planul de Management de Mediu și Social
SMS	Standardele de Mediu și Social
GM	Guvernul Republicii Moldova
SIMIS	Sistemul Informațional de Management în Învățământul Superior
PIIS	Programul de Îmbunătățire a Învățământului Superior
SIPM	Sistemul de Informare despre Piața Muncii
PGFM	Procedurile de Gestionare a Forței de Muncă
MECC	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării
MF	Ministerul Finanțelor
MSMPS	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
ANACEC	Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
ANOFM	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
CNC	Cadrul Național al Calificărilor
ODP	Obiectivele de Dezvoltare a Proiectului
EIP	Echipa de Implementare a Proiectului
MOIP	Manual de Operațiuni privind Implementarea Proiectului
PA	Planul de Achiziții
PIPI	Planul de Implicare a Persoanelor Interesate
TR	Termeni de Referință

1. CUVÂNT INTRODUCATIV

1.1. Contextul Proiectului

Strategia de Parteneriat Republica Moldova – Banca Mondială identifică o compatibilitate de progres a sistemelor de educație și formare ale Republicii Moldova pe piața muncii ca una dintre prioritățile sale. Sistemul educațional al RM este caracterizat de părțile slabe în învățământul preșcolar, primar și secundar, cu o tranziție redusă de la învățământul liceal la cel superior, educația și formarea tehnică și profesională suferă de pe urma unui cadru strategic slab, nivel scăzut de deservire și control/supraveghere ineficient(ă). Absolvenții învățământului profesional raportează neconcordanțe semnificative între formarea acestora și locurile de muncă disponibile. Deasemenea, există evidența privind neconcordanțele dintre studii – loc de muncă, în rândul muncitorilor cu studii superioare, mulți dintre aceștia fiind angajați în domenii care nu au legătură cu domeniile lor de studii. În timp ce politicile menite să stabilească oferta de competențe cu cerințele pieții muncii sunt în curs de adaptare, sunt necesare mai multe eforturi pentru a îmbunătăți calitatea și relevanța educației și formării la toate nivelele. Deși părțile slabe ale învățământului primar și secundar au fost abordate de proiectele de investiții anterioare, inclusiv de Banca Mondială, provocările sistemului învățământului superior au fost lăsate în mare parte nesupravegheate.

1.2. Descrierea Proiectului

Obiectivele Proiectului Învățământului Superior propus sunt stabilirea unui cadru pentru îmbunătățirea calității și monitorizarea, precum și îmbunătățirea relevanței învățământului superior pe piața muncii în Republica Moldova, în conformitate cu strategiile țării.

La sfârșitul Proiectului se prognozează următoarele **rezultate-cheie**:

- Raportul de AutoCertificare a Cadrului Național de Calificări este elaborat și acceptat de Comisia Europeană;
- creșterea numărului de programe universitare cu acreditare națională și internațională;
- un sistem de admitere electronic unificat este dezvoltat și operational;
- un nou mecanism de finanțare a învățământului superior bazat pe performanță, susținut de Proiect este adoptat de Guvern;
- creșterea numărului de parteneriate între universitățile publice și întreprinderi.

Proiectul propus va fi implementat timp de cinci ani (din 2020 până în 2025), axat pe trei componente, descrise în continuare, și finanțat printr-un credit al Asociației Internaționale pentru Dezvoltare (IDA) în valoarea de 40 milioane dolari SUA. Designul proiectului include intervenții sistemice în domeniile calității învățământului superior, finanțării și managementului, precum și un program vizat care va fi implementat de universitățile și colegiile pedagogice selectate pentru a soluționa unele dintre necesitățile lor cele mai presante în cercetări și relevanța.

Toate activitățile planificate de proiect vor fi implementate în deplină conformitate cu optimizarea rețelei de universități publice din Moldova, care se preconizează să fie ghidată de principiile calității și eficienței, precum și de a conduce la fuzionarea și închiderea unor instituții.

Componenta 1 – Îmbunătățirea Calității prin Intervenții Sistemice. Această subcomponentă va viza trei sub-componente cu activități privind calitatea învățământului superior, finanțare și sisteme informatice, care vor beneficia toate universitățile publice din Moldova. De asemenea, componenta va aduce beneficii. This sub-component would comprise three sub-components with activities in higher education quality, financing and systems, which would benefit all public universities in Moldova, în cele din urmă, să formeze o forță de muncă mai bună.

Sub-componenta 1.1 Calitatea Învățământului Superior. Această sub-componentă va finanța activități privind completarea dezvoltării Cadrului Național de Calificări (CNC) și modernizarea Sistemului de Asigurare a Calității (AC).

Această sub-componentă va susține următoarele activități privind dezvoltarea CNC:

- elaborarea Standardelor de calificare în 23 de domenii. Și circa 160 de specialități, pentru nivelele de la 3 la 8. În total, 540 standarde calificate pot fi dezvoltate prin Proiect;
- revizuirea standardelor de calificare deja elaborate de MECC și alinierea acestora la cerințele europene aplicabile;
- implementarea Standardelor de calificare prin formarea profesională a profesorilor universitari (1 sau 2 de la fiecare instituție) de către experți locali și/sau internaționali;
- asistență Direcției CNC al MECC pentru autocertificarea, care este solicitată pentru completarea dezvoltării CNC;
- creșterea capacității Direcției CNC al MECC în sferile care includ : (i) gestiunea Registrului Național de Calificări; și (ii) autentificarea certificatelor și diplomelor.

Această sub-componentă va sprijini activități care vizează consolidarea capacității Sistemului de Asigurare a Calității Învățământului Superior al Moldovei:

- asistență tehnică pentru elaborarea unei metode de acreditare a programelor de masterat și doctorat;
- asistență tehnică pentru elaborarea unei metode de acreditare a instituțiilor care oferă programe de doctorat;
- acreditarea programelor de licență, masterat, doctorat;
- acreditarea instituțiilor care oferă programe de doctorat, cunoscute sub nume de Școli Doctorale, care acoperi 1 sau mai multe universități. În prezent, există 46 de Școli Doctorale ce urmează a fi acreditate;
- sporirea capacității Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) și a universităților;
- înregistrarea ANACEC în Registrul European pentru Asigurarea Calității (REAC) prin plata taxei respective, instruire și acordare de asistență tehnică.

Sub-componenta 1.2 Sistemul electronic de Admitere și Management. Această sub-componentă va susține:

- elaborarea unui sistem unificat de informații pentru admitere (eAdmitere) pentru gestionarea procesului de admitere la toate universitățile cu sediul în Moldova;
- instruirea utilizatorilor de eAdmitere;
- elaborarea și implementarea companiilor de comunicare pentru a promova utilizarea pe scară largă a eAdmitere, inclusiv satele izolate;
- îmbunătățirea capacității MECC în procesul de admitere în învățământul superior;
- înființarea unei unități în cadrul MECC, responsabilă pentru gestionarea procesului de admitere prin achiziționarea echipamentului de Tehnologii Informaționale și Comunicare, și mobilier;
- elaborarea unui sistem unificat informațional de management (Sistemul Informațional de Management în Învățământul Superior), care ar trebui să se bazeze pe Sistemul existent

informațional de management specific domeniului universitare. Pregătirea termenilor de referință pentru elaborarea SIMIS va fi, de asemenea, susținută de această sub-componentă/cluster;

- instruirea utilizatorilor al SIMIS;
- îmbunătățirea capacității MECC și a universităților în utilizarea datelor pentru planificare și luare de decizii.

Sub-componenta 1.3 Finanțarea Învățământului Superior. Pentru a îmbunătăți eficiența internă a sistemului de Învățământ Superior din Republica Moldova care, în cele din urmă, va dirija mai multe fonduri publice către îmbunătățirea calității, acest cluster de activități va susține elaborarea și implementarea unui nou mecanism de finanțare, care ar trebui să includă o componentă bazată pe performanță. Mai precis, vor fi finanțate următoarele activități:

- elaborarea unui nou mecanism de finanțare a Învățământului Superior;
- pilotarea implementării noului mecanism de finanțare;
- elaborarea unei directive pentru implementarea noului mecanism de finanțare;
- instruirea personalului MECC și a universităților, în ceea ce privește noul mecanism de finanțare;
- monitorizarea/evaluarea implementării noului mecanism de finanțare pentru corectarea direcției;

Componenta 2 – Îmbunătățirea Relevanței Pieții Forței de Muncă prin Intervenții Specifice. Această componentă va finanța modelul și implementarea programului de îmbunătățire a învățământului universitar (Programul de Îmbunătățire a Învățământului Superior - PIIS), în cele din urmă, pentru a îmbunătăți relevanța sistemului de învățământ superior din Republica Moldova, în același timp, contribuind la îmbunătățirea calității conform unei abordări bazate pe instituție.

1.3. Scopul și Obiectivele Planului de Implicare a Părților Interesate

Scopul Planului de Implicare a Părților Interesate (PIPI) este de a asigura consultanță corespunzătoare și dezvoltare a informației Părților interesate în ceea ce privește Republica Moldova. Sarcina PIPI este de a contribui la luarea deciziilor și de a facilita implementarea proiectului prin implicarea persoanelor asupra cărora se aplică proiectul și a altor părți interesate, într-un mod, care să le ofere acestor grupuri oportunitatea de a lăsa comentarii și de a-și exprima opiniile cu privire la rezultatele preconizate ale proiectului, beneficiile și posibilele consecințe negative. PIPI este un instrument util în gestionarea comunicării între proiect și părțile sale interesate.

Principalele obiective ale PIPI sunt:

- Înțelegerea cerințelor de implicare a Părților interesate din legislația Republicii Moldova
- Identificarea principalelor părți interesate asupra cărora se aplică proiectul, și/sau pot influența Proiectul și activitățile sale
- Elaborarea unui proces de implicare a părți interesate, care va oferi acestora oportunitatea de a participa la influența modelul și implementarea proiectului
- Definirea rolurilor și responsabilităților pentru implementarea PIPI
- Definirea schemei de monitorizare pentru a se asigura că PIPI rămâne un instrument eficient și actualizat pentru implicarea Părților interesate

2. CONTEXTUL NORMATIV

2.1. Legislația relevantă privind Implicarea Părților Interesate din Republica Moldova

Republica Moldova are următoarea legislație privind implicarea cetățenilor/părților interesate, care se referă atât la dreptul de acces la informație, cât și la participarea în elaborarea politicilor și luarea deciziilor:

Accesul la Informație

- Dreptul la informație este garantat de Constituția Republicii Moldova în articolul 34, în timp ce Legea privind accesul la informație permite Accesul la datele publice începând cu anul 2000. Articolul 5 al Legii privind accesul la informație stipulează că subiectele directe ale prezentei Legi sunt autoritățile administrației publice centrale și locale. Legea privind accesul la informație (adoptată în anul 2000) limitează accesul public doar la secretele de stat, informația confidențială în materie de afaceri transmise instituțiilor publice conform condițiilor de confidențialitate, și date cu caracter personal, dezvăluirea cărora poate fi considerată o interferență în viața privată a cuiva.

Există un ghid pentru jurnaliști privind accesul legal la informația guvernamentale elaborat de către Acces Info Europa și Rețeaua pentru Raportare privind Europa de Est. Acesta oferă o directivă foarte detaliată pe etape privind accesul la informație, securitatea datelor și, printre altele, modul de transmitere a cereri pentru informație. Există un alt ghid pentru funcționarii publici și jurnaliști elaborate în anul 2015 de către Centrul de Jurnalism Independent din Republica Moldova și Apărătorii Drepturilor Civile, care oferă o imagine clară a modului în care ar trebui să fie implementată Legea privind accesul la informație, cu sfaturi specifice pentru funcționarii publici și jurnaliști.

Legislația privind implicarea cetățenilor

- Legea privind transparența în procesul decizional nr. 239 din 2008 definește modul în care are loc procesul de consultare cu societatea civilă. Aceasta identifică următoarele faze într-o asigurare a transparenței procesului decizional: a) informarea publicului referitor la procesul de inițiere de redactare a deciziei; b) punerea la dispoziția părților interesate a proiectului de decizie/politică; consultarea cetățenilor, asociațiilor și altor părți interesate; d) revizuirea recomandărilor cetățenilor și altor părți interesate; e) informația publicului referitor la decizia luată.
- Legea menționată mai sus a fost completată de Ordinul Guvernului nr. 967 din 8 august 2016 privind mecanismele exacte de consultare cu societatea civilă. Acest ordin stabilește cadrul pentru consultare, cu descrierea pe etape a sarcinilor, rolurilor și responsabilităților autorităților, inclusiv termenele, metodele de consultare și transparența adoptării deciziilor. De asemenea, recomandă administrațiilor publice locale să actualizeze procedeele interne în materia transparenței procesului decizional. Articolul 16/1 al Legii privind transparența în procesul decizional menționează că pentru încălcarea legii respective, persoanele poartă răspundere disciplinară și administrativă.
- Prin Ordinul Guvernului nr. 11 din 19 ianuarie 2010 a fost constituită Consiliul Național de Participare, în calitate de organ consultativ la Biroul Prim-Ministrului, implicând societatea civilă în procesul decizional politic. Cu toate acestea, funcționarea Consiliului Național de Participare nu a fost permanent.

În prezent, Republica Moldova nu dispune de prevederi legislative naționale clare privind implicarea cetățeanului și a părți interesate în programele și proiectele de investiții mai specifice. În acele cazuri se mizează pe prevederile relevante ale organizațiilor donatoare.

2.2. Cerințele Băncii Mondiale

Banca Mondială are o istorie lungă în ceea ce privește implicarea mai multor părți interesate și strategiile de promovare a pregătirii eficiente a unui proiect, implementarea și monitorizarea proiectului care presupune împuternicirea cetățenilor de a participa la procesul elaborării și integrarea opiniei cetățeanului în programele de elaborare ca factori cheie pentru obținerea rezultatelor.

În luna august 2016, Consiliul Directorilor Executivi ai Băncii Mondiale au aprobat Cadrul de Mediu și Social (CMS), care a intrat în vigoare în anul 2018 și care înlocuiește progresiv Garanțiile Băncii. CMS protejează cetățenii și mediul de eventualele efecte negative care ar putea rezulta din proiectele finanțate de Bancă și promovează dezvoltarea durabilă. În cadrul CMS zece Standarde de Mediu și Social au stabilit responsabilitățile pentru Creditori. Standardele sunt concepute să ajute Creditorii să gestioneze riscurile și efectele negative ale proiectelor, precum și să îmbunătățească performanța de mediu și socială, în concordanță cu bunele practici internaționale și cu obligațiile naționale și internaționale.

Standardele de Mediu și Social privind Implicarea Părții Interesate și Dezvăluirea Informației definește cerințele pentru implicarea părții interesate care sunt:

- să stabilească o abordare sistematică a implicării părții interesate, care să ajute Creditorii să identifice părțile interesate și să mențină o relație constructivă cu aceștia
- să evalueze interesul și susținerea părții interesate și să permită luarea în considerare a opiniilor părților interesate în formarea proiectului
- să promoveze și să ofere mijloace pentru o implicare eficientă și complexă cu părțile asupra cărora se aplică proiectul pe perioada desfășurării proiectului
- să se asigure că părților interesate le este dezvăluită la timp informația privind proiectul și într-un mod cît cel mai accesibil și corespunzător.

3. REZUMATUL ACTIVITĂȚILOR ANTERIOARE DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE

• Consultări înainte de acest PIPI

Temelia analitică a proiectului se bazează în mare parte pe Memorandumului Economic de Țară; Reanimarea Dinamismului Economic, care a avut un paragraf special dedicat îmbunătățirilor necesare în relevanța și eficiența învățământului superior în Republica Moldova pentru a facilita tehnologia de pătrundere/răspândire de către economia Republicii Moldova. Constatările Memorandumului Economic de Țară au fost discutate în cadrul unei mese rotunde la sediul Băncii Mondiale, la care au participat toate părțile interesate importante, cum ar fi Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Ministerul Finanțelor, Ministerul Economiei și Infrastructurii, precum și reprezentanți ai sectorului privat.

- **Consultări cu privire la modelul/componentele proiectului propus**

Deși PIPI încă era în proces de elaborare, proiectul Băncii Mondiale și echipele ministeriale implicate în consultări ample cu toate părțile interesate pe parcursul fiecărei vizite în procesul de pregătire a proiectului, inclusiv Ministerul Finanțelor, Camera de Comerț și asociațiile de afaceri. Discuțiile s-au axat pe opțiunile de a încuraja implicarea cetățeanului în pregătirea și implementarea proiectului propus. Echipele au convenit să discute în continuare modul de susținere a implicării cetățeanului prin: (i) promovarea participării angajatorilor în elaborarea standardelor de clasificare profesională, conform Componentei 1; (ii) dezvoltarea platformelor de dialog pentru a implica cu adevărat comunitățile universitare privind implicarea proiectului; (iii) implicarea angajatorilor la planificarea participativă și proiectarea activităților susținute de PIIS (ex.: programe de stagiere și orientare profesională); și (iv) facilitarea monitorizării și evaluării participative a activităților de proiect și susținerea stabilirii bazelor pentru instituțiile receptive la comentariile de la o serie de părți interesate. În cele din urmă, echipa Băncii Mondiale a sugerat MECC să ia în considerare dezvoltarea și menținerea paginii web cu materialele de proiect, deschis pentru revizuirea publică și comentarii. Echipele au convenit, de asemenea, că indicatorii măsurabili ai beneficiarilor de comentarii care ar oferi informație de îmbunătățire a proceselor și rezultatele proiectului ar trebui să fie luați în considerare pentru cadrul de rezultate al proiectului. Ultimul, dar nu în ultimul rând, în luna mai 2019, echipele de pregătire au organizat o masă rotundă cu conducerea universităților din Republica Moldova, la care echipele au prezentat modelul proiectului propus și componentele, și au căutat opiniile și contribuțiile lor la modelul proiectului.

Tabelul de mai jos rezumă instituțiile și agențiile consultate și subiectele de implicare pe parcursul vizitelor de pregătire a proiectului.

Tabel: Rezumatul Părților Interesate și Subiectele Discutate

Parte Interesată	Principalele subiecte discutate
Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC); Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC)	<ul style="list-style-type: none"> • Sarcini/obiective pe care MECC dorește să le realizeze prin proiect. • Modelul provizoriu al componentelor proiectului pentru a răspunde așteptărilor MECC. • Strategii de atingere a obiectivelor. • Indicatorii pe care MBSSE dorește să îi folosească pentru a măsura atingerea obiectivelor (cadru de rezultate). • Mecanism de monitorizare pentru proiect. • Modalități de implementare pentru proiect. • Calendarul de pregătire a proiectului și documentație solicitate, precum ar fi planul de management de mediu și social, planul de implicare a părții interesate și conformitate cu cerințele de gen ale Băncii Mondiale.
Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă	<ul style="list-style-type: none"> • Consultații privind potențialele sinergii și colaborarea trans-sectorială cu privire la situațiile care se suprapun și posibila incluziune în modelul proiectului
Ministerul Finanțelor	<ul style="list-style-type: none"> • Alinierea proiectului cu strategia națională. • Viabilitatea investiției a proiectului. • Considerație de sustenabilitate în modelul proiectului. • Contribuție proiectului la dezvoltarea economică a țării, reducerea sărăciei și prosperitatea comună.

Parte Interesată	Principalele subiecte discutate
	<ul style="list-style-type: none"> Contribuția proiectului la creșterea capitalului uman.
Rectori de Universități/Management/Instructori	<ul style="list-style-type: none"> Solicitarea comentariului cu privire la componentele și activitățile proiectului Acțiune asupra programului de îmbunătățire a universităților, determinarea instruirilor și a echipamentului necesar Acțiune privind schema de finanțare a universității
Camera de Comerț, Asociațiile de Afaceri	<ul style="list-style-type: none"> Acțiune cu privire la modul cum proiectul abordează competențele solicitate de companiile de afaceri din Moldova Acțiune cu privire la schema de colaborarea practică pe parcursul implementării

4. IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA PĂRȚII INTERESATE

Există câteva grupuri de persoane și grupuri sociale interesate în proiect la diferite nivele. Pentru acest proiect, acestea pot fi identificate după cum urmează:

- Persoane, grupuri și organizații sociale asupra cărora direct sau indirect este aplicat proiectul: Acest grup, în principiu, include universități și consiliile de administrație a acestora, studenți și lectori care vor beneficia de investițiile propuse sau li se va aplica formula de finanțare.
- Persoane, grupuri și organizații sociale care pot avea oportunitatea de a influența și de a lua decizii privind implementarea proiectului și/sau pot avea un interes în proiect. Acest grup, în principiu, include entități guvernamentale, cum ar fi Ministerul Finanțelor, Ministerul Economiei și Infrastructurii, comunitatea de afaceri din diverse sectoare, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă.
- Grupuri vulnerabile și defavorizate – Ministerul Economiei, Ministerul Culturii și Cercetării și următoarele categorii vulnerabile: (Vulnerable and disadvantaged groups - The Ministry of Economy, Culture and Research i ??? the following vulnerable categories:)
 - orfani biologici și sociali;
 - copiii cu dezabilități fizice și senzoriale severe;
 - copiii a căror părinți au dezabilități fizice și senzoriale;
 - copiii a căror părinți au participat la războiul pentru integritatea și independența Moldovei, precum și a celor care au luat parte la lichidarea dezastrului nuclear de la Cernobîl;
 - familii cu mai mult de patru copii;
 - absolvenți ai liceelor și colegii cu profil tehnic din Transnistria, care au finisat studiile conform programelor educaționale aprobate de autoritățile din Republica Moldova;
 - comunități de romi;
 - tineri care au finisat serviciul militar.

Ministerul Educației, Culturii și Cercetării are următoarele politici în vigoare pentru a răspunde necesităților acestor grupuri vulnerabile. Cincisprezece la sută (Fifteen percent) din totalul locurilor de învățământ superior, finanțate din bugetul statului sunt alocate orfanilor biologici și sociali și copiilor cu dezabilități. Anual, aproximativ 736 de burse pentru instituțiile de învățământ superior sunt oferite reprezentanților grupurilor vulnerabile menționate mai sus. Este preconizată ca numărul grupurilor vulnerabile, beneficiare de susținerea statului va crește ca urmare a proiectului. Ministerul Educației, Culturii și Cercetării va

contacta aceste grupuri și asociații, care reprezintă aceste grupuri pentru a majora gradul de sensibilizare cu privire la beneficiile proiectului și pentru a asigura o abordare complexă la implementarea proiectului.

Principalele grupuri de părți interesate identificate până în prezent sunt enumerate în tabelul de mai jos. Lista poate fi actualizată și modificată pe parcursul elaborării și implementării proiectului.

1. Ministerul Educației, Culturii și Cercetării
2. Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
3. Instituțiile de învățământ superior (universități și colegii cu profil pedagogic)
4. Personalul didactic al universităților și colegiilor
5. Autoritățile din domeniul învățământului raionale
6. Asociațiile de afaceri sectoriale
7. Absolvenții de licee și studenți
8. Reprezentanții grupurilor vulnerabile identificate mai sus
9. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
10. Ministerul Finanțelor
11. Ministerul Economiei și Infrastructurii
12. ODIMM (Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Intreprinderilor Mici și Mijlocii)
13. Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
14. Ministry of Agriculture Ministerul Agriculturii

• **Rezumatul interesului și influenței asupra proiectului a părților interesate**

Tabelul de mai jos rezumă rolul potențial, interesele și influența pentru fiecare dintre părțile interesate menționate mai sus.

Parte Interesată	Potențialul Rol al Părții Interesate	Interes	Influență
MECC	Este principalul promotor și implementator al reformei	Înalt	Înaltă
MF	Modificări în formula de finanțare pentru instituțiile de învățământ superior; utilizarea eficientă a programului de investiții în învățământul superior	Înalt	Înaltă
PIIS	Influențat de formula de finanțare, beneficiari facilității de investiții	Înalt	Medie
Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC)	Oferă cadrul de evaluare a calității și metodica	Înalt	Înaltă
ONG sectoriale și Grupuri de Reflecție	Oferă consultanță și contribuție suplimentare în materie de politici	Mediu	Scăzută
Donatori multilaterali și bilaterali	Oferă investiții în domenii similare și necesită să coordoneze întru a evita suprapunerile și pentru a maximaliza influența	Înalt	Medie

Parte Interesată	Potențialul Rol al Părții Interesate	Interes	Influență
Studenți ai liceelor și universităților, inclusiv grupurile vulnerabile	Beneficiază de învățământul îmbunătățit care le-ar putea influența potențialul de câștig pentru viața întreagă	Înalt	Scăzut
Părinți	Interesați pentru a asiguracopiilor săi studii superioare îmbunătățite	Înalt	Scăzut

Tabelul de mai jos rezumă părțile interesate implicate în fiecare componentă a proiectului și subcomponent pentru a facilita referința

Tabel: Părțile interesate implicate în fiecare componentă

Componenta Proiectului	Părți Interesate Vizate	Domeniul de Interes pentru Părțile Interesate Vizate	Alte Părți Interesate
Componenta 1: Îmbunătățirea Calității prin Intervențiile Sistemice			
1.1 Calitatea Învățământului Superior	MECC, ANACEC, consiliile de administrație al universităților și colegiilor; cadru didactic universitar; comunități de afaceri din sectoare unde cadrul de calificare ca fi modificat; ministerele de resort	Îmbunătățire în Cadrul Național de Calificare; Modernizarea Sistemului de Asigurare a Calității;	MF, ONG sectoriale; sindicatele; grupuri de Reflecție; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă; ODIM; Academia de Științe
1.2 Sistemul de Admitere și Management	MECC; consiliile de administrație al universităților și colegiilor; absolvenți ai liceelor; părinți ai absolvenților de licee; ministerele de resor	Operarea și utilizarea sistemului de admitere nou/online	MF, Ministerul Economiei și Infrastructurii. ONG sectoriale și grupuri de Reflecție, ANOFM
1.3 Finanțarea Învățământului Superior	MECC; consiliile de administrație al universităților și colegiilor; MF; alte ministere relevante deoarece acestea finanțează instituțiile sectoriale de învățământ superior	Influența modificărilor de finanțare propusă privind fluxurile financiare către universități; utilizarea instrucțiunilor de către personalul ministerial	ONG sectoriale, și grupurile de reflecție; Academia de Științe; ANOFM, Ministerul Economiei și Infrastructurii
Componenta 2: Îmbunătățirea Relevanței Pieții Forței de Muncă prin Intervenții Specifice			

	MECC; consiliile de administrație al universităților și colegiilor; Personalul universitar didactic, studenți, părinți ai studenților, ministerele de resort	Conducerea universităților interesată de cerințele și criteriile de acceptare pentru programul de îmbunătățire a universităților; Personalul didactic care va beneficia de instruire și material/bunuri didactice pentru a îmbunătăți procesul pedagogic; Studenți interesați în procesul îmbunătățit de predare	MF; ONG sectoriale, și grupurile de reflecție; ANOFM; Academia de Științe;
Componenta 3: Program de Gestionare			
4.1 Program de Gestionare și coordonare, Monitorizare și Evaluare	MECC; MF	Supraveghere și evaluare Dezvoltarea potențialului	Ministerul Economiei și Infrastructurii; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă

5. PROGRAMUL DE IMPLICARE A PĂRȚII IMPLICATE

Implicarea părților interesate este un proces complex care trebuie să se desfășoare pe întreaga perioadă de desfășurare a proiectului. Tabelul de mai jos prezintă principalele activități de implicare a părților interesate care urmează să aibă loc la etape de pregătire a proiectului de la implementare până la închidere.

- **Planul de Acțiune a Implicării părții interesate – Etapa de Pregătire**

Părțile Interesate Vizate	Acțiunile Părților Interesate	Discuțiile/deciziile așteptate	Perioada	Metode de Comunicare				
				Masă rotundă	Ședințe individuale	Scrisori	Dezvăluirea documentelor	Campania de Informare
Etapa de Pregătire a Proiectului								
Toate	Acord privind/Dezvăluirea PIPI	Părțile interesate au fost consultate și informate privind procesul de pregătire a PIPI și MSR	Iulie 2019					
Toate	Acord privind/Dezvăluirea MSR		Iulie 2019					
Toate	Actualizarea PIPI		lunar					
Instituțiile de Învățământ Superior; conducerea MECC; asociațiile de afaceri sectoriale; ANACEC; autoritățile de învățământ raionale; asociațiile care reprezintă grupurile vulnerabile	Discuții cu privire la cadrul standardelor de calitate	<ul style="list-style-type: none"> • Acord privind necesitatea pentru cadrul de calificare; • Acord privind procesul de îmbunătățire a cadrului de calificare; • Acord privind calendarul standardelor de actualizare 	Iulie-August 2019	da	da	da	da	da

Instituțiile de Învățământ Superior; asociațiile de afaceri sectoriale; ANACEC	Modernizarea Sistemului de Asigurare a Calității	<ul style="list-style-type: none"> Necesitatea și beneficiile așteptate ca rezultat a modernizării SAC Acord privind procesul și calendarul de implementare a sistemului de asigurare a calității 	Iulie-August 2019	da	da	da	da	da
Instituțiile de Învățământ Superior; asociațiile studențești; direcțiile de învățământ raionale; asociațiile care reprezintă grupurile sociale	Sistemele de Admitere și Management	<ul style="list-style-type: none"> Solicită contribuția funcționalității și utilizării sistemului de admitere și management Discutarea procesului provizoriu și calendarul întru dezvoltarea și implementarea sistemului Discutarea campaniei de promovare necesară educării absolvenților cu privire la trecerea la Sistemul online de admitere 	Iulie-August 2019	da	da	da	da	da
MECC; consiliile de administrație a universităților și colegiilor; MF; asociațiile care reprezintă grupurile sociale	Finanțarea Învățământului Superior	<ul style="list-style-type: none"> Părțile Interesate înțeleg de ce Sistemul va fi schimbat, beneficiile preconizate și procesul de modificare Proces complex pentru formarea și acceptarea sistemului modificat Discutarea procesului și calendarul preconizat pentru proiectul pilot și implementarea acestuia 	Iulie-August 2019	da	da	da	da	da
	Program de Îmbunătățire a Universității	<ul style="list-style-type: none"> Părțile Interesate înțeleg esența și divizarea pe etape a programului. Părțile Interesate oferă informații cu privire la conținutul programului și 	Iulie-August 2019	da	da	da	da	da

		mixul de software/hardware solicitate <ul style="list-style-type: none"> • Părțile interesate înțeleg eligibilitatea și cerințele planului pentru o atribuire de succes 						
MECC, MF, asociațiile care reprezintă grupurile vulnerabile	Managementul de Proiect și M&E	<ul style="list-style-type: none"> • Modul de monitorizare a activităților proiectului și obținerea rezultatelor cadru 	Iulie-August 2019	da	da	da	da	da

• **Planul de Acțiune a Părții Interesate – Etapa de Implementare**

Părțile Interesate Vizate	Acțiuni de Implicare a Părții Interesate	Discuții/Decizii Așteptate	Perioada	Metodele de comunicare				
				Masă rotundă	Ședințe individuale	Scrisori	Dezvăluirea documentelor	Campația de Informare
Etapa de Implementare a Proiectului								
Toți	Raport privind implementarea PIPI	Părțile Interesate au fost informate privind rezultatul implementării PIPI și revizuirea MSR și au avut oportunitatea să-și lase comentariile în ceea ce privește procesul și să evalueze cum comentariile precedente au fost atașate, au discutat referitor la diseminarea implementării MSR și a PIPI	Semestrial și la necesitate					
Toți	Raport/Dezvăluirea MSR		Semestrial și la necesitate					
Instituțiile de Învățământ Superior; conducerea MECC; asociațiile de afaceri sectoriale; ANACEC; autoritățile de învățământ raional;	Discutarea cadrului standardelor de calificare	<ul style="list-style-type: none"> • Discutarea privind progresul făcut și implementarea corectărilor solicitate • Discutarea rezultatelor imediat după introducerea 	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da	

asociațiile care reprezintă grupurile vulnerabile		cadrlui pentru sectoare specifice							
Conducerea Instituțiilor de Învățământ Superior; asociațiile de afeceri sectoriale; ANACEC; asociațiile care reprezintă grupurile vulnerabile	Modernizarea Sistemului de Asigurare a Calității	<ul style="list-style-type: none"> Implementarea progresului și corectărilor solicitate Comentariul privind procesul de acreditate a gradelor de bacalaureat, masterat și doctorat Progresul privind acreditarea instituțiilor de învățământ superior 	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da		
Instituțiile de Învățământ Superior; asociațiile studențești; direcțiile de învățământ raional; asociațiile care reprezintă grupurile vulnerabile	Sistemul de Admitere și Management	<ul style="list-style-type: none"> Progresul privind implementarea și desfășurarea sistemului Progresul privind campaniei de promovare solicitate de a educa absolvenții în ceea ce sistemul de admitere online 	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da		
MECC; consiliile de administrație a universităților și colegiilor; MF; asociațiile care reprezintă grupurile vulnerabile	Finanțarea Învățământului Superior	<ul style="list-style-type: none"> Iprogresul implementării a noului sistem de finanțare Discuțiile privind rezultatele preliminare, comentarii și corectările solicitare 	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da		
	Programul de Îmbunătățire a Universității	<ul style="list-style-type: none"> Discuția privind lansarea programului Discuția privind rezultatele premiilor acordate; Actualizări privind implementarea progresului a programelor universitare individuale 	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da		
MECC, MF; asociațiile care reprezintă grupurile vulnerabile	Managementul Proiectului și M&E	<ul style="list-style-type: none"> Raport privind progresul și rezultatelor indicatorilor proiectului și corectarea solicitată. 	Semestrial și la necesitate	da	da				

- **Abordarea Dezvăluirii Informației**

Tabelul de mai jos oferă un rezumat preliminar al informației sugerate de a fi comunicate în baza modelului și a subiectelor de care ar avea nevoie părțile interesate. Tabelul este un document viu care poate fi modificat și completat ca urmare a contribuțiilor și sugestiilor oferite de părțile interesate:

Componenta Proiectului	Lista/Tipul de informație pentru a fi dezvăluită	Metode propuse de dezvăluire	Perioada/Frecvența	Partea Interesată Vizată	Partea Interesată Responsabilă
Toate	Modelul Proiectului Propus; PAD (verifica cerințele Băncii Mondiale pentru dezvăluirea PAD)	Pagina web a Ministerului Educației; distribuirea pe email către părțile interesate, paginile web a universităților/școlilor sau consiliile de informare	Înainte de eficacitatea proiectului	Toate	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/echipa Băncii Mondiale
Toate	Documentația CMMS solicitată pentru dezvăluire de către Banca Mondială, inclusiv Planul de Implicare a Persoanei Interesate, descrierea MSR	Pagina web a Ministerului Educației; distribuirea pe email către părțile interesate, paginile web a universităților/școlilor sau consiliile de informare	Înainte de eficacitatea proiectului	Toate	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/echipa Băncii Mondiale
Componenta 1: Îmbunătățirea Calității prin Intervențiile Sistematice					
Subcomponenta 1.1 Calitatea Învățământului Superior	Raportarea privind Îmbunătățirile în Cadrul Național de Calificare Propus	Postare pe pagina web a Ministerului; email-uri cu	După Îmbunătățirile propuse sunt implementate	Conducerea Universității și colegiului cu	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/PMU

Componenta Proiectului	Lista/Tipul de informație pentru a fi dezvăluită	Metode propuse de dezvăluire	Perioada/Frecvența	Partea Interesată Vizată	Partea Interesată Responsabilă
	Raportare privind Completările Sistemului de Asigurare a Calității propus ;	informație sau link-uri cu informație; mese rotunde și atelire	După ce Raportul privind completările propuse sunt finalizate	profil tehnic/autoritățile de Învățământ raionale; MF/grupuri de reflecție și ONG; Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	
Subcomponenta 1.2 Sistemul de Admitere și Management	Prezentare video privind funcționalitatea noului sistem de admitere online Funcționalitățile propuse și furnizarea SIMIS Funcționalitățile propuse și furnizarea SIPM	Postare pe pagina web a ministerului; mese rotunde și atelire cu părți interesate relevante	Odată ce sistemul online de admitere devine operațional Conducerea universităților Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă	Conducerea uinversității și colegiului cu profil tehnic, autoritățile de învățământ raionale; MF/grupurile de reflecție și ONG	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/PMU
Subcomponenta 1.3 Finanțarea Învățământului Superior	Raportarea privind completărilor propuse în finanțare	Postare pe pagina web a ministerului; email cu informația sau link-urile cu informație; mese rotunde și atelire	Dupe ce completarea propusă de finanțare a fost dezvoltată		Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/PMU
Componenta 2: Îmbunătățirea Relevanței Pieții Muncii prin Intervențiile Specifice					

Componenta Proiectului	Lista/Tipul de informație pentru a fi dezvăluită	Metode propuse de dezvăluire	Perioada/Frecvența	Partea Interesată Vizată	Partea Interesată Responsabilă
PIIS Etapele I și II pregătirea și implementarea	Criteriile de eligibilitate și participare pentru PIIS Etapele I și II	Postare pe pagina web a ministerului; email cu informația pentru părțile interesate sau link-urile cu informație; mese rotunde și ateliere	După ce parametrii PIIS I și II sunt dezvoltați	Conducerea universității și colegiilor care preconizează să beneficieze din programe	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/PMU
Programul de Management, Coordonare, Monitorizare și Evaluare					
Programul de Management, Coordonare, și Monitorizare și Evaluare	Rapoartele Progresului proiectului Rapoarte de monitorizare CMMS, PIPi și MSR	Pagina web a Ministerului Educației; distribuirea prin email către părțile interesate, mese rotunde	Trimestrial, simestrial sau anual, corespunzător tipului de raportare	Toate părțile interesate	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/PMU

- **Calendarul pentru prezentarea comentariilor**

Ministerul Educației, Culturii și Cercetării și Unitatea de Implementare a Proiectului (PMU) vor oferi părților interesate informație de baza corespunzătoare și informația tehnică relevantă, a căror comentarii sunt solicitate în diverse sarcini de proiect, printr-o notificare prealabilă (5-10 zile lucrătoare) pentru a permite părților interesate destul timp să pregătească comentarii semnificative. PMU va colecta, revizui și raporta părților interesate cu privire la modul în care au fost incluse observațiile sau justificarea pentru care acestea nu au fost incluse, în termen de 10 până la 30 de zile lucrătoare de la evenimentul de implicare a părților interesate.

- **Resursele și Responsabilitățile pentru Implementarea și Monitorizarea PIPI**

Rolul general de coordonare în implementarea PIPI va fi realizat de către MECC. MECC are experiență în implementarea proiectelor finanțate de organizații internaționale de dezvoltare, inclusiv Banca Mondială. În prezent este principala agenție de implementare a Proiectului Reforma în Învățământ din Republica Moldova (Credit nr. 6181-MD).

Un PMU a fost stabilit în cadrul MECC pentru gestionarea implementării acestui proiect. Acest EIP are un record bun de implementare a proiectului și asigură conformitatea cu procedeele aplicabile ale Băncii Mondiale. Personalul său este angajat în calitate de consultanți individuali cu normă redusă, finanțat prin proiectul menționat. Acesta include un Coordonator de Proiecte, un Specialist de Achiziții, un Asistent de Achiziții și un Specialist de Management Financiar. Luând în considerare natura pachetului propus de intervenții, care urmează să fie finanțate de proiect și noul Cadru de Mediu și Social aplicabil proiectului, PMU va include un Specialist de Mediu și Social și un Specialist în Implicarea Cetățeanului și Soluționare a Reclamațiilor, care vor asigura conformitatea cu instrucțiunile CMS din cadrul Băncii Mondiale și implementarea acestui PIPI. În plus, MECC va avea permisiunea să angajeze, după necesitate, cât mai mulți consultanți individuali pentru a asista la implementarea activităților specifice ale proiectului pe parcursul implementării, inclusiv pentru creșterea informării și implementarea PIPI.

Coordonatorul de Proiect va avea rol de ofițer de comunicare între MECC și Banca Mondială și va fi responsabil pentru conformitatea cu instrucțiunile CMS, convenite în cadrul proiectului. El sau ea ar trebui să se subordoneze Directorului de Proiecte (personalul MECC), numit de Ministrul Educației, Culturii și Cercetării. Departamentele MECC care vor juca un rol clar în implementarea proiectului propus include responsabili pentru (i) învățământ superior, (ii) CNC, și (iii) informare, comunicare și tehnologii.

PMU va fi responsabil de activitățile cotidiene de gestionare a proiectului, inclusiv monitorizarea și raportarea privind progresele implementării proiectului către toate părțile interesate relevante (a se vedea tabelul privind Dezvăluirea Informației). În acest scop, PMU va organiza periodic, ateliere care să implice reprezentanții ai tuturor părților interesate în progresul prezentului proiect și să solicite contribuție părții interesate. Costurile pentru toate aceste activități sunt bugetate în componenta de Management a Proiectului, care pot fi majorate în caz de necesitate.

6. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Transparența și responsabilitatea sunt elementele esențiale ale Proiectului Reforma în Învățământul Superior în Moldova (PRISM). În acest scop, proiectul va include un Mecanism de Soluționare a Reclamațiilor (MSR), deja utilizat într-un alt proiect finanțat de Banca Mondială. Sarcina MSR este de a consolida responsabilitatea față de beneficiari și de a oferi canale pentru părțile interesate a proiectului de a oferi comentarii și/sau să exprime nemulțumirile în ceea ce privește activitățile susținute în proiect. MSR este un mecanism care permite identificarea și soluționarea situațiilor care influențează proiectul. Prin sporirea transparenței și responsabilității, MSR urmărește să reducă riscul ca proiectul să influențeze în mod neintenționat cetățenii/beneficiarii și servește drept un comentarii important și mecanism de învățare, care poate contribui la îmbunătățirea influenței proiectului.

Mecanismul se axează nu doar pe recepționarea și înregistrarea reclamațiilor, dar și soluționarea acestora. Deși comentariul ar trebui tratat la nivelul cel mai apropiat de reclamații, toate acestea ar trebui înregistrate și să urmeze procedeele de baza stabilite în acest paragraf.

6.1. Definiția MSR

În sensul prezentului PIPI, Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor este un proces de recepționare, evaluare și abordare a reclamațiilor privind proiectul de la cetățenii comunități la nivelul proiectului.

Termenii ”reclamație” și ”plângeri” sunt utilizați în mod alternativ.

6.2. Domeniul de aplicare și utilizarea a MSR

Domeniul de aplicare: Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor din cadrul PRISM va fi disponibil pentru părțile interesate ale proiectului și alte părți interesate să trimită întrebări, comentarii, sugestii și/sau plângeri sau să ofere orice formă de comentariu cu privire la toate activitățile finanțate de proiect.

Utilizatorii MSR: beneficiarii proiectului, muncitorii proiectului, persoane asupra cărora este aplicat proiectul (ex.: acei care vor fi și/sau sunt influențați direct sau indirect, pozitiv sau negativ de proiect), precum și publicul larg poate utiliza MSR întru scopurile menționate mai sus. (a se vedea Domeniul de aplicare).

Gestionarea MSR: MSR pentru Proiectul Învățământul Superior în Moldova este gestionat de Unitatea de Coordonare a Proiectului din cadrul PISM, fiind în responsabilitatea directă a Directorului Executiv al PISM.

Depunerea plângerilor: Plângerile pot fi exprimate în orice moment pe parcursul implementării proiectului.

6.3. Procedee

Canale de depunere a plângerilor

PRISM stabilește următoarele canale prin care cetățenii/beneficiarii/persoanele influențate de proiect (PIP) pot depune plângeri privind activitățile finanțate de proiect:

- a. Email
 - MECC/PISM: merp@edu.md,
- b. Internet:
 - Pagina web a MECC: secția PISM, rubrica MSR
- c. În scris:
 - MECC/PISM: Scrisoare către Directorului Executiv a PISM la adresa bld. Ștefan cel Mare, 180, etajul 13, oficiul 1305, 1307, mun. Chișinău
- d. La telefon:
 - MECC/PISM: [022-23-25-02]
- e. Prin fax:
 - MECC/PRISM: 022-23-25-02
- f. Altele: Plângere scrisă sau convorbire telefonice către personalul proiectului la MECC/PISM.

Proiectul va asigura flexibilitatea canalelor disponibile pentru plângeri, precum și accesibilitatea informației de contact pentru persoanele care depun plângeri. Directorul Executiv al PISM trebuie să fie informat cu privire la toate Plângerile recepționate.

Confidențialitatea și conflictul de interes

Plângerile pot fi depuse anonim și confidențialitatea va fi asigurată în toate cazurile, inclusiv atunci când persoana, care depune plângere, este cunoscută. Din acest motiv, au fost stabilite mai multe canale de depunere a plângerilor, și conflictele de interes vor fi evitate.

Recepționarea și înregistrarea plângerilor

Persoana care recepționează plângerea va completa un formular de plângere (a se vedea Anexa A) și o va înregistra în Registrul de Reclamații, păstrat în cadrul PISM. Apoi, plângerea va fi înaintată imediat Directorului Executiv al PISM.

În termen de o săptămână de la recepționarea plângerii, Directorul Executiv al PRISM trebuie să fi redirectionat departamentului/individului care este preconizat să o soluționeze. În consultare cu Coordonatorul Proiectului, Directorul Executiv al PRISM este responsabil pentru a stabili cui să fie direcționată plângerea, dacă aceasta necesită examinare (sau nu) și termenii de a răspunde la aceasta.

Dacă s-a stabilit cine va fi ofițerul de examinare, Directorul Executiv ar trebui să se asigure că nu există conflict de interes, ex.: toate persoanele implicate în procesul de investigare nu ar trebui să dețină careva material, interes personal sau profesional în rezultat și nici o conexiune personală sau profesională cu reclamantul sau martorii.

Odată ce procesul de investigare a fost stabilit, persoana responsabilă pentru gestionarea înregistrărilor a MSR introduce aceste date în Registrul de Reclamații și informează reclamantul că plângerea sa a fost recepționată și s-a respectat termenul preconizat pentru răspuns.

Numărul și tipul de sugestii și întrebări ar trebui, de asemenea, să fie înregistrate, astfel încât acestea pot fi analizate pentru a îmbunătăți comunicarea privind proiectul. Lunar, Coordonatorul de Proiecte ar trebui să trimită Directorului Executiv al PISM o listă cu toate plângerile recepționate, acțiunile luate și statutul plângerilor din luna precedent ("în proces" sau "abordată").

Examinarea

Conform Legii Naționale privind plângerile nr. 190 din 19 iulie 1994, cu următoarele modificări, plângerile sunt examinate în termen de 30 zile lucrătoare de la recepționarea reclamațiilor. Persoana responsabilă de examinare a plângerii va colecta date pentru a crea o imagine clară a circumstanțelor în ceea ce privește plângerea. Examinarea/monitorizarea pot include vizite la față locului, revizuirea documentelor și întâlnirea cu acei care pot soluționa situații.

Rezultatul examinării și răspunsul propus reclamantului va fi prezentat pentru considerație Coordonatorului de Proiecte al PISM, care va decide privind desfășurarea acțiunii. Odată ce a fost luată o decizie și reclamantul a fost informat, specialistul de examinare descrie acțiunile care trebuie să fie luate în formularul de reclamație (a se vedea Anexa A), împreună cu detaliile examinării și constatările și trimite răspunsul Directorului Executiv corespunzător pentru semnare.

Răspunsul la Plângeri

Reclamantul va fi informat privind rezultatul verificării prin Scrisoare, email, sau poștă, precum a fost recepționată. Răspunsul va fi bazat pe materialele examinării și, dacă este cazul, va conține referințe la legislația națională.

Termenul de examinare a plângerii poate fi prelungit până la 30 zile lucrătoare de către Directorul Executiv corespunzător, iar reclamantul va fi informat despre acest fapt, dacă:

- a) sunt necesare consultări suplimentare pentru a da un răspuns la plângere;
- b) plângerea se referă la un volum complex de informație și este necesar să se studieze materiale adiționale pentru răspuns.

6.4. Consolidarea nivelului de conștientizare

Informație oferită în format accesibil

Informația privind Mecanismul de Soluționare a Reclamațiilor va fi disponibilă pe pagina web a Ministerului Educației, Culturii și Cercetării (secția PRISM) și a Fondului Social de Investiții din Moldova și vor fi incluse în comunicările cu părțile interesate și în evenimentele organizate în cadrul proiectului. Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, deasemenea, va informa prin email toate Direcțiile de Învățământ Local și școlile beneficiare de toate activitățile proiectului cu instrucțiuni ca informația să fie afișată public. Informația cu privire la MSR va fi, deasemenea, inclusă ca parte a campaniei de comunicare în ceea ce privește proiectul.

PRISM va include informația oferită cu privire la domeniul de aplicare a MSR, criteriile de eligibilitate pentru a depune o plângere, procedeele de depunere a plângerii (unde, când, cum), procesul de examinare, calendarul pentru a răspunde reclamantului, precum și principiul de confidențialitate și dreptul de depunere plângere anonimă.

6.5. Recrutarea personalului și dezvoltarea potențialului

Sarcini și responsabilități ale echipei PRISM privind MSR

Responsabilitățile pentru gestionarea sistemului MSR include următoarele și poate fi actualizat periodic în consultarea echipa de conducere ministerială și echipele de lucru ale Băncii Mondiale:

- Gestionarea totală a sistemului MSR
- Elaborarea și menținerea nivelului de consolidare a conștientizării
- Colectarea plângerilor
- Înregistrarea plângerilor
- Notificarea reclamantului privind recepționarea și calendarul de revizuire a plângerii
- Sortarea/determinarea pe categorii a plângerilor
- Examinare detaliată a situației, inclusiv legătură causală dintre activitățile proiectului presupusa daună/vătămare/inconveniență
- Luarea deciziei în baza astfel de examinare
- Proces de îndeplinire sau comunicarea continuă cu reclamantii în scopul soluționării situației pe cale amiabilă
- Publicarea răspunsurilor la plângeri, cu excepția cazurilor în care reclamantii solicită altfel din motive de confidențialitatea sau alte motive (a se vedea mai sus 4.2)
- Organizarea și implementarea materialelor de informare și campaniilor de consolidare
- Raportarea și comentarea privind rezultatele MSR

6.6. Transparența, monitorizarea și raportarea

Transparența

Politicile, procedeele și actualizările periodice ale sistemului MSR plângerile depuse și soluționate vor fi disponibile pe pagina web a Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, secția PRISM. Acestea vor fi actualizate trimestrial.

Monitorizarea internă constantă și raportarea

Directorul Executiv va evalua trimestrial funcționarea MSR în scopul de a:

- Oferi lunar/trimestrial descrierea rezultatelor MSR, inclusiv sugestii și întrebări echipei de proiect și conducerii.
- Revizuirea statutului plângerilor pentru a urmări care încă nu sunt soluționate și sugerează orice acțiune de remediu necesară.
- În caz de FISM, ca parte a implementării constante raportează MECC/PISM, va informa Coordonatorul de Proiect cu privire la plângerile recepționate și statutul acestora.

În cursul ședințelor trimestriale în cadrul PRISM echipa de proiect va discuta și revizui eficiența și utilizarea MSR și colecta sugestii în ceea ce privește îmbunătățirea acestuia.

Raportarea în rapoartele semestriale și anuale privind progresele transmise Băncii Mondiale

În rapoartele semestriale privind implementarea proiectului prezentate Băncii, PRISM va include o secțiune a MSR, care oferă informații actualizate cu privire la următoarele:

- Statutul de stabilire a MSR (procedee, recrutarea personalului, consolidarea nivelului de conștientizare, etc.);
- Date cantitative privind numărul de plângeri recepționate, numărul celor relevante și numărul celor soluționate;
- Date cantitative privind tipul plângerilor și răspunsurilor oferite, situații nesoluționate;
- Timpul în care a fost soluționată plângerea;
- Numărul de reclamații soluționate la cel mai scăzut nivel, în creștere până la cel mai înalt;
- Oricare alte situații specifice care se confruntă procedeele/recrutarea personalului sau utilizarea;
- Factori care pot afecta utilizarea sistemului MSR/de comentariu al beneficiarului;
- Orice măsuri de corectare adoptate.

ANEXA A – ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIILOR/ÎNTREBĂRILOR

ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIILOR/ÎNTREBĂRILOR (Formular A)

Instrucțiuni: Acest formular să fie completat de persoana care recepționează întrebarea sau reclamația și păstrat în mapa Proiectului. Atașați orice documentație/ scrisoare ca fiind relevantă.

Data Recepționării Reclamației:		Numele persoanei, care completează Formularul:		
Reclamație Recepționată (bifează ✓): <input type="checkbox"/> Național <input type="checkbox"/> Regiune <input type="checkbox"/> Raion <input type="checkbox"/> Sat				
Modul de completare a întrebării sau reclamației (bifează ✓): <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Mesaj la telefon <input type="checkbox"/> Pagină web <input type="checkbox"/> Cutia de Reclamații/Sugestii <input type="checkbox"/> Sedința Comunității <input type="checkbox"/> Consultație publică <input type="checkbox"/> Altele _____				
Numele persoanei care depune reclamația: <i>(informația este opțională și tratată întotdeauna ca fiind confidențială)</i>				
Sexul: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin				
Adresa și datele de contact a persoanei, care depune reclamația: <i>(informația este opțională și confidențială)</i>				
Localitatea unde a avut loc reclamația/problema [indicați]				
Național:	Regiune:	Raion:	Sat:	
Descrierea scurtă a reclamației sau întrebării: <i>(indicați cât mai multe detalii și fapte posibile)</i>				
	Categoria 1	Garanții Sociale		
	Categoria 2	Garanții de Mediu		
	Categoria 3	Reclamații privind încălcarea politicilor, instrucțiunilor și procedeelelor		
	Categoria 4	Reclamații privind încălcarea contractului		
	Categoria 5	Reclamații privind utilizarea abuzivă a finanțării/lipsă de transparență, sau alte motive privind gestionarea financiară		
	Categoria 6	Reclamații privind abuzul de putere/intervenția oficialilor de proiect sau Guvern		
	Categoria 7	Reclamații privind performanța personalului PRISM		
	Categoria 8	Rapoarte de forță majoră		
	Categoria 9	Reclamații privind intervențiile proiectului		
	Categoria 10	Altele		
Cine ar trebui să soluționeze și să monitorizeze reclamația:				
Evoluția procesului de soluționare a reclamației (ex.: raspuns, în proces de soluționare, soluționat):				

ANEXA B – REGISTRUL CONSULTĂRILOR ORGANIZATE, COMENTARIILOR OFERITE ȘI ATAȘATE

Draft

REFERINȚE

Proiect la Proiectul Învățământul Superior în Moldova - PAD din 29-Oct-2019

Manualul privind Transparența și Participarea Cetățeanului al Republicii Moldova, Consiliul Europei, decembrie 2017

Cadrul de Management de Mediu și Social al Băncii Mondiale, Banca Mondială, 2017

SMS 10 Recomandări Metodice, Banca Mondială, 2017

Cadrul de Parteneriat de Țară Moldova pentru perioada FY18-21

Memorandumul Economic de Țară Moldova: Reanimarea Dinamismului Economic, Banca Mondială, 2019

draft