

REPUBLICA MOLDOVA

MINISTERUL FINANTELOR

MINISTERUL ENERGIEI



**TRANZIȚIE SUSTENABILĂ CĂTRE
EFICIENȚA ENERGETICĂ ÎN MOLDOVA (STEEM)
(P500560)**

**Proiect
PLANUL DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE
(PIP/SEP)**

Martie 2024

CUPRINS

ABREVIERI ȘI ACRONIME	4
GLOSAR DE TERMENI CHEIE	5
1 INTRODUCERE.....	6
1.1. Context și Descrierea Proiectului.....	6
1.1.1 Context	6
1.1.2. Obiectivul de Dezvoltare a Proiectului și Rezultatele Cheie	7
1.1.3. Componentele Proiectului	7
1.2. Impactul Anticipat al Proiectului	8
2. SCOPUL ȘI OBIECTIVUL PLANULUI DE IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE.....	13
2.1 Principiile de Implicare a Părților Interesate.....	13
2.2 Domeniul de Aplicare și Structura SEP	14
3. CONTEXT DE REGLEMENTARE	14
3.1 Legislația Relevantă a Republicii Moldova	14
3.1.1. Legislație relevantă pentru consultare publică.....	14
3.1.2. Legislație relevantă pentru soluționarea reclamațiilor	16
3.1.3. Legislație relevantă pentru sprijinirea grupurilor vulnerabile.....	17
3.2 Cerințele Băncii Mondiale	18
3.3 Analiza Decalajelor dintre Legislația Națională și Cerințele Băncii Mondiale	19
4. REZUMAT AL ACTIVITĂȚILOR ANTERIOARE DE IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE	21
5. IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE.....	22
5.1 Identificarea Părților Interesate per Componentele Proiectului	23
5.1.1. Părțile Afectate de Proiect	23
5.1.2. Alte Părți Interesate	26
5.1.3. Persoane sau Grupuri Dezavantajate/Vulnerabile	28
5.2 Rezumatul Nevoilor Părților Interesate din Proiect	28
6. PROGRAM DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE.....	30
6.1 Metode de Implicare care Trebuie Utilizate.....	30
6.2 Strategia Propusă pentru Dezvăluirea Informațiilor.....	31
6.3 Cronologie pentru Furnizarea de Comentarii și Feedback	35
6.4 Etape Viitoare ale Proiectului	35
6.5 Activități Propuse de Implicare a Părților Interesate	35
6.6 Strategia Propusă pentru Incluziune și Comunicare cu Grupurile Vulnerabile.....	40
7. RESURSE ȘI RESPONSABILITĂȚI PENTRU IMPLEMENTAREA ACTIVITĂȚILOR DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE	41
7.1 Aranjamente de Implementare	41
7.1 Roluri și Responsabilități în Implementarea SEP	41
7.2 Bugetul Estimativ	42
8. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR.....	44
8.1 Definiția GRM	44
8.2 Domeniul de Aplicare și Utilizarea GRM.....	44
8.3 Proceduri - Cadrul de Soluționare a Reclamațiilor	44
8.4 Roluri și responsabilități pentru GRM.....	49
8.5 Mecanism de Reclamații pentru Lucrătorii Proiectului	50
9. MONITORIZAREA ȘI RAPORTAREA SEP	50
9.1 Rapoarte de progres	50
10. REFERINȚE	51
11. ANEXE.....	52
<i>Anexa 1: Dosarul reclamației/anchetei.....</i>	<i>52</i>
<i>Anexa 2: Lista clădirilor care vor beneficia de investiția planificată în cadrul subcomponentei 1.1.....</i>	<i>53</i>
<i>Anexa 3: Lista clădirilor care vor beneficia de investiția planificată în cadrul subcomponentei 1.2.....</i>	<i>54</i>
<i>Anexa 4: Raport de consultare publică.....</i>	<i>55</i>

Tabele

Tabelul 1: Componentele și subcomponentele proiectului	7
Tabelul 2: Analiza decalajului dintre legislația națională și cerințele Băncii Mondiale	20
Tabelul 3: Rezumatul întâlnirilor și activităților anterioare de implicare în timpul pregătirii Proiectului	22
Tabelul 4: Părțile afectate de proiect în mod direct sau indirect și nivelul lor de interes și influență	24
Tabelul 5: Alte părți interesate și interesul/influența acestora	26
Tabelul 6: Analiza grupurilor dezavantajate și vulnerabile și nivelul lor de interes și influență asupra Proiectului ..	28
Tabelul 7: Nevoile părților interesate ale proiectului (rezumat)	29
Tabelul 8: Strategia de divulgare a informațiilor	33
Tabelul 9: Prezentare generală a activităților planificate de comunicare și implicare ale părților afectate de proiect	36
Tabelul 10: Prezentare generală a activităților de comunicare și implicare planificate pentru alte părți interesate ..	39
Tabelul 11: Strategie de incluziune și comunicare cu grupurile vulnerabile	40
Tabelul 12: Roluri și responsabilități în implementarea SEP	41
Tabelul 13: Costurile estimative ale proiectului pentru activitățile SEP (EUR)	43

ABREVIERI ȘI ACRONIME

AEE	Agenția de Eficiență Energetică
APP	Agenția Proprietății Publice
BM	Banca Mondială
CERC	Componenta de intervenție în caz de urgență
CMMS	Cadrul de Management de Mediu și Social
CMS	Cadru de mediu și social
CNED	Centrul Național pentru Energie Durabilă
C-PMMS	Planul de management de mediu și social al contractorului
CPT	Cadrul de parteneriat cu țară
C-PGM	Proceduri de management al muncii al contractorului
ESCP	Planul de angajament privind aspectele de mediu și sociale (eng. Environmental and Social Commitment Plan)
EE	Eficiență energetică
UE	Uniunea Europeană
GBV	Violența bazată pe gen
GES	Gaz cu efect de seră net
GRM	Mecanismul de soluționare a reclamațiilor (eng. Grievance Redress Mechanism)
ME	Ministerul Energiei
MEC	Ministerul Educației și Cercetării
MS	Ministerul Sănătății
MJ	Mega Jouli
ODP	Obiectiv de dezvoltare a proiectului
ONG	Organizație non-guvernamentală
PAP	Părțile/Persoanele Afectate ale Proiectului
PBC-uri	Condiții bazate pe performanță
PIESACET	Proiect de îmbunătățire a eficienței sistemului de alimentare centralizată cu energie termică
PIESACET-2	Al doilea Proiect de îmbunătățire a eficienței sistemului de alimentare centralizată cu energie termică
PMMS	Plan de management de mediu și social
PTI	Punct Termic Individual
SEP/PIP	Planul de implicare a părților interesate (eng. Stakeholders Engagement Plan)
SMS	Standard de mediu și social
TE	„Termoelectrica” SA
UCIPE	Unitatea pentru implementarea și monitorizarea proiectelor în domeniul energiei

GLOSAR DE TERMENI CHEIE

Comunitățile afectate- Se referă la grupuri de oameni care trăiesc în imediata apropiere a unui proiect care ar putea fi afectate de un proiect („Părțile interesate”, în contrast, se referă la grupul mai larg de oameni și organizații interesate de proiect).

Consultare - Procesul de a oferi părților interesate oportunități de a-și exprima punctele de vedere cu privire la oportunitățile, riscurile, impactul și măsurile de atenuare ale proiectului prin colectarea de informații sau sfaturi de la părțile interesate și luarea în considerare a acestor puncte de vedere atunci când se iau decizii de proiect și/sau se stabilesc obiective și se definesc strategii.

Părți interesate dezavantajate și vulnerabile - Persoane sau grupuri care pot fi mai susceptibile de a fi afectate negativ de impactul proiectului și/sau mai limitate decât alții în capacitatea lor de a profita de beneficiile unui proiect. Un astfel de individ/grup este, de asemenea, mai probabil să fie exclus din/nu poate participa pe deplin la procesul de consultare generală și poate necesita măsuri specifice și/sau asistență pentru a participa. Astfel de măsuri țin cont de considerente legate de vârstă, inclusiv vârstnici și minori, inclusiv în circumstanțe în care aceștia pot fi separați de familia lor, de comunitate sau de alte persoane de care depind.

Dezvăluire - Furnizarea de informații ca bază pentru consultare cu părțile interesate ale proiectului. Implică dezvăluirea și diseminarea prealabilă a informațiilor relevante, transparente, obiective, semnificative și ușor accesibile într-un interval de timp care să permită consultări semnificative cu părțile interesate într-un format adecvat din punct de vedere cultural, în limbile locale relevante și care este înțeles de părțile interesate.

Implicare - Un proces continuu bidirecțional în care o agenție de implementare, o companie sau o organizație construiește și menține relații constructive și durabile cu părțile interesate afectate de-a lungul vieții unui proiect. Aceasta face parte dintr-o strategie mai amplă de implicare a părților interesate, care include, de asemenea, guvernul, societatea civilă, angajații, furnizorii și alte persoane interesate de proiect.

Evaluare de mediu și socială - O evaluare care cuprinde diverse studii sociale și de mediu care urmăresc să identifice riscurile și impacturile proiectului și să elaboreze măsuri adecvate de atenuare pentru a le gestiona și pentru a spori impacturile și rezultatele pozitive.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor - Un proces pentru primirea, evaluarea și facilitarea soluționării preocupărilor și nemulțumirilor din partea părților afectate de proiect legate de performanța de mediu și socială a proiectului, precum și a altor preocupări legate de proiect din partea cetățenilor și a altor părți interesate. Aceasta poate utiliza mecanismele formale și informale existente, după caz, cu aranjamente specifice proiectului, dar nu împiedică accesul la căi de atac în judecată.

Organizații non-guvernamentale - Organizații private, adesea non-profit, care facilitează dezvoltarea comunității, consolidarea capacităților autorităților locale, a societății civile și protecția mediului.

Parteneriat - În contextul implicării, parteneriatele sunt definite ca colaborare între oameni și organizații pentru a atinge un obiectiv comun și adesea împărtășesc resurse și competențe, riscuri și beneficii.

Părțile interesate – Părți afectate și alte părți interesate ale Proiectului. Acestea sunt persoane sau grupuri care sunt afectate sau susceptibile de a fi afectate de proiect și cei care ar putea avea un interes în proiect și/sau capacitatea de a influența rezultatul, fie pozitiv, fie negativ. Acestea pot include întreprinderi beneficiare, organizații partenere, lucrători și organizațiile acestora, comunități locale, autorități naționale și locale, proiecte tendenționale și organizații non-guvernamentale.

Planul de implicare a părților interesate - Un plan care ajută investitorii să implice efectiv părțile interesate pe toată durata de viață a proiectului și care specifică activitățile care vor fi implementate pentru a gestiona sau a spori implicarea.

1 INTRODUCERE

Scopul acestui Plan de implicare a părților interesate (eng. SEP) este de a oferi o bază pentru o relație constructivă între entitățile de implementare a proiectului și părțile interesate în timpul implementării Proiectului Tranziție Sustenabilă către Eficiență Energetică în Moldova (TDEEM). SEP a fost pregătit conform Standardelor de mediu și sociale (SMS) ale Cadrului de mediu și social (CMS) al Băncii Mondiale (în special – SMS10: Implicarea Părților Interesate și Diseminarea Informației) și va acoperi întreaga durată de viață a Proiectului, inclusiv proiectarea, implementarea proiectului și operarea.

1.1. Context și Descrierea Proiectului

1.1.1 Context

Eficiența energetică este o prioritate esențială a Guvernului Republicii Moldova pentru a aborda siguranța energetică în mod eficient din punct de vedere al costurilor, contribuind în același timp la combaterea schimbărilor climatice și la abordarea sărăciei energetice. Strategia Energetică a Moldovei până în 2030 stabilește ca două dintre obiectivele sale cheie reducerea intensității energetice cu 10 la sută și reducerea consumului de energie al clădirilor cu 20 la sută. Moldova are o intensitate energetică ridicată în comparație cu media UE. În timp ce măsurile de eficiență energetică au fost implementate în diferite procese industriale, va fi necesară o extindere suplimentară la toate sectoarele economiei pentru a reduce intensitatea energetică. Cu toate acestea, sunt așteptate câștiguri majore prin intervenții în clădiri, deoarece consumul acestora reprezintă aproximativ 60 la sută din consumul total final de energie al Republicii Moldova.

Clădirile educaționale și multifamiliale sunt categoriile de clădiri cu cele mai mari economii de energie realizabile pe unitate de investiție. În timp ce cea mai mare parte a consumului de energie al clădirilor provine din sectorul public (80 la sută), Guvernul a decis să prioritizeze inițial intervențiile în clădirile publice pentru a consolida capacitățile operatorilor de pe piață, adică antreprenori, auditori etc., și pentru a prezenta beneficiile îmbunătățirii eficienței energetice pentru populație, de exemplu în școli, care pot crea un cerc virtuos de creștere și cerere din alte sectoare.

Compania „Termoelectrică” SA (TE) joacă un rol cheie în îmbunătățirea eficienței energetice în sectorul energetic. Compania a fost înființată în 2015 prin fuziunea a trei entități și furnizează în jur de 650 milioane kWh de energie electrică anual sistemului național și furnizează aproximativ 87 la sută din energia termică din Chișinău. TE furnizează energie termică și apă caldă la 4.397 de clădiri, inclusiv 483 de clădiri publice și 3.122 de clădiri rezidențiale. Proiectul de îmbunătățire a eficienței sistemului de alimentare cu energie termică, finanțat de Banca Mondială (PIESACET/P132443) și al doilea proiect de îmbunătățire a eficienței sistemului de alimentare cu energie termică (PIESACET-2/P172668) în curs de implementare, au oferit suport TE pentru îmbunătățirea eficienței sectorului de termoficare, în special în modernizarea centralelor de cogenerare. Cu toate acestea, pe baza experienței acumulate în aceste două proiecte, TE a înaintat un plan de implementare a punctelor termice individuale (PTI) ca investiție strategică pentru îmbunătățirea performanței și a serviciilor sistemului de termoficare pentru clienți.

Proiectul este aliniat cu obiectivul general al Cadrului de Parteneriat de Țară (CPT) al Grupului Băncii Mondiale pentru Republica Moldova pentru perioada anilor fiscali 2023 – 2027 pentru a sprijini dezvoltarea verde, rezistentă și incluzivă a țării. Proiectul își susține obiectivul 3.1 „Creșterea securității și eficienței energetice” prin îmbunătățirea economiilor de energie în clădiri și termoficare și, astfel, reducerea dependenței țării de importurile de energie. Proiectul este de așteptat să fie primul dintr-o serie

de proiecte paralele secvențiale care vor fi susținute de partenerii donatori în cadrul Programului de Eficiență Energetică în Clădirile Publice din Moldova, care va răspunde apelului CPT pentru o concentrare urgentă la nivel național pe utilizarea eficientă a energiei.

1.1.2. Obiectivul de Dezvoltare a Proiectului și Rezultatele Cheie

Obiectivul de dezvoltare a proiectului (ODP) este reducerea consumului de energie în clădirile publice existente și în sectorul de termoficare din Moldova.

Indicatori la nivel ODP

Progresul către realizarea ODP va fi măsurat prin următorii indicatori:

- (a) Economii de energie proiectate pe durata de viață atribuite la investiții legate de proiect (CRI; Mega Joules (MJ)).
- (b) Emisii nete de gaze cu efect de seră (CRI, tone metrice/an).

1.1.3. Componentele Proiectului

Componentele proiectului sunt următoarele:

Tabelul 1: Componentele și subcomponentele proiectului

Componenta 1 – Investiții eficiente energetice în clădiri publice (48 milioane USD - BIRD)	
Subcomponenta 1.1. Renovare eficientă energetică în clădirile pentru educație și guvernamentale centrale (30 milioane USD).	Această subcomponentă va finanța modernizarea clădirilor publice cu accent pe facilități educaționale, care va include: (i) măsuri standard de modernizare eficiente energetic, cum ar fi izolarea termică a pereților și a acoperișului, înlocuirea ferestrelor și ușilor, renovarea sistemului de încălzire interior și înlocuirea iluminatului folosind tehnologii și echipamente bine justificate pentru îmbunătățirea eficienței energetice în aplicațiile finale și (ii) instalarea de pompe de căldură, colectoare solare termice și fotovoltaice solare pe acoperiș, dacă este fezabil din punct de vedere tehnic și viabil din punct de vedere economic. Subcomponenta va testa mecanismul rotativ de economisire a energiei în două proiecte publice bazate pe fondul de eficiență energetică în clădiri publice care urmează să fie creat de Guvern cu sprijinul donatorilor. Criteriile de eligibilitate a beneficiarilor pentru Subcomponenta 1.1, care vor fi utilizate în etapa de screening, includ: (i) proprietatea deplină de către o agenție guvernamentală și utilizată în principal pentru serviciile publice; (ii) soliditatea structurală preliminară confirmată a clădirilor (din punct de vedere al durabilității structurale și al siguranței construcției); stabilitatea clădirii, fără daune seismice și de construcție; (iii) utilizarea prospectivă asigurată a instalației și absența planurilor de închidere, reducere sau privatizare; (iv) niciun alt utilizator care ocupă clădirea sau părțile acesteia; și (v) clădirea a fost construită între 1950 și 2013, deoarece este de așteptat ca clădirile relativ noi să aibă o cerere mai mică de modernizare. Criteriile de eligibilitate a subproiectului, care vor fi confirmate după finalizarea auditului energetic al fiecărui subproiect, includ: (i) auditurile energetice confirmă economii de energie de cel puțin 20% după renovare în comparație cu consumul real și cererea de referință normativă, o perioadă de rambursare economică mai mică de zece ani și (ii) fără reparații capitale semnificative sau renovare primară în ultimii cinci ani, pentru a evita intervenția reînnoită în domeniul eficienței energetice pentru clădirile cu performanță energetică deja mai bună. În plus, clădirile care pot declanșa SMS5 (achiziție de teren) nu vor fi eligibile pentru finanțare.

Subcomponenta 1.2. Modernizări de termoficare (15 milioane USD).	Această subcomponentă va finanța îmbunătățiri ale furnizării de energie termică prin sistemul centralizat de termoficare în unitățile de învățământ și administrației publice, inclusiv clădirile selectate în cadrul subcomponentei 1.1. Clădirile publice vor fi îmbunătățite prin instalarea de puncte termice individuale la nivelul clădirii și prin modernizarea rețelei termice folosind tehnologii și echipamente bine justificate. Instalarea a circa 350-400 de puncte termice individuale (PTI) va fi implementată sub supravegherea instituției publice Termoelectrica. Îmbunătățirile rețelei termice cuprind înlocuirea minoră a conductei de distribuție de energie termică (câteva sute de metri, inclusiv supape) de la vechiul punct central de încălzire termică la noul PTI din clădire.
Subcomponenta 1.3. Valorificarea inițială a mecanismului durabil pentru eficiență energetică (3 milioane USD).	Subcomponenta va sprijini eforturile în curs de desfășurare a Guvernului de a institui un mecanism durabil de eficiență energetică în cadrul modelului Super ESCO propus care este tehnic în curs de dezvoltare. Acesta va finanța: (i) costurile de funcționare și activitățile de marketing ale mecanismului și (ii) realizarea de audituri energetice, proiecte tehnice de execuție și specificații tehnice, revizuirii tehnice ale proiectelor de execuție și specificații tehnice, supravegherea construcției, certificate de performanță energetică și alte studii tehnice. Debursările pentru această subcomponentă vor fi supuse stabilirii legale a unui mecanism durabil în termeni și condiții acceptabile pentru Bancă.
Componenta 2 – Suport în implementare și asistență tehnică (2 milioane USD - BIRD).	
Această componentă va include: (i) personalul UCIPE și costurile operaționale; (ii) consolidarea capacității pentru personalul de la Ministerul Energiei (ME), Centrul Național pentru Energie Durabilă (CNED) Termoelectrica SA (TE) și UCIPE; (iii) furnizarea și instalarea sistemului de informații energetice în SNED; (iv) suport pentru ME în pregătirea unui Plan de acțiune pentru eficiență energetică 2024-2030 și (v) altă asistență tehnică, vizite de studiu și ateliere.	
Componenta 3 – Componenta de răspuns la situații de urgență (0 USD din BIRD).	
Această componentă ar avea o alocare zero de finanțare pentru a permite realocarea rapidă a veniturilor din finanțare în cazul unei crize sau unei urgențe eligibile. Pentru ca componenta să fie activă și finanțarea să fie asigurată, Guvernul Republicii Moldova va trebui să (a) expedieze o scrisoare de solicitare pentru activarea componentei și dovezile necesare pentru a determina eligibilitatea situației de urgență, așa cum este definită în manualul acestei componente; (b) să aibă un plan de acțiune de urgență, inclusiv cheltuielile de urgență care urmează să fie finanțate; și (c) să îndeplinească cerințele de mediu și sociale convenite în Planul de acțiune de urgență și instrumentele sociale și de mediu conexe.	

1.2. Impactul Anticipat al Proiectului

În cadrul subcomponentei 1.1, proiectul va finanța modernizarea clădirilor publice cu accent pe facilități educaționale, care va include: (i) măsuri standard de modernizare eficiente energetic, cum ar fi izolarea termică a pereților și acoperișului, înlocuirea ferestrelor și ușilor, renovarea sistemului de încălzire interioară, și înlocuirea cazanelor ineficiente pe gaz și cărbune cu trecerea combustibilului la peleți de lemn și înlocuirea iluminatului, folosind tehnologii și echipamente justificate pentru îmbunătățirea eficienței energetice în aplicațiile finale și (ii) dacă este fezabil din punct de vedere tehnic și viabil din punct de vedere economic, tehnologii energetice avansate pentru încălzirea spațiului, cum ar fi pompele de căldură sau colectoarele solare termice și fotovoltaice solare pe acoperiș pentru a acoperi propria cerere de energie electrică. Măsurile specifice pentru fiecare subproiect vor fi stabilite pe baza auditurilor energetice și a proiectelor tehnice. Riscul tehnologic poate apărea în cadrul aplicațiilor tehnologice avansate privind proiectarea, instalarea, operarea și monitorizarea la nivel moderat. Măsurile de consolidare a capacităților vor fi importante pentru a reduce aceste riscuri. Finanțare suplimentară limitată (până la 10% din costurile totale de investiție per subproiect) poate fi furnizată pentru finanțarea „măsurilor auxiliare” pentru a asigura

renovarea completă în mod rezonabil sau longevitatea investiției (de exemplu, înlocuirea jgeaburilor vechi și a burlanelor de scurgere pentru a se asigura că anvelopele clădirii să nu fie deteriorate de apă) și un nivel minim de îmbunătățire a instalațiilor sanitare (adică spălătorii).

Clădirile de învățământ pot aparține autorităților publice locale (APL), dar vor include și clădiri deținute sau administrate de autoritățile publice centrale (APC) din Republica Moldova.

Teritoriul Republicii Moldova este organizat administrativ, în unități administrativ-teritoriale: sate, orașe, raioane și unitatea teritorială autonomă Găgăuzia (vezi Figura 1).



Figura1: Împărțirea administrativ-teritorială a Republicii Moldova

Subcomponenta 1.2 va cuprinde măsuri tehnice de îmbunătățire a serviciului de alimentare centralizată cu energie termică și va fi realizată prin instalarea de puncte termice individuale la nivelul clădirii, combinată cu modernizarea rețelei de termoficare, ambele folosind tehnologii și echipamente justificate. Rețeaua care va fi modernizată poate fi subterană și supraterană. Tipul lucrărilor civile solicitate se va stabili în funcție de tipul, dimensiunile și caracteristicile rețelei, dar în special pentru rețelele subterane lucrările civile includ excavarea solului, transportul utilajelor și materialelor și amplasarea acestora în apropierea șantierului, schimbarea rețelelor vechi, încărcarea deșeurilor și a utilajelor vechi și transportul acestora, astuparea rețelelor cu sol și reamenajarea teritoriului și drumurilor deteriorate în timpul lucrărilor. Implementarea adecvată va fi asigurată prin supravegherea regulată de către companii calificate și testarea la punerea în funcțiune după finalizare.

Aceasta va fi implementată în municipiul Chișinău în următoarele sectoare¹: Ciocana, Rîșcani, Centru, Buiucani și Botanica, limita municipiului Chișinău (vezi Figura 2). Serviciile de termoficare sunt asigurate în aproximativ 4410 de clădiri din Chișinău, inclusiv circa 487 de clădiri publice, 821 de afaceri, 258 de case unifamiliale (individuale), și peste 2844 de blocuri rezidențiale, inclusiv peste 210.000 de apartamente, 205 unități publice și 174 întreprinderi comerciale.

¹Sursa: Legea nr. 136/2016 Statutul Municipiului Chișinău - https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=130399&lang=ro#

Sistemul centralizat de termoficare este principala sursă de încălzire pentru sectorul locativ din municipiul Chișinău, unde aproximativ 500.000 de locuitori se bazează pe această sursă pentru a-și asigura condițiile de viață. După câțiva ani de investiții slabe în sistem, multe părți ale sistemului trebuie înlocuite și/sau modernizate pentru a reduce costurile de alimentare cu energie termică.². În municipiul Chișinău există patru centrale principale de producere a energiei termice și a apei calde: (i) Sursa-1/ Centrala Electrică de Termoficare (CET)-2, (ii) Sursa-2/CET-1, (iii) CT Vest și (iv) CT Sud. Rețelele termice din municipiul Chișinău sunt prezentate în Figura 3.

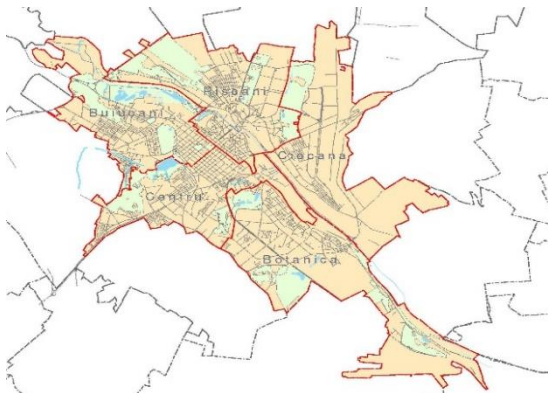


Figura2: Hotarele Municipiului Chișinău



Figura3: Schema rețelelor termice în Chișinău

Societatea pe acțiuni Termoelectrica (TE) este în prezent principalul producător de energie electrică în regim de cogenerare și singurul producător, furnizor și distribuitor de energie termică în Chișinău și suburbiile sale.

²Sursa: ESIA și ESMF pentru DHEIP2 -https://termoelectrica.md/wp-content/uploads/2021/06/ESIA-ESMF_SACET2.pdf

Accentul principal pentru modernizarea eficientă energetic este pus pe clădirile de învățământ, în special pe școli, justificată de următoarele aspecte: (i) unitățile de învățământ au cea mai mare pondere în număr, suprafață și consum de energie, (ii) permițând beneficii de confort în încăperea pentru cel mai mare număr de utilizatori ai clădirii; (iii) unitățile de învățământ au un consum de energie de referință ridicat, în comparație cu alte tipuri, cum ar fi clădirile administrative, ceea ce indică cel mai mare potențial de economisire a energiei la rezultate viabile din punct de vedere financiar; (iv) opțiunea de reducere a costurilor de pregătire și tranzacție prin gruparea subproiectelor în funcție de regiune sau tip standard de construcție și colaborarea cu o singură agenție guvernamentală centrală cu responsabilitatea generală și proprietatea asupra facilităților de învățământ; (v) riscuri mai scăzute de fezabilitate tehnică a măsurilor de anvelopă a clădirii, în comparație cu clădirile monumentale, administrative (cazul fațadelor de patrimoniu cultural) și complexe de spitale și (vi) asigurarea unor beneficii sociale suplimentare, deoarece școlile sunt adesea folosite pentru evenimente culturale și sportive de către comunitatea locală. Prin măsuri de eficiență energetică în școală se pot reduce costurile la energie, ceea ce reduce sarcina facilității de a gestiona finanțarea în cea mai mare parte insuficientă a cheltuielilor de funcționare din fondurile guvernamentale centrale.

Pentru a fi eligibile, facilitățile trebuie să îndeplinească următoarele criterii de eligibilitate de bază: (i) confirmarea dreptului de proprietate publică; (ii) soliditatea structurală a instalației (adică, absența unor daune structurale majore care pot pune în pericol stabilitatea integrală a clădirii); (iii) absența de planuri de închidere, reducere sau privatizare; (iv) clădiri decomandate, de unică folosință, pentru a realiza economii semnificative de energie și pentru a permite beneficii de reducere a costurilor și (v) nu au fost implementate modernizări majore în ultimii 5 ani.

În cadrul subcomponentei 1.2. furnizarea de căldură prin sistemul centralizat de termoficare către clădirile publice selectate va fi îmbunătățită prin instalarea de PTI-uri la nivel de clădire, care este combinată cu modernizarea rețelei termice, folosind tehnologii și echipamente justificate. Implementarea corectă va fi asigurată prin supravegherea regulată de către companii calificate și testarea la punerea în funcțiune după finalizare. În cadrul acestei subcomponente nu sunt prevăzute intervenții pentru creșterea performanței cazanelor termice sau trecerea la combustibil mai curat, nici înlocuirea majoră a conductelor de transport și distribuție de energie termică pentru a reduce pierderile de agent termic. Îmbunătățirile rețelei termice cuprind doar înlocuiri minore ale conductei de distribuție a energiei termice (câteva sute de metri, inclusiv supape) de la vechiul punct termic central la noul PTI la nivelul clădirii.

Selecția subproiectelor se va desfășura după cum urmează:

A) pentru componenta de modernizare a clădirilor publice: datele inventarului clădirilor publice, cuprinzând peste 3.000 de unități au fost analizate, agregate, grupate pe tip și drept de proprietate și, în final, clasate după consumul de referință de energie pe metru pătrat (kWh/m²). Prioritatea pentru nominalizarea în STEEM este acordată instalațiilor cu un consum specific de referință ridicat, deoarece acesta este un indicator pentru economiile mari de energie așteptate ca urmare a modernizării. Factorii suplimentari de selecție vor fi determinați de grupul de lucru interministerial, cum ar fi echilibrul de distribuție regională, dotări de mare importanță socială sau nivel de ocupare ridicat.

B) Selecția subproiectelor care vor include îmbunătățirea serviciului de furnizare a energiei termice se va face în strânsă cooperare cu Termoelectrica SA, aplicând criterii tehnice de cerere de echilibrare a rețelei termice și capacitatea de conectare la sistemul centralizat de termoficare.

Din cele 10 standarde de mediu și sociale (SMS), cinci s-au dovedit a fi relevante pentru proiect. Acestea sunt: SMS 1, Evaluarea și managementul riscurilor și impacturilor de mediu și sociale; SMS 2, Munca și condiții de muncă; SMS 3, Eficiența resurselor și prevenirea și managementul poluării; SMS 4, Sănătatea și siguranța comunității și SMS 10, Implicarea părților interesate și diseminarea informațiilor.

Riscurile de mediu și sociale (M&S) ale proiectului sunt ambele evaluate ca moderate. Proiectul nu este de așteptat să aibă riscuri și/sau impacturi negative semnificative de mediu sau sociale. Proiectul sprijină renovarea eficienței energetice (EE) în clădiri publice și PTI și modernizarea rețelei pentru a reduce consumul de energie, pentru a optimiza eficiența sistemului de termoficare și pentru a îmbunătăți calitatea serviciului. Ca atare, proiectul va avea un impact pozitiv în ceea ce privește conservarea energiei, reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră și poluarea aerului și va contribui, de asemenea, la îmbunătățirea rezultatelor în materie de sănătate și durabilitate socială. Renovarea clădirilor ar putea aduce între 45-70% economii de energie și reduceri comparabile ale emisiilor de CO₂. Cu toate acestea, riscurile pe termen scurt sunt legate în principal de lucrările civile la scară mică din cadrul facilităților existente (clădiri publice – școli, instituții administrative și sisteme individuale de termoficare și lucrări de terasament pentru modernizarea/reconfigurarea tronsoanelor scurte a rețelelor de termoficare) din cadrul Componentei 1, inclusiv subcomponentele 1.1. și 1. 2.

Se așteaptă ca impacturile legate de mediu să fie previzibile, temporare, de amploare redusă și specifice amplasamentului, fără probabilitate de impact dincolo de amprenta reală a proiectului, reversibile și gestionabile într-o manieră previzibilă prin implementarea măsurilor de atenuare eficiente din punct de vedere al costurilor, în conformitate cu legile naționale, precum și prin utilizarea SMS-urilor Băncii Mondiale, a Ghidurilor de mediu, sănătate și siguranță și a bunelor practici industriale internaționale.

Principalele riscuri de mediu în acest sens ar putea fi identificate ca: (a) impact asupra contaminării apelor subterane și de suprafață, a solului și a aerului (praf și zgomot); (b) aspecte legate de sănătatea și securitatea în muncă (SSM) și accesul la șantierele de lucru al elevilor, profesorilor și personalului, precum și al vizitatorilor în timpul lucrărilor de construcție; (c) gestionarea inadecvată a deșeurilor, inclusiv a deșeurilor periculoase (materiale care conțin azbest) în timpul lucrărilor de construcție; (d) perturbarea traficului în zonele adiacente de clădiri rezidențiale și publice (în funcție de locația specifică), transportul și siguranța traficului pe șantierele de construcții; (e) aparate electrice vechi; etc. Problemele de mediu care pot fi asociate cu activitățile din subcomponenta 1.2 pentru modernizarea PTI și rețelele aferente vor include: generarea de zgomot; impactul asupra solului și asupra apei de către lucrările de construcție; perturbarea traficului în timpul lucrărilor de construcție și reabilitare; praf și deșeuri de construcții; găsirea și manipularea materialelor periculoase (de exemplu, izolația cu azbest) și siguranța lucrătorilor.

Riscurile sociale ale proiectului sunt considerate moderate. Renovările de eficiență energetică în cadrul subcomponentei 1.1 și instalarea PTI în cadrul subcomponentei 1.2 vor avea ca rezultat riscuri și impacturi sociale care sunt de așteptat să fie mici și de amploare redusă și gestionabile într-un mod previzibil, deoarece aceste lucrări fizice sunt temporare și izolate lângă clădirile existente care vor fi renovate (adică școli, clădiri publice, blocuri de locuințe). Modernizarea și reabilitarea rețelelor de termoficare existente în cadrul subcomponentei 1.2. nu va necesita achiziție de teren. Potențialele riscuri sau impacturi sociale negative includ întreruperea temporară a serviciilor; restricții de acces; și riscurile pentru sănătatea și securitatea comunității și a lucrătorilor din expunerea la praf sau deșeuri și la alte pericole, în special pentru persoanele sau grupurile vulnerabile care ar putea să necesite acces pe șantiere pe toată durata lucrărilor. Este puțin probabil ca lucrările din cadrul Componentei 1 să implice forță de muncă la scară largă. Lucrătorii vor cuprinde în principal echipe mici de tehnicieni calificați care sunt necesari pentru instalarea izolației termice, ferestrelor eficiente din punct de vedere energetic de înaltă calitate și echipamente avansate și unii muncitori semicalificați pentru subproiectele de terasament.

2. SCOPUL ȘI OBIECTIVUL PLANULUI DE IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE

Implicarea efectivă a părților interesate va îmbunătăți sustenabilitatea de mediu și socială a Proiectului, va spori acceptarea Proiectului și va contribui în mod semnificativ la proiectarea și implementarea cu succes a Proiectului. Implicarea părților interesate este un proces incluziv desfășurat pe tot parcursul ciclului de viață al Proiectului. SEP va sprijini dezvoltarea unor relații puternice, constructive și receptive între entitățile de implementare a Proiectului și beneficiarii Proiectului pentru a asigura gestionarea cu succes a riscurilor de mediu și sociale ale Proiectului.

Scopul acestui SEP este de a defini un plan adecvat de acțiuni pentru implicarea părților interesate prin consultarea publică, participarea egală și dezvăluirea informațiilor pe tot parcursul ciclului de viață a Proiectului. SEP accentuează modalitățile în care echipa de proiect și entitățile de implementare vor comunica cu părțile interesate și include un mecanism de soluționare a reclamațiilor (eng. GRM) prin care oamenii pot exprima îngrijorări, pot oferi feedback sau pot face plângeri/reclamații cu privire la activitățile proiectului.

În consecință, obiectivele acestui SEP sunt:

- (i) De a oferi îndrumări pentru implicarea părților interesate, astfel încât să îndeplinească SMS 10 al CMS al BM;
- (ii) De a identifica părțile interesate cheie care sunt beneficiare, afectate și/sau capabile să influențeze Proiectul și activitățile acestuia;
- (iii) De a identifica cele mai eficiente metode, calendare și structuri prin care să partajați informațiile despre Proiect și să asigurați o consultare regulată, accesibilă, transparentă și adecvată;
- (iv) De a dezvolta un proces de implicare a părților interesate care le oferă părților interesate oportunitatea de a influența implementarea proiectului;
- (v) De a stabili un mecanism oficial de soluționare/remediere a reclamațiilor;
- (vi) De a defini rolurile, responsabilitățile și resursele pentru implementarea SEP;
- (vii) De a defini măsuri de raportare și monitorizare pentru a asigura eficacitatea SEP și a revizuirilor periodice ale acestuia pe baza constatărilor.

2.1. Principiile de Implicare a Părților Interesate

Pentru a îndeplini abordările celor mai bune practici, proiectul va aplica următoarele principii pentru implicarea părților interesate:

- Deschiderea și abordarea ciclului de viață: consultările publice pentru proiect vor fi organizate pe parcursul întregului ciclu de viață, desfășurate într-o manieră deschisă, fără manipulare externă, interferență, constrângere sau intimidare;
- Participare informată și feedback: informațiile vor fi furnizate și distribuite pe scară largă între toate părțile interesate într-un format adecvat; sunt oferite oportunități pentru comunicarea feedback-ului părților interesate, pentru analizarea și abordarea comentariilor și preocupărilor;
- Incluziune și sensibilitate: identificarea părților interesate este întreprinsă pentru a sprijini o mai bună comunicare și pentru a construi relații eficiente. Procesul de participare la proiecte este incluziv. Toate părțile interesate sunt încurajate în orice moment să fie implicate în procesul de

consultare. Accesul egal la informații este oferit tuturor părților interesate. Sensibilitatea la nevoile părților interesate este principiul cheie care stă la baza selecției metodelor de implicare. O atenție specială este acordată grupurilor vulnerabile, în special femeilor, repatriaților, persoanelor cu dizabilități, tinerilor, vârstnicilor și celor care trăiesc în zone îndepărtate sau inaccesibile.

- Adecvarea culturală. Activitățile, formatul, calendarul și locul de desfășurare vor respecta obiceiurile și normele locale.
- Sensibilitate la conflict. Luând în considerare contextul complex al țării și făcând referire la principiile umanitare ale neutralității și imparțialității.
- Sensibilitate de gen. Vor fi organizate consultări pentru a se asigura că atât femeile, cât și bărbații au acces egal la acestea. După caz, agențiile de implementare vor organiza întâlniri separate și discuții de grup focusate pentru bărbați și femei, vor implica facilitatori de același gen ca și participanții și vor oferi sprijin suplimentar pentru a facilita accesul facilitatorilor.

2.2. Domeniul de Aplicare și Structura SEP

Acest document este un ghid cu privire la modul de implicare a publicului în toate fazele proiectelor, de la aprobarea acestora, pe parcursul implementării și până la exploatarea lor.

Domeniul de aplicare al SEP este prezentat în SMS 10 al Băncii Mondiale. Procesul de implicare va fi planificat ca parte integrantă a evaluării de mediu și sociale a proiectului și a proiectării și implementării proiectului.

Planul de implicare a părților interesate constă din următoarele capitole:

1. Introducere, inclusiv contextul și descrierea proiectului
2. Domeniul de aplicare și obiectivele SEP
3. Contextul de reglementare
4. Activități anterioare de implicare a părților interesate
5. Identificarea și analiza părților interesate
6. Programul de implicare a părților interesate
7. Resurse și responsabilități pentru implementarea Planului de implicare a părților interesate
8. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor
9. Monitorizare și Raportare
10. Referințe

Actualizarea documentului SEP

După selectarea subproiectului/clădirilor în care se va implementa investiția planificată în cadrul Componentei 1, se va efectua o actualizare a SEP (va fi inclusă în Anexa acestui SEP general), concentrându-se pe clădirile publice selectate, dezvoltarea conținutului pachetului și mecanismul de implicare a părților interesate în fazele de proiectare, construcție și exploatare.

3. CONTEXT DE REGLEMENTARE

3.1 Legislația Relevantă a Republicii Moldova

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

3.1.1. Legislație relevantă pentru consultare publică

- **Constituția Republicii Moldova, 1994 - Republicată. Ultimile amendamente din 2016, 2017, 2019, 2022 și 2023**

Articolul 32. Libertatea de opinie și de exprimare

1. Fiecărui cetățean i se garantează libertatea de gândire și de opinie, precum și libertatea de exprimare în public prin cuvânt, imagine sau orice alte mijloace posibile.
2. Libertatea de exprimare nu poate aduce atingere onoarei, demnității sau drepturilor altor persoane de a avea și de a-și exprima propriile opinii sau judecăți.

Articolul 34. Dreptul la acces la informații

1. Dreptul unei persoane de a avea acces la orice fel de informații de interes public nu va fi restrâns.
2. Autoritățile publice, conform competențelor care le sunt atribuite, se angajează să asigure informarea corectă a cetățenilor.
3. Dreptul de acces la informație nu atinge nici măsurilor luate pentru protejarea cetățenilor și nici securitatea națională.
4. Statul și mass-media publică sau privată sunt obligate să furnizeze informarea corectă a opiniei publice.
5. Mass-media publică nu va fi supusă cenzurii.

- **Legea privind accesul la informații nr.982/2000, cu modificările ulterioare în 2003,2011,2012,2015,2018 și 2023**

Prezenta lege reglementează:

- a) interacțiunea dintre furnizorii de informații și persoanele fizice și/sau juridice în timpul exercitării dreptului lor constituțional de acces la informații;
- b) principiile, condițiile, modalitățile și ordinea de accesare a informațiilor oficiale deținute de furnizorii de informații;
- c) obligațiile furnizorilor de informații de a asigura accesul la informațiile oficiale;
- d) metode de garantare a dreptului la informare.

- **Legea privind evaluarea impactului asupra mediului nr.86/2014, modificată în 2015, 2017, 2022 și 2023.**

Prezenta lege stabilește baza funcționării mecanismului de evaluare a impactului asupra mediului a unor proiecte publice și private sau a unor activități economice proiectate în vederea prevenirii sau reducerii impactului negativ asupra mediului și protejării sănătății publice în fazele inițiale de realizare a proiectului. EIM se efectuează în conformitate cu următoarele principii: (a) acțiuni preventive; (b) fiabilitatea și caracterul complet al informațiilor c) principiul transparenței și accesibilității; d) principiul participativ; e) principiul precauției; f) principiul poluatorul - plătește. Consultările publice pentru proiectele care necesită o EIM completă sunt obligatorii în etapa inițială a proiectului înainte de pregătirea EIM (în etapa de definire a domeniului de aplicare) și într-o etapă ulterioară, când Declarația privind EIM este dezvăluită publicului înainte de revizuirea finală (actualizarea) documentației de către autoritatea de mediu de stat.

- **Legea cu privire la libertatea de exprimare nr.64/2010, modificată în 2012, 2013, 2015 și 2021**

Această lege garantează dreptul la libertatea de exprimare și reglementează echilibrul dintre dreptul la libertatea de exprimare și apărarea vieții private și de familie.

- **Legea privind transparența în luarea deciziei nr.239/2008, modificată în 2010, 2014 și 2016**

Legea se referă la transparența informațiilor legate de procesul decizional și la consultarea părților interesate la elaborarea deciziilor. Consultarea în timpul procesului decizional are ca scop colectarea, furnizarea și schimbul de informații. Consultarea și implicarea cetățenilor, a societății civile și a mediului de afaceri în anumite probleme majore garantează o valoare mai mare a documentelor elaborate și aprobate de autorități și sprijinirea acestora în etapa de implementare.

Potrivit prezentei legi, cetățenii au dreptul:

- a) să participe, în condițiile prezentei legi, la orice etapă a procesului decizional;
- b) să solicite și să obțină informații cu privire la procesul decizional, inclusiv primirea proiectelor de hotărâri însoțite de materialele aferente, conform Legii privind accesul la informații;
- c) să propună autorităților publice declanșarea elaborării și adoptării hotărârilor;
- d) să înainteze recomandări autorităților publice cu privire la proiectele de hotărâri aflate în discuție.

Potrivit acestei legi, în scopul asigurării transparenței în luarea deciziilor, autoritățile publice trebuie să parcurgă următoarele etape:

- a) informarea publicului când a început elaborarea deciziei;
- b) furnizarea părților interesate a proiectului de decizie cu materiale de însoțire;
- c) consultarea cetățenilor, organizațiilor și altor părți interesate;
- d) examinarea recomandărilor cetățenilor, organizațiilor create în condițiile legii și altor părți interesate la elaborarea deciziilor;
- e) informarea publicului cu privire la deciziile adoptate.

- **Hotărârea Guvernului nr. 967/2016** Referitor la mecanismul de consultare publică cu societatea civilă în procesul de luare a deciziilor. Prezenta decizie stabilește cadrul de consultare a societății civile, descriind sarcinile, rolurile și responsabilitățile pas cu pas ale autorităților, inclusiv termenele limită, metodele de consultare și transparența în adoptarea deciziilor. De asemenea, recomandă administrațiilor publice locale să își actualizeze procedurile interne legate de transparența procesului decizional.
- **Hotărârea Guvernului nr. 11/2010** Cu privire la crearea Consiliului Național pentru Participare. Această hotărâre stabilește normele legale pentru crearea Consiliului Național pentru Participare. Acest Consiliu este creat la inițiativa Guvernului ca organ consultativ, fără statut de persoană juridică, și are ca scop dezvoltarea și promovarea parteneriatului strategic între autoritățile publice, societatea civilă și sectorul privat în vederea consolidării democrației, cu scopul de a implica societatea civilă în procesul de luare a deciziilor politice. Cu toate acestea, funcționarea Consiliului Național de Participare nu a fost regulată.

3.1.2. Legislație relevantă pentru soluționarea reclamațiilor

- **Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018, cu modificările ulterioare în 2019, 2020, 2021, 2022 și 2023.**

Codul administrativ stabilește procedura de examinare a petițiilor cetățenilor RM adresate autorităților/organismelor competente în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor.

În acest cod, petiția este înțeleasă ca orice declarație, pretenție, sugestie, contestație depusă autorităților competente, inclusiv o cerere prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau o nerespectare a unei cereri în termenul legal.

Petentul/Reclamantul care nu este mulțumit de răspunsul primit la cererea prealabilă sau nu a obținut un răspuns în termenul legal are dreptul de a se adresa instanței de contencios administrativ competentă.

Petiția se adresează în formă scrisă sau electronică în limba de stat sau în altă limbă conform Legii privind funcționarea limbilor străine pe teritoriul Republicii Moldova.

Petiția trebuie să cuprindă: numele și prenumele petiționarului; adresa petentului și adresa de e-mail; denumirea autorității publice; subiectul petiției și motivarea acesteia; semnătura petentului sau a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică - semnătura electronică. Petițiile anonime sau depuse fără indicarea adresei poștale sau de e-mail a petiționarului nu sunt examinate.

Termenul general în care trebuie finalizată o procedură administrativă este de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel.

Termenul general decurge de la:

- a) data prevăzută de lege pentru exercitarea unei atribuții stabilite;
- b) data înregistrării cererii de către autoritatea publică ierarhic superioară sau de către autoritatea de control;
- c) data înregistrării cererii complete, după caz cu toate actele necesare, sau de la data la care cererea a fost transferată autorității publice competente. În cazul în care cererea nu este completă, autoritatea publică propune petentului să depună documentele lipsă și stabilește un termen pentru aceasta.

3.1.3. Legislație relevantă pentru sprijinirea grupurilor vulnerabile

- **Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 cu ultimele modificări din 2019, 2020, 2021, 2022 și 2023** care se bazează pe recunoașterea egalității participanților la relațiile reglementate de acesta, protecția vieții intime, private și de familie, recunoașterea inviolabilității proprietății, libertatea contractuală, protecția bunei-credințe, protecția consumatorului, recunoașterea inadmisibilității imixtiunii în treburile private, necesitatea realizării libere a drepturilor civile, de a garanta restabilirea drepturilor persoanei în care a fost vătămată și de a le apăra de către organele jurisdicționale competente.
- **Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 cu ultimele modificări din 2019, 2020, 2021 și 2023.** Acest cod reglementează toate relațiile individuale și colective de muncă, controlul aplicării reglementărilor în domeniul relațiilor de muncă, jurisdicția muncii, precum și alte relații direct legate de relațiile de muncă.
- **Legea ajutorului social nr. 547/2003 cu ultimele modificări din 201, 2018, 2022 și 2023** - are ca scop determinarea principiilor și obiectivelor asistenței sociale, stabilirea dreptului la asistență socială, prestații și servicii de asistență socială, beneficiarii acestora, precum și cerințele pentru personalul sistemului de asistență socială.
- **Legea serviciilor sociale nr. 123/2010, cu ultimele modificări din 2018, 2019, 2020 și 2022** - stabilește cadrul general de creare și funcționare a sistemului integrat de servicii sociale, cu determinarea sarcinilor și responsabilităților autorităților administrației publice centrale și locale, ale altor persoane juridice și fizice împuternicite să asigure și să presteze servicii sociale, precum și ca protejarea drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.

- **Legea promovării ocupării forței de muncă și asigurărilor pentru șomaj nr. 105/2018, modificată în 2019, 2021, 2022 și 2023.** Scopul prezentei legi este prevenirea și reducerea șomajului și a efectelor sale sociale, reducerea riscului de șomaj și asigurarea unui nivel ridicat de ocupare și adaptare a forței de muncă la cerințele pieței muncii.

3.2 Cerințele Băncii Mondiale

Politicile de salvagardare ale BM au fost înlocuite în 2018 cu Cadrul de mediu și social (CMS). În cadrul CMS, zece standarde de mediu și sociale stabilesc responsabilitățile debitorilor. Standardele sunt concepute pentru a ajuta Împrumutații să gestioneze riscurile și impactul Proiectului, precum și să îmbunătățească performanța de mediu și socială, în concordanță cu bunele practici internaționale și cu obligațiile naționale și internaționale. Pentru o prezentare generală a CMS și a tuturor standardelor în mai multe limbi, inclusiv engleză, franceză și rusă, vă rugăm să vizitați: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>

Standardul de mediu și social privind implicarea părților interesate și diseminarea informațiilor (SMS 10) definește cerințele pentru implicarea părților interesate. Obiectivele SMS 10 sunt următoarele:

- De a stabili o abordare sistematică a implicării părților interesate care să îi ajute pe Împrumutați să identifice părțile interesate și să construiască și să mențină o relație constructivă cu aceștia, în special cu părțile afectate de proiect.
- De a evalua nivelul de interes și sprijin al părților interesate pentru proiect și pentru a permite ca opiniile părților interesate să fie luate în considerare în proiectarea/planificarea proiectului și performanța de mediu și socială.
- Să promoveze și să ofere mijloace pentru implicarea eficientă și incluzivă a părților afectate de proiect pe tot parcursul ciclului de viață al proiectului cu privire la problemele care le-ar putea afecta.
- De a se asigura că informațiile adecvate ale proiectului cu privire la riscurile și impacturile de mediu și sociale sunt dezvăluite părților interesate într-o manieră și format în timp util, ușor de înțeles, accesibil și adecvat.
- De a oferi părților afectate de proiect mijloace accesibile și incluzive pentru a ridica probleme și nemulțumiri și pentru a permite Împrumutaților să răspundă și să gestioneze astfel de nemulțumiri.

În sensul SMS 10, „părți interesate” se referă la indivizi sau grupuri care:

- a) sunt afectate sau susceptibile de a fi afectate de proiect (părțile afectate de proiect); și
- b) poate avea un interes în proiect (alte părți interesate).

Împrumutatul va răspunde în timp util la preocupările și nemulțumirile părților afectate de proiect legate de performanța de mediu și socială a proiectului. În acest scop, Împrumutatul va propune și va implementa un mecanism de soluționare a reclamațiilor pentru a primi și a facilita soluționarea unor astfel de preocupări și nemulțumiri. Mecanismul de reclamație va fi proporțional cu potențialele riscuri și impacturi ale proiectului și va fi accesibil și cuprinzător. Acolo unde este fezabil și potrivit pentru proiect, mecanismul de reclamație va utiliza mecanismele de reclamație formale sau informale existente, completate, după caz, cu aranjamente specifice proiectului.

- a) Se așteaptă ca mecanismul de reclamație să abordeze preocupările prompt și eficient, într-o manieră transparentă, adecvată din punct de vedere cultural și accesibil tuturor părților afectate de proiect, fără costuri și fără răzbunare. Mecanismul, procesul sau procedura nu vor împiedica accesul la căi de atac judiciare sau administrative. Împrumutatul va informa părțile afectate de proiect despre procesul de reclamație în cursul activităților sale de implicare în comunitate și va pune la dispoziția publicului o înregistrare care să documenteze răspunsurile la toate nemulțumirile primite; și

- b) Tratarea nemulțumirilor se va face într-o manieră adecvată din punct de vedere cultural și va fi discretă, obiectivă, sensibilă și receptivă la nevoile și preocupările părților afectate de proiect. Mecanismul va permite, de asemenea, ridicarea și soluționarea plângerilor anonime.
1. Sfera, amploarea și tipul mecanismului de reclamație necesar vor fi proporționale cu natura și amploarea riscurilor potențiale și a impactului proiectului.
 2. Mecanismul de reclamație poate include următoarele:
 - a) Diferite moduri prin care utilizatorii își pot trimite nemulțumirile, care pot include expedieri în persoană, prin telefon, mesaj text, poștă, e-mail sau prin intermediul unui site web;
 - b) Un jurnal în care nemulțumirile sunt înregistrate în scris și menținute ca bază de date;
 - c) Proceduri publicate public, care stabilesc perioada de timp pe care utilizatorii pot aștepta recunoașterea, răspunsul și soluționarea plângerilor lor;
 - d) Transparență cu privire la procedura de reclamație, structura de conducere și factorii de decizie; și
 - e) Un proces de contestație (inclusiv sistemul judiciar național) căruia i se pot trimite plângeri nesatisfăcute atunci când nu s-a ajuns la soluționarea reclamației.
 3. Împrumutatul poate oferi medierea ca opțiune în cazul în care utilizatorii nu sunt mulțumiți de rezoluția propusă.

SMS 1 Evaluarea și managementul riscurilor și impacturilor de mediu și sociale stabilește responsabilitățile Împrumutatului pentru evaluarea, gestionarea și monitorizarea riscurilor și impacturilor de mediu și sociale asociate fiecărei etape a unui Proiect susținut de Bancă.

SMS 2 Muncă și condiții de muncă sporește beneficiile de dezvoltare ale unui Proiect prin tratarea echitabilă a lucrătorilor din Proiect și oferind condiții de muncă sigure și sănătoase.

Unele dintre obiectivele acestui standard sunt:

- De a promova securitatea și sănătatea în muncă.
- De a promova tratamentul echitabil, nediscriminarea și egalitatea de șanse a lucrătorilor din Proiect.
- De a proteja lucrătorii din cadrul Proiectului, inclusiv lucrătorii vulnerabili, cum ar fi femeile, persoanele cu dizabilități, copiii (de vârstă activă, în conformitate cu acest SMS) și lucrătorii migranți, lucrătorii contractați, lucrătorii comunitari și lucrătorii primari, după caz.
- De a preveni utilizarea tuturor formelor de muncă forțată și munca copiilor.
- Să susțină principiile libertății de asociere și negocieri colective ale lucrătorilor din Proiect într-o manieră conformă cu legislația națională.
- De a oferi lucrătorilor din Proiect mijloace accesibile pentru a ridica preocupările la locul de muncă

SMS 4: Sănătatea și siguranța comunității abordează riscurile și impactul asupra sănătății, siguranței și securității asupra comunităților afectate de Proiect și pentru a evita sau a minimiza astfel de riscuri și impact, cu o atenție deosebită asupra persoanelor care, din cauza circumstanțelor lor speciale, pot fi vulnerabile.

3.3. Analiza Decalajelor dintre Legislația Națională și Cerințele Băncii Mondiale

Tabelul 2: Analiza decalajului dintre legislația națională și cerințele Băncii Mondiale

Legislația națională	Banca Mondiala	Proiectul
Legislația națională nu are prevederi pentru elaborarea unui Plan specific de implicare a părților interesate pentru consultările publice, totuși cerința consultării publice și procedura sunt descrise clar în Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional și în Hotărârea Guvernului nr.967/2016 privind mecanismul de consultare publică a societății civile în procesul decizional.	Consultările cu părțile interesate și implicarea publicului sunt o parte integrantă în elaborarea și implementarea SEP.	Moldova nu conține în prezent terminologie și cerințe exprese pentru elaborarea unui Plan de implicare a părților interesate, cu toate acestea, conține cerințe pentru consultări publice în procesul de luare a deciziilor. Deși cerințele SEP nu sunt prevăzute de legislația națională, proiectul a elaborat prezentul SEP și va desfășura un proces consultativ cuprinzător cu persoanele afectate de proiect, autoritățile locale și de stat, alte părți interesate, după cum este necesar, prin întâlniri de dezvăluire publică, consultări individuale și publice.
1. Doar mecanismul formal. 2. Nu se examinează petițiile anonime sau depuse fără indicarea adresei poștale sau de e-mail a petentului. 3. Nicio abordare diferită în funcție de tipul de plângere sau pentru diferite tipuri de persoane.	1. Mecanismul formal sau informal de reclamație. 2. Mecanismul va permite, de asemenea, ridicarea și soluționarea plângerilor anonime. 3. Mecanismul de reclamație va fi proporțional cu potențialele riscuri și impacturi ale proiectului și va fi accesibil și cuprinzător.	Proiectul va stabili, va face public, va menține și va opera un mecanism accesibil de reclamații conform SMS 10. Va primi și va facilita soluționarea preocupărilor și nemulțumirilor în legătură cu Proiectul, inclusiv reclamații anonime și plângeri privind exploatarea sexuală și abuzul și agresiunea sexuală.
Legislația națională nu are prevederi speciale pentru a aborda preocupările grupurilor vulnerabile în timpul procesului de consultare.	SMS 10 prevede în mod specific identificarea și implicarea grupurilor vulnerabile care ar putea fi afectate de proiect pentru a se asigura că aceste grupuri beneficiază și ele de activitățile proiectului.	SEP va identifica persoanele vulnerabile afectate și mecanismele de implicare pentru a se asigura că vocea lor este auzită și preocupările lor sunt abordate în măsura posibilului de către proiect.
Legislația națională nu are prevederi care să stabilească un mecanism de reclamații specific pentru Proiect.	Conform SMS 10 și SMS 2, mecanismul de reclamație specific proiectului ar trebui trebuie să fie stabilit și să fie ușor acceptabil pentru toate părțile interesate în fiecare etapă a proiectului, inclusiv mecanism de reclamații specific pentru lucrătorii proiectului.	Mecanismul de reclamații specific proiectului va fi stabilit pentru toate părțile interesate în fiecare etapă a proiectului, inclusiv mecanismul de reclamație pentru toți lucrătorii proiectului ³ .

³Persoane angajate direct (personal UCIPe și consultanți) și lucrători contractați (persoane angajate sau angajate prin contractori/subcontractori care vor efectua lucrări pentru activități specifice proiectului).

4. REZUMAT AL ACTIVITĂȚILOR ANTERIOARE DE IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE

Pe parcursul anului 2023, Ministerul Energiei a demarat discuția cu Banca Mondială cu privire la oportunități suplimentare de finanțare a investițiilor în eficiență energetică în cadrul misiunilor de supraveghere desfășurate pentru proiectele energetice aflate în derulare în Republica Moldova (Proiectul de Dezvoltare a Sistemului Energetic și al Doilea Proiect de Îmbunătățire a Eficienței Sistemului Centralizat de Energie Termică).

În acest context, în septembrie 2023, echipa desemnată a Băncii Mondiale și Ministerul Energiei (ME), Ministerul Finanțelor (MF) și alte instituții implicate în implementarea proiectelor energetice în curs de desfășurare au început discuția cu privire la noul concept de proiect, componente, modalități de implementare și alte cerințe pentru demararea acestui nou proiect.

Designul proiectului STEEM este dezvoltat pe baza investițiilor similare anterioare, iar angajamentele legate de aceste proiecte au informat proiectarea STEEM. Diseminarea și consultarea pachetului de documente previn evaluarea și gestionarea impacturilor și riscurilor de mediu și sociale va fi primul pas în informarea dedicată și angajamentul părților interesate a Proiectului STEEM și se va baza pe angajamentele recente și în derulare de investiții similare anterioare.

Mai multe Proiecte cu investiții similare cu cele planificate în cadrul componentei 1 sunt în curs de implementare sau sunt deja finalizate în Republica Moldova.

UCIPE implementează în această etapă două proiecte cu investiții similare:

- *Proiectul de Eficiență Energetică din Moldova (PEEM)*, având ca scop îmbunătățirea eficienței energetice în clădirile publice, municipale și de stat, din Republica Moldova, inclusiv investiții și activități similare activităților planificate în cadrul subcomponentei 1.1. a STEEM.
- *al Doilea Proiect de Îmbunătățire a Eficienței Sistemului Centralizat de Energie Termică (PIESACET-2)*, creșterea eficienței sistemului centralizat de termoficare din Chișinău, inclusiv instalarea de puncte termice individuale și conducte asociate în clădirile selectate, precum activitățile planificate în cadrul subcomponentei 1.2 din STEEM.

UCIPE a desfășurat o mulțime de activități de informare și implicare legate de aceste tipuri de investiții atât cu beneficiarii direcți, cât și cu alte părți interesate. În consecință, pe baza experienței anterioare în timpul implementării investițiilor similare, au fost determinate următoarele aspecte cheie legate de implicare:

- Persoana și instituțiile implicate direct în implementarea proiectului pot primi informațiile și pot oferi feedback prin e-mail, ședințe de lucru online și în persoană. Sunt interesați să primească toate tipurile de informații, inclusiv rapoarte, note de sinteză, scrisori oficiale etc.
- Beneficiarii direcți ai investițiilor, cum ar fi locuitorii, membrii comunității, personalul instituțiilor publice ar prefera ca informațiile furnizate într-un format scurt, accesibil, care să poată fi plasate pe pagini web, pe panouri informative și social media sau să fie furnizate pe parcursul întâlnirilor, consultărilor publice etc. Implicarea pentru acest grup trebuie să fie asigurată eficient prin activități de implicare directă, cum ar fi consultarea publică, întâlnirile de grup sau individuale, având în vedere că o mare parte a feedback-ului este primit în cadrul întâlnirilor și nu prin intermediul paginii web, scrisori, etc. De asemenea, social media este unul dintre canalele pe care oamenii îl folosesc pentru informare și transmiterea unui feedback (comentarii, sugestii, întrebări etc.).

Aspectele menționate mai sus sunt luate în considerare la elaborarea programului de implicare a părților interesate pentru Proiectul STEEM.

Tabelul de mai jos rezumă activitățile de implicare desfășurate de UCIPE în cadrul Proiectelor în derulare sau legate de dezvoltarea sectorului energetic, care justifică și sprijină proiectarea, pregătirea și implementarea ulterioară a STEEM.

Tabelul 3: Rezumatul întâlnirilor și activităților anterioare de implicare în timpul pregătirii Proiectului

Perioada	Participanții	Domeniul de aplicare și domeniile de discuție
Consultare publică - 10 octombrie 2022	Banca Mondială Reprezentanți ai mediului academic, guvernamental și neguvernamental, autorităților publice locale, comunității de afaceri	Cadrul de Parteneriat de Țară (CPT) al Grupului Băncii Mondiale pentru Republica Moldova pentru perioada anilor fiscali 2023-2027, inclusiv sprijinirea dezvoltării ecologice, rezistente și incluzive a țării, prin creșterea securității și eficienței energetice.
Sesiunea Consiliului Sectorial în domeniul asistenței externe în sectorul energetic - 03 iulie 2023	ME, UCIPE, donatori / IFI și ambasadori	Asigurarea securității energetice în perioade de criză și tranziție energetică.
05 iulie 2023	UCIPE Echipa de experți pentru sprijinul Guvernului Moldovei	Evaluarea necesităților pentru implementarea potențială a proiectului, care va fi finanțat de UE sau alți donatori, care va sprijini creșterea securității și eficienței energetice a Republicii Moldova.
04 septembrie – 07, 2023.	Echipa Băncii Mondiale Reprezentanți ai guvernului: Ministerul Finanțelor (MF), Ministerul Energiei (ME), UCIPE, AEE	Pentru a începe pregătirea proiectului STEEM, responsabilitățile pentru pregătirea următoarelor documente prin evaluarea proiectului: Cadrul de management de mediu și social (CMMS), Planul de implicare a părților interesate (eng. SEP) și Mecanismul de soluționare a reclamațiilor (eng. GRM), Procedurile de gestionare a muncii (PGM), inclusiv Mecanismul de reclamație pentru lucrători și Planul de angajament privind cerințele de mediu și sociale (eng. ESCP).
06-20 septembrie 2023	Echipele UCIPE și TE Locuitorii orașului Chișinău Administratorii clădirilor publice, reprezentanții locuitorilor	- Beneficiile PTI pentru clădirile publice, intenția de a continua investițiile pentru instalarea PTI și modernizarea rețelelor termice (fotografiile sunt atașate la acest SEP). - Principalele întrebări și aspectele solicitate pentru a fi clarificate pentru participanți au fost legate de beneficiile economice ale acestor investiții și de modul în care rezidenții pot reduce factura după instalarea PTI. Schimbarea automată a temperaturii în clădire în funcție de temperatura exterioară și posibilitatea de a produce apă caldă au fost printre cele mai importante beneficii apreciate de participanți.
07 septembrie 2023	Uniunea Europeană în Republica Moldova, Banca Europeană de Investiții, Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare și ME	Măsurile de eficiență energetică identificate pe baza auditurilor energetice desfășurate în instituțiile publice.

5. IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE

Părțile interesate sunt definite ca o persoană/instituție (agenție)/organizație care poate avea impact asupra sau poate fi afectată de proiectul STEEM.

SMS 10 a BM recunoaște două mari categorii de părți interesate:

- **Părțile afectate ale proiectului**- cei care sunt direct influențate (de fapt sau potențial) de Proiect și/sau au fost identificați ca fiind cei mai susceptibili la potențiale riscuri și impacturi asociate cu Proiectul, necesitând astfel o implicare strânsă. Acestea pot include potențialii beneficiari ai Proiectului și alte părți care sunt supuse impacturilor directe ale Proiectului.
- **Alte părți interesate** se referă la: indivizi, grupuri de interese sau organizații cu un interes în proiect, care se poate datora locației proiectului, caracteristicilor acestuia, impactului său sau aspectelor legate de interesul public. De exemplu, aceste părți pot include autorități de reglementare, oficiali guvernamentali, sectorul privat, instituții științifice și educaționale, ONG-uri sau alte organizații ale societății civile, grupuri religioase și culturale.

Este deosebit de important să înțelegem impactul proiectului și dacă acestea pot cădea în mod disproporționat asupra persoanelor sau grupurilor dezavantajate sau vulnerabile, care adesea nu au o voce pentru a-și exprima preocupările sau pentru a înțelege impactul unui proiect.

- **Persoane sau grupuri dezavantajate/vulnerabile** - persoane care pot fi afectate în mod disproporționat sau dezavantajate în continuare de proiect(e) în comparație cu orice alte grupuri din cauza statutului lor vulnerabil și care pot necesita eforturi speciale de implicare pentru a asigura reprezentarea lor egală în procesul de consultare și luare a deciziilor asociate cu proiect.

5.1. Identificarea Părților Interesate per Componentele Proiectului

5.1.1. Părțile Afectate de Proiect

Beneficiarii așteptați ai Proiectului includ:

a. Elevi, profesori și personal de sprijin în clădiri de învățământ public selectate. Experiența internațională din proiecte similare arată că îmbunătățirile eficienței energetice au impact pozitiv asupra vieții și condițiilor de muncă în clădirile modernizate prin îmbunătățirea nivelului de confort interior, a luminii și a calității aerului din interior. Proiectul va sprijini inițiativa guvernamentală a „Școlilor model”, care are ca scop creșterea resurselor școlilor din întreaga țară și a rezultatelor educației prin fuzionarea școlilor mici într-o școală centrală mai mare. Având în vedere amploarea proiectului, numărul estimat de clienți și personal care beneficiază de îmbunătățiri ale eficienței energetice este de aproximativ 36.000 de persoane, inclusiv aproximativ 19.000 de femei beneficiare.

b. Autorități publice (administratori de unități publice și municipalități). Se așteaptă ca îmbunătățirile eficienței energetice să conducă la economii de energie pentru școlile publice deținute de municipalități, care vor putea folosi economiile de energie pentru a acoperi cheltuielile educaționale necesare. În plus, autoritățile publice vor beneficia de activitățile de consolidare a capacităților sprijinite în cadrul acestui proiect.

c. Furnizori de servicii energetice din sectorul privat (societăți de construcții și proiectare, auditori energetici, companii de servicii energetice, furnizori de echipamente etc.). Se așteaptă ca diverși actori de pe piața din sectorul privat să beneficieze de proiect prin creșterea cererii pentru bunurile și serviciile lor de eficiență energetică și prin îmbunătățirea capacității lor de a pregăti, evalua, implementa, finanța și/sau monitoriza proiecte de eficiență energetică prin activități de formare și asistență tehnică specifice. Beneficiarii specifici pot include: auditori energetici, companii de proiectare și construcții, furnizori de echipamente, bănci comerciale și companii de servicii energetice (ESCO).

Tabelul 4: Părțile afectate de proiect în mod direct sau indirect și nivelul lor de interes și influență

Grupul părților interesate /Persoane:	Interesul față de proiect sau modul în care este potențial afectat de proiect	Interes	Influență
Gestionarii clădirilor administrative/publice și a unităților de învățământ	- Beneficiarii investițiilor planificate în subcomponentele 1.1 & 1.2. - Beneficiari ai costurilor reduse la energie în urma implementării investițiilor. - Poate fi implicat în atenuarea riscurilor și impactului de mediu, social, sănătate și siguranță, inclusiv operarea GRM la nivel local. - Monitorizarea implementării măsurilor specifice amplasamentului în timpul construcției. - Colaborarea cu contractorii și consultanții selectați în cadrul Proiectului pentru atenuarea adecvată a riscurilor și a impactului.	Ridicat	Mediu
Beneficiari direcți ai investițiilor: Personalul clădirilor publice/administrative, profesori și elevi/studenți	- Beneficiarii direcți ai investițiilor din subcomponentele 1.1. și 1.2. Aceștia vor beneficia de îmbunătățirea condițiilor și mediului de lucru și de studiu, îmbunătățirea nivelului de confort pe baza sistemului îmbunătățit de alimentare cu căldură și apă caldă, iluminat și calitatea aerului interior. - Potențial afectați de zgomot, praf și restricție temporară de acces în timpul lucrărilor.	Ridicat	Mediu
Consiliile profesionale, includ tot personalul de conducere, cadrele didactice și cadrele de practică.	- Beneficiarii direcți ai investițiilor din subcomponenta 1.2. - Poate fi direcționat afectat în timpul lucrărilor de construcție/reabilitare. - Un rol de partener în pregătirea și implementarea subproiectului. Aspectele mai specifice pot fi discutate în cadrul consiliului, cum ar fi programul de organizare a studiilor în timpul lucrărilor, programul de lucrări al contractorilor adaptabil la procesul de studiu etc.	Ridicat	Înalt
Consiliile de Elevi	- Un grup de elevi, care reprezintă interesele și opinia tuturor elevilor din școală. - Un mijloc de colaborare între elevi, profesori, administrație, părinți și autorități. - Beneficiarii direcți ai investițiilor. - Poate fi direcționat afectați în timpul lucrărilor de construcție/reabilitare. - Furnizori de informații pentru toți elevii și furnizori de feedback către entitățile de implementare a Proiectului sau conducerea școlilor.	Ridicat	Mediu
Părinți	- Reprezintă interesul elevilor. - Interesați să asigure copiilor condiții bune de studiu, inclusiv sănătate și siguranță, confortul acestora în timpul lucrărilor. - Interesat de asigurarea condițiilor de studiu îmbunătățite după investiții.	Ridicat	Mediu
Autorități publice de stat: Ministerul Educației și Cercetării (MOER) și autorități publice locale (APL) sau autorități publice centrale (APC).	- Economii de costuri de energie pentru instituțiile publice, autoritățile locale și/sau ale entităților. - Îmbunătățirea condițiilor de muncă/studiu pentru beneficiarii clădirilor publice.	Ridicat	Ridicat
Contractori, consultanți și companii de servicii energetice (ESCO).	- Implicați în implementarea investițiilor. - Colaborare în identificarea și atenuarea riscurilor și impacturilor. - Furnizarea serviciilor, bunurilor și lucrărilor pentru implementarea cu succes a componentei 1.	Ridicat	Ridicat
”Termoelectrica” SA. (TE)	- TE operează sistemul centralizat de termoficare din Chișinău.	Ridicat	Ridicat

Grupul părților interesate /Persoane:	Interesul față de proiect sau modul în care este potențial afectat de proiect	Interes	Influență
	- Toate noile PTI și rețelele care vor fi finanțate în cadrul Proiectului vor fi operate de TE. - Colaborare cu echipa UCIPE, antreprenori și consultanți în faza de proiectare, construcție și exploatare a subcomponentelor 1.2. - Pot fi implicați în procesul de consultare continuă și operarea GRM folosind canalele de comunicare/feedback existente pentru informare și interacțiune cu consumatorii lor (Call-center, viber, social media etc.).		
Comunitatea – rezidenți care locuiesc în apropierea clădirilor care vor beneficia de investiții.	- Potențial afectați de zgomot, praf și restricție de acces în timpul lucrărilor. - Interes pentru investiții similare în clădirile lor.	Scăzut spre mediu	Scăzut spre mediu
Guvernul Republicii Moldova, în special ME CNED, TE și UCIPE	- Beneficiari și implementatori ai activităților planificate în cadrul subcomponentei 1.3. a Proiectului.	Ridicat	Ridicat
Lucrători în proiect ⁴	- Beneficiarii ai activităților de consolidare a capacităților. - Implicarea în implementarea tuturor componentelor și activităților proiectului. - Impactul riscurilor pentru sănătatea și securitatea în muncă. - Riscuri de muncă, nerespectarea prevederilor legale în domeniul muncii. - Vor fi elaborate proceduri de management al muncii în cadrul proiectului, în conformitate cu SMS 2 al BM. PGM vor include mecanisme clare de reclamație pentru lucrători, inclusiv coduri de conduită pentru prevenirea și gestionarea incidentelor legate privind SEA/SH. PGM vor include măsuri pentru prevenirea apariției muncii dăunătoare pentru copii sau a muncii forțate și că sunt disponibile mecanisme de reclamație pentru lucrătorii direcți și contractați. Activitățile care implică un risc semnificativ de muncă forțată sau a copiilor nu vor fi finanțate în cadrul Proiectului. Măsurile de atenuare a impactului asupra sănătății și securității lucrătorilor vor fi incluse în PGM.	Mediu	Mediu

4

În scopul Proiectului, lucrătorii din comunități (instituții/întreprinderi și persoane din comunitățile din zona Proiectului sau din țară) pot fi implicați în implementarea activităților Proiectului.

Lucrători direcți: Persoane angajate direct de entitățile de implementare a Proiectului pentru a lucra în mod specific în legătură cu proiectul;

Lucrători contractați: Persoane angajate sau angajate prin terți pentru a efectua lucrări legate de funcțiile de bază ale proiectului, indiferent de locație.

5.1.2. Alte Părți Interesate

Următorul tabel prezintă lista celorlalte părți interesate care au fost identificate până în prezent. Lista poate fi completată cu organizații suplimentare pe măsură ce pregătirea și implementarea proiectului evoluează:

Tabelul 5: Alte părți interesate și interesul/influența acestora

Autoritate	Rol	Interes	Influență
National			
Comitetul de Supraveghere (creat provizoriu din ME, MF, MEC, MS, MIDR).	- Managementul Proiectului. - Asigurarea implementării cu succes a tuturor componentelor Proiectului prin buna colaborare între instituțiile guvernamentale pentru a fi beneficiari și manageri ai investițiilor propuse în cadrul STEEM.	Ridicat	Ridicat
Entități de implementare: - ME - UCIPE - CNED / AEE - TE	- Ministerul Energiei va juca rolul principal în implementarea proiectului propus, bazându-se în același timp pe departamentele, subdiviziunile și agențiile sale subordonate pentru a oferi suport tehnic pentru implementare. - UCIPE, direct responsabilă față de ME, va îndeplini o serie de funcții fiduciare, de coordonare și de suport pentru a asigura implementarea eficientă a proiectului în legătură cu obligațiile ME privind garanțiile sociale și de mediu, achiziții, management financiar și alte cerințe specifice țării, cum ar fi monitorizarea și evaluare. - CNED va fi implicat în procesul de selecție a clădirilor publice care vor beneficia de investiții în cadrul subcomponentei 1.1. - TE va fi implicată în procesul de selecție a clădirilor publice care vor beneficia de investiții la componenta 1.2. - ME, CNED și TE vor fi implicați în implementarea subcomponentei 1.3. - Entitățile de implementare vor asigura implementarea Proiectului, inclusiv monitorizarea implementării CMMS, SEP, PGM și GRM.	Ridicat	Ridicat
Ministerul Finanțelor (împrumutatul proiectului)	- Aprobarea plăților și finanțării. - Monitorizarea managementului fluxului de fonduri.	Ridicat	Ridicat
Agenția Proprietății Publice (APP) - acționarul principal al „Termoelectrica” SA	- Prin Consiliul de Administrație al Societății și Adunarea Generală se autorizează tranzacțiile de mare valoare, - Stabilește direcțiile prioritare ale activității companiei inclusiv în ceea ce privește implementarea unor proiecte majore de investiții; - Decide asupra repartizării profitului net anual, influențând astfel finanțarea proiectelor de investiții și acumularea de rezerve de capital pentru rambursări de credite. - Prin organele administrative ale companiei se aprobă regulamentele/procedura operaționale corporative inclusiv în domeniile protecției mediului și muncii, transparenței publice și dezvăluirii informațiilor etc.	Ridicat	Mediu spre ridicat
Agenția Națională pentru Reglementarea Energetică (ANRE)	- Supraveghează activitatea sectoarelor energetice și modul în care întreprinderile din sectorul energetic respectă actele normative. - Promovează o politică tarifară adecvată, care este în concordanță	Mediu	Mediu

Planul de implicare a părților interesate
Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

Autoritate	Rol	Interes	Influență
	cu principiile economiei de piață, astfel încât să asigure protecția drepturilor utilizatorilor finali și rentabilitatea companiilor energetice; - Aproba tarifele calculate conform metodologiilor aprobate ANRE, influențând astfel stabilitatea financiară și economică a societății, capacitatea de a face față plăților creditorilor.		
Managementul instituțiilor publice – urmează a fi identificate	- Colaborarea cu entitățile de implementare pe durata implementării componentei 1. - Monitorizarea și implicarea în implementarea activităților Proiectului, inclusiv informarea beneficiarilor direcți ai investițiilor și activităților de asistență tehnică.	Ridicat	Ridicat
Ministerul Mediului/ Agenția de Mediu/ Inspectoratul pentru Protecția Mediului	- Managementul mediului, prevenirea poluării, eliberarea autorizațiilor, controlul și monitorizarea mediului, a biodiversității, a solului, a apei și a altor resurse naturale.	Mediu	Ridicat
Ministerul Muncii și Protecției Sociale /Inspectoratul de Stat al Muncii	- Ocuparea locală și condițiile de muncă, persoane vulnerabile.	Mediu	Mediu
Nivel local			
Autoritățile Publice Locale Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM) De stabilit în funcție de beneficiarii care vor fi incluși în componenta 1.	- Elaborează și implementează politici în domeniul urbanismului, amenajării teritoriului municipal. - Interesat să organizeze și să dezvolte servicii publice calitative, sigure și prietenoase cu mediul. - Interesat de servicii publice la prețuri accesibile pentru populația municipală, în special pentru grupurile vulnerabile, - Interesat în reducerea tensiunii sociale din cauza serviciilor publice necalitative.	Mediu	Mediu
Mass-media și organizații neguvernamentale			
Organizații non-guvernamentale (ONG-uri) și mass-media	- ONG-urile (domenii energie și educație) ⁵ și mass-media pot oferi sprijin în informarea și comunicarea cu potențialii beneficiari care urmează a fi identificați pentru a participa la Proiect și, de asemenea, pot oferi sprijin pentru informațiile despre informațiile disponibile ale Proiectului, inclusiv documentația privind impacturile și riscurile de MS.	Mediu	Mediu
Internațional			
Banca Mondială (BM)	- Finanțatorul Proiectului. - Entitățile de implementare vor raporta BM cu privire la progresul implementării Proiectului. - Monitorizarea implementării Proiectului.	Ridicat	Ridicat
Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD)	- Selecția și prioritizarea clădirilor din componenta 1 se va face pe baza unei baze de date existente dezvoltate cu sprijinul PNUD.	Mediu	Scăzut spre mediu
Contractori			
Consultanți și Contractori	- Consultanții și Contractorii pot fi interesați de activitățile Proiectului și de implementarea în timp util și cu succes dacă sunt selectați.	Ridicat	Mediu

⁵Alianță pentru eficiență energetică și surse regenerabile; Consiliul Național al Energiei; Green City Lab Moldova.
<https://mecc.gov.md/en/content/lista-organizatiilor-neguvernamentale-pe-domenii-de-activitate>

5.1.3. Persoane sau Grupuri Dezavantajate/Vulnerabile

Proiectul recunoaște că persoanele vulnerabile necesită o atenție specială, deoarece ar putea fi în imposibilitatea de a participa, pe deplin, la activitățile de consultare și pot fi, de asemenea, afectate în mod disproporționat de unele impacturi. Entitățile de implementare vor monitoriza îndeaproape procesul de consultare pentru a asigura accesul și conștientizarea beneficiilor Proiectului și pentru a oferi informații cu privire la măsurile de atenuare a impactului asupra mediului și social tuturor părților afectate și interesate.

Având în vedere investiția planificată în cadrul proiectului STEEM, grupurile de persoane pot fi considerate dezavantajate sau vulnerabile în timpul implementării componentei 1.

Tabelul de mai jos rezumă categoriile de grupuri vulnerabile și dezavantajate și vulnerabilitatea acestora, precum și nivelul lor de interes și influență asupra proiectului.

În timpul screening-ului social al investițiilor planificate, impacturile diferențiale asupra grupurilor vulnerabile vor fi identificate și evaluate. Celelalte grupuri vulnerabile din comunitățile afectate de Proiect vor fi confirmate și consultate în continuare prin mijloace dedicate, după caz, după confirmarea locațiilor și beneficiarilor subproiectelor.

Tabelul 6: Analiza grupurilor dezavantajate și vulnerabile și nivelul lor de interes și influență asupra Proiectului

Grupuri dezavantajate și vulnerabile	Descrierea vulnerabilității / dezavantajului	Interes	Influență
Componenta 1: Renovare eficientă energetic în clădiri publice			
- Orfani biologici și sociali. - Copii/Părinți/utilizatori ai clădirilor cu dizabilități fizice și senzoriale severe. - Comunități de romi. - Copiii refugiați ucraineni și părinții lor - Copii din familii cu venituri mici. - Profesori cu dizabilități. - Părinți analfabeti/Părinți și copii din minorități etnice. - Familii cu venituri mici/extrem de sărace și în special gospodării conduse de femei.	Vulnerabilitățile acestor grupuri pot fi cauzate de incapacitatea sau de posibilitățile limitate de a avea acces la informațiile despre activitățile Proiectului. Lipsa de interes pentru informațiile legate de proiect și care poate duce la ignorarea informațiilor importante pentru sănătate și siguranță.	Scăzut	Scăzut
Componentele 1, 2 și 3			
Femei din sectorul energetic și femeile care doresc să adopte cariere domeniile Științe, Tehnologie, Inginerie și Matematică (eng. STEM).	Reprezentarea femeilor în sectorul energetic rămâne disproporționat de scăzută. Această disparitate poate împiedica progresul femeilor aflate în prezent în domeniu, precum și a celor care aspiră să se angajeze în cariere STEM. Astfel de dezechilibre pot proveni din credința greșită că câmpurile STEM sunt predominant domenii masculine. Acest proiect este dedicat încurajării și încurajării participării femeilor în industria energetică printr-o serie de activități specifice.	Scăzut	Scăzut

5.2. Rezumatul Nevoilor Părților Interesate din Proiect

Următoarele nevoi specifice au fost identificate pe baza experienței anterioare a UCIPE în timpul implementării proiectelor în derulare (PEEM și PIESACET-2):

Tabelul 7: Nevoile părților interesate ale proiectului (rezumat)

Grupul părților interesate	Metode de consultare	Nevoi specifice (accesibilitate, print mare, îngrijire a copiilor, întâlniri pe parcursul zilei)
Instituții guvernamentale	• Scrisori oficiale • E-mailuri • Documente rezumative non tehnice • Rapoarte de progres • Întâlniri în persoană	• Corespondența oficială și documentele non tehnice sau rapoartele de progres să fie partajate în limba română (limba oficială) • Întâlniri pe parcursul zilei
Autoritățile Publice Locale	• Scrisori oficiale • E-mailuri • Documente rezumative non tehnice • Rapoarte de progres • Întâlniri în persoană	• Corespondența oficială și documentele non tehnice sau rapoartele de progres să fie partajate în limba română (limba oficială) • Întâlniri pe parcursul zilei
Personalul clădirilor publice	• Scrisori oficiale • E-mailuri • Întâlniri în persoană • Documente rezumative non tehnice • Flyere • Postere	• Comunicarea să treacă prin ministere și managementul instituției. • Materiale care urmează să fie distribuite în limba română • Apropierea de clădirile publice • Întâlniri limitate în timp
Elevii și părinții	• Întâlniri în persoană • Bannere • Postere • Flyere • Social Media • Viber, WhatsApp	• Toate materialele vor fi distribuite în română și rusă • Materialul tipărit să fie cu caractere mari • Apropierea de clădiri • Întâlniri limitate în timp
Administratorii clădirilor publice	• Scrisori oficiale • E-mailuri • Întâlniri în persoană (de exemplu, consultări, ateliere etc.) • Documente rezumative nontehnice • Flyere	• Comunicarea să treacă prin ministere • Materiale care vor fi distribuite în română și rusă • Apropierea de clădiri • Întâlniri limitate în timp
Utilizatorii clădirilor publice	• Întâlniri în persoană • Bannere • Postere • Flyere • Social media	• Toate materialele vor fi distribuite în română și rusă • Materialul tipărit să fie cu caractere mari • Apropierea de clădiri • Întâlniri limitate în timp
Comunitate aproape de clădirile publice selectate	• Afișe, anunț pe panoul informativ, social media • Flyere	• Toate materialele vor fi distribuite în limba română sau rusă • Materialul tipărit să fie cu caractere mari
Contractori, Consultanți și ESCO	• Scrisori oficiale • E-mailuri • Site web • Social Media • Întâlniri în persoană	Toate materialele vor fi distribuite în română și engleză

Grupul părților interesate	Metode de consultare	Nevoi specifice (accesibilitate, print mare, îngrijire a copiilor, întâlniri pe parcursul zilei)
Grupuri vulnerabile	• Întâlniri în persoană • Bannere • postere • Flyere • Social Media • Altele vor fi determinate în timpul întâlnirilor sau discuțiilor.	• Toate materialele vor fi distribuite în română și rusă • Materialul tipărit să fie cu caractere mari. • Apropierea de clădiri • Întâlniri limitate în timp • Alte se vor identifica.

6. PROGRAM DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE

Implicarea părților interesate este un proces incluziv care trebuie desfășurat pe tot parcursul ciclului de viață al proiectului. Tabelul de mai jos prezintă activitățile cheie de implicare a părților interesate care vor avea loc în timpul etapei de pregătire a proiectului până la implementare și închidere.

6.1. Metode de Implicare care Trebuie Utilizate

Metodele sugerate care ar putea fi folosite pentru a comunica și a se consulta cu părțile interesate:

- **Consultare publică/întâlniri de grup (în persoană sau online)**- divulgarea informațiilor ar trebui să sprijine consultarea. Consultarea este un proces de dialog bidirecțional între entitățile de implementare a Proiectului și părțile interesate ale Proiectului.

La etapa de pregătire a SEP, potențialii beneficiari ai activităților și investițiilor incluse în Componenta 1 a Proiectului nu sunt încă identificați clar. În consecință, beneficiarii potențiali identificați vor fi informați și consultați cu privire la activitățile și proiectarea Proiectului. Odată ce beneficiarii vor fi identificați, procesul de consultare va fi continuat pentru a oferi informații privind proiectul unor grupuri de beneficiari pe toată durata implementării Proiectului (atunci când este necesar). De asemenea, vor avea loc consultări suplimentare la solicitarea beneficiarilor sau atunci când entitățile de implementare vor considera necesară utilizarea acestui instrument de informare și feedback în perioada de implementare. Feedback-ul furnizat de părțile interesate în timpul consultării va fi documentat corespunzător în procesele-verbale ale ședințelor sau rapoartele privind consultările efectuate, care vor include întrebarea, sugestia și propunerile adresate de participanți și răspunsurile oferite de organizator/moderatori. În cazul unor propuneri sau sugestii se va menționa dacă acestea au fost acceptate sau motivul neacceptării lor. Rezultatele activităților de implicare vor fi furnizate participanților în funcție de tipul de eveniment. Rezultatele consultării pot fi transmise direct participanților dacă sunt furnizate datele de contact sau pot fi plasate pe site-ul web, despre care participanții vor fi informați în timpul evenimentului.

- **Vizite în teren / la fața locului** - să identifice beneficiarii Proiectului și să consulte părțile interesate și să monitorizeze implementarea proiectului direct la fața locului (când va fi necesar pentru monitorizarea periodică a activităților Proiectului).
- **Ateliere de lucru (personal sau online)**– Se vor desfășura ateliere de lucru cu experți pentru a se consulta cu privire la statutul implementării și progresul proiectului, revizuirea și elaborarea de noi politici și documente normative, de ex. activitățile planificate în cadrul componentei 1. De asemenea, atelierele pot fi organizate cu instituția publică și manageri privind funcționarea GRM și monitorizarea aspectelor de mediu și sociale în timpul lucrărilor de construcție. Alte subiecte relevante pentru aceste ateliere vor fi identificate în timpul implementării proiectului.

- **Activități de formare și consolidare a capacităților**– aceste metode și instrumente aferente vor fi utilizate în mod specific în contextul activităților planificate în cadrul componentei 2 a Proiectului de către companii de consultanță și instituții de instruire specializate și selectate/contractate.
- **Pliante/afișe și note informative rezumative**– pliante și note informative sumare care urmează să fie transmise părților afectate și interesate ale Proiectului. În pliantele și notele informative rezumative pot fi incluse informații despre aspectele specifice ale Proiectului, cum ar fi beneficiile investițiilor propuse și GRM. Materialele informative pot fi distribuite în cadrul ședințelor/consultărilor publice, de asemenea pot fi plasate pe panourile de informare ale clădirilor publice selectate, la sediile APL etc.
- **Panouri de informare**- stabilirea panourilor informative în fiecare zonă de proiect. Pe aceste panouri vor fi plasate informațiile legate de Proiect, relevante pentru fiecare fază de implementare a Proiectului.
- **Întâlniri individuale**– vor avea loc întâlniri individuale cu părțile afectate, la cererea acestora, și cu persoane din grupurile vulnerabile (dacă sunt identificate astfel de cazuri) pentru a găsi și implementa soluții la unele situații sau probleme specifice.
- **Site-urile web și rețelele de socializare ale entităților de implementare** – site-urile web și rețelele de socializare ale entităților de implementare vor fi principalele instrumente de informare pe parcursul implementării Proiectului. Scurte descrieri vor fi elaborate într-un limbaj accesibil și adecvat pentru site-uri web cu privire la beneficiile investițiilor planificate, măsurile de atenuare în timpul fazelor de pre-construcție și construcție etc.
- **Scrisori**– scrisorile vor fi un instrument folosit pentru a facilita procesul de implementare a Proiectului printr-o bună colaborare între entitățile de implementare și alte părți interesate.
- **Rapoarte**– rapoartele vor fi utilizate pentru a monitoriza implementarea Proiectului și pentru a ține informate principalele părți interesate ale Proiectului.
- **E-mailuri**– pentru a facilita comunicarea între entitățile de implementare.
- **Mecanismul de soluționare a reclamațiilor (GRM)** - GRM va fi stabilit în conformitate cu cerințele SMS-10 al Băncii Mondiale. Pentru Proiect va fi înființat un mecanism dedicat de soluționare a reclamațiilor. Părțile interesate vor putea ridica nemulțumiri în mod anonim prin telefon sau online sau folosind platforma digitală a proiectului.
- **Jurnalul de plângeri**- în cazul în care nemulțumirile sunt înregistrate (inclusiv reclamațiile transmise prin poștă scrisă sau în scris) și menținute, urmărite și soluționate printr-o bază de date.

6.2. Strategia Propusă pentru Dezvăluirea Informațiilor

Entitățile de implementare vor dezvălui informații despre Proiect pentru a permite părților interesate să înțeleagă riscurile și impactul Proiectului, precum și oportunitățile potențiale. Implicarea părților interesate depinde de informații oportune, exacte, accesibile și inteligibile. Este important să puneți la dispoziție informațiile legate de proiect cât mai curând posibil.

Înainte de evaluarea Proiectului, vor fi pregătite și dezvăluite următoarele documente:

1. Planul de angajament de mediu și social (eng. ESCP);
2. CMMS, inclusiv PGM;
3. Acest SEP, inclusiv GRM.

Planul de implicare a părților interesate

Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

Planul de management de mediu și social al (C-PMMS) și Procedura de management al muncii a contractorului (lor) (C-PGM) vor fi dezvăluite înainte de începerea lucrărilor civile.

Rapoartele și documentele menționate mai sus vor fi disponibile publicului pe o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a oferi comentarii și sugestii.

Actualul site web al UCIPE (<http://www.UCIPE.md>) va fi utilizat pentru a dezvălui documente legate de proiect, inclusiv rapoarte de progres, rapoarte privind implementarea SEP și GRM atât în limba română, cât și în limba engleză. Datele de contact ale echipei privind aspectele de mediu și sociale vor fi furnizate pentru feedback sau dacă apar întrebări suplimentare.

Tabelul de mai jos oferă un rezumat preliminar al informațiilor sugerate care trebuie dezvăluite pe baza conceptului proiectului și a subiectelor care ar putea fi de interes pentru părțile interesate.

Tabelul 8: Strategia de divulgare a informațiilor

Componenta proiectului	Lista/ Tipul de informații care trebuie dezvăluite	Metode de dezvăluire propuse	Timp/Frecvență	Părțile interesate vizate	Părți interesate responsabile
Pregătirea proiectului					
Toate	Conceptul de proiect propus; Documentul de evaluare a proiectului (eng. PAD)	Site-urile web ale BM, UCIPE, TE și CNED/EEA; distribuire prin e-mail.	Înainte de evaluarea Proiectului	Toate	Echipa ME, UCIPE și BM
Toate	Proiectul documentației privind aspectele de mediu și sociale - ESCP și CMMS care este necesară pentru dezvăluirea de către BM, inclusiv acest SEP și PGM.	site-urile web ale BM, UCIPE, TE și CNED/AEE; distribuire prin e-mail. Nota de descriere sumară a CMMS și SEP poate fi trimisă prin e-mail.	Înainte de evaluarea Proiectului	Toate	Echipa ME, UCIPE și BM
Toate	Documentația finală privind aspectele de mediu și sociale, inclusiv toate comentariile și sugestiile.	site-urile web ale BM, UCIPE, TE și CNED/AEE; distribuire prin e-mail.	Înainte de intrarea în vigoare a Proiectului	Toate	UCIPE
Toate	Manual operațional al proiectului	Prin email.	Înainte de intrarea în vigoare a Proiectului	ME, MF, MEC, MH, CNED/AEE și TE	ME și UCIPE
Toate	Reglementări și proceduri privind funcționarea GRM	Prin email	Înainte de începerea implementării Proiectului	UCIPE, TE și CNED / AEE	UCIPE
Implementarea proiectului					
Componenta 1. Subcomponenta 1.1.	Procesul de selecție a clădirilor beneficiare, inclusiv criteriile utilizate și etapele ulterioare.	Site-urile web și rețelele sociale ale Ministerului Educației, UCIPE și CNED, TE. Întâlniri cu managerii și APL/APC.	Înainte de începerea procesului de selecție și la sfârșitul procesului de selecție.	Directorii clădirilor publice. APL și APC.	UCIPE
Componenta 1	Liste de verificare/PMMS specifice amplasamentului C- PMMS C –PGM Canalele GRM	Postare pe site-urile UCIPE și ale instituțiilor publice. Rezumatul acestor documente va fi plasat pe panouri informative amplasate în apropierea zonei sub-proiectului și la APL.	Înainte să înceapă unele lucrări civile	Beneficiarii investițiilor și membrii comunității din apropierea locației zonei de sub-proiect propusă.	UCIPE și Contractorii

Planul de implicare a părților interesate
Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

Componenta proiectului	Lista/ Tipul de informații care trebuie dezvăluite	Metode de dezvăluire propuse	Timp/Frecvență	Părțile interesate vizate	Părți interesate responsabile
Componenta 1 – subcomponenta 1.3.	Proiectele actelor legale care se vor elabora și legate de implementarea proiectului.	Site-urile web ale ME, UCIPE și CNED. Site-ul web https://particip.gov.md/ro	După elaborarea proiectului de documente.	Toate	ME/UCIPE/ CNED
Componenta 2	Rezultatele instruirilor	Site-urile web și rețelele sociale ale ME, UCIPE și CNED.	După desfășurarea activităților de consolidare a capacităților	ME, UCIPE, CNED	UCIPE
Componenta 3	Se va determina	Se va determina	Se va determina	Se va determina	ME și UCIPE
Toate	Rapoartele de progres ale proiectului, inclusiv implementarea cerințelor și prevederilor privind aspectele de mediu și sociale convenite la etapa de pregătire.	Site-ul UCIPE. E-mail către BM și instituții guvernamentale interesate.	Trimestrial	Toate	UCIPE
Toate	Rapoarte de implementare SEP și GRM	Site-ul UCIPE și rețelele de socializare	Semi anual	Toate	UCIPE
Toate	Raportul de finalizare a proiectului, inclusiv implementarea cerințelor și planurilor de salvagardare.	Site-ul UCIPE E-mail către BM și instituții guvernamentale interesate.	Se va determina	Toate	UCIPE

6.3. Cronologie pentru Furnizarea de Comentarii și Feedback

UCIPE va furniza informații de bază adecvate și informații tehnice sau non-tehnice relevante părților interesate al căror feedback este solicitat cu o notificare suficientă în avans (5-10 zile lucrătoare), astfel încât părțile interesate să aibă suficient timp pentru a se pregăti pentru a oferi feedback semnificativ. Echipa UCIPE va aduna (comentarii scrise și orale), le va revizui și va rezuma și se va angaja să raporteze părților interesate cum au fost încorporate aceste comentarii și, dacă nu, va furniza motivele pentru care nu au fost luate în considerare în termen de 10 până la 30 de zile lucrătoare de la evenimentul de implicare a părților interesate.

Comentariile, sugestiile și feedbackul la documentele dezvăluite ale Proiectului pot fi furnizate după cum urmează:

- 1) Prin e-mail la adresa: mepiu@mepiu.md
- 2) Prin corespondență: str. Alecu Russo 1, bloc A1, of. 163, MD-2068, Chișinău, Republica Moldova
- 3) Prin telefon: +373-22-49-67-90

6.4. Etape Viitoare ale Proiectului

Vor fi elaborate materiale informative pentru a informa părțile interesate cu privire la activitățile proiectului și la performanța sa de mediu și socială, inclusiv un rezumat al modului de implicare și rezultatele activităților de implicare a părților interesate și gestionarea reclamațiilor sunt raportate comunităților afectate și/sau părților interesate mai largi. Informațiile care vor fi diseminate părților interesate în timpul implementării Proiectului includ următoarele:

- Rapoarte de evaluare socială și de mediu nontehnice;
- Rapoarte/buletine informative ad-hoc pe site-urile web ale entităților de implementare și canalele de social media;
- Informațiile privind implementarea Proiectului și măsurile de atenuare în fiecare fază a implementării Proiectului vor fi plasate pe panourile informative din toate clădirile și localitățile publice afectate;
- Rapoartele anuale ale proiectului privind procesul de implementare a SEP;
- Pliante/postere și note informative care vor fi plasate în cutiile poștale din interiorul clădirilor publice și vor fi transmise elevilor și părinților prin canalele de comunicare deja utilizate de școli, precum Viber, WhatsApp, Telegram etc.;
- Implementarea GRM, inclusiv soluționarea reclamațiilor anonime folosind site-ul web, panouri informative etc.

Luând în considerare toate informațiile furnizate și descrise în acest SEP de mai sus, programul de implicare a părților interesate este propus pentru implicarea părților interesate relevante pe tot parcursul ciclului de implementare a Proiectului.

Este important de reținut că situația este dinamică și că unele părți interesate și interesele lor se pot schimba în timp.

Astfel, pentru a menține părțile interesate la curent privind progresul proiectului și provocările de implementare pe tot parcursul ciclului Proiectului, programul propus de implicare a părților interesate de mai jos acoperă toate aspectele implementării Proiectului, inclusiv respectarea atât a cerințelor de mediu și sociale ale Băncii Mondiale, cât și a celor naționale.

6.5. Activități Propuse de Implicare a Părților Interesate

Tabelul 9: Prezentare generală a activităților planificate de comunicare și implicare ale părților afectate de proiect

Etapa proiectului	Grupul de părți interesate	Metode de implicare	Frecvență/ Locații	Subiecte	Părți interesate responsabile
PREGĂTIRE	Componenta 1				
	Autoritățile publice de stat și locale: și managerii clădirilor administrative/publice și ai unităților de învățământ.	Întâlniri individuale și de grup Pagina web UCIPE și rețelele de socializare	Se va determina	Obiectivele și activitățile planificate în cadrul Proiectului. Procesul general de implementare a proiectului planificat. Procesul de selecție, inclusiv criteriile utilizate în selecția instituțiilor beneficiare. GRM	MEP, UCIPE și CNED/SEE
	Componenta 2				
	ME, UCIPE, CNED și TE	Studiu Grupuri sau întâlniri individuale	Se va determina	Evaluarea nevoilor de instruire	UCIPE / Consultant contractat
IMPLEMENTARE	Componenta 1				
	Managementul clădirilor publice/administrative și al unităților de învățământ	Scrisori Întâlniri de consultare Tabloul informativ Site-uri web și rețele sociale	Înainte de începerea lucrărilor de construcție	Riscurile și impacturilor și măsurile de atenuare propuse specifice amplasamentului. C-PMMS, inclusiv riscurile pentru sănătate și siguranță (SSM) și atenuarea acestora. C-PGM, GRM.	UCIPE / Contractor
			Până la începerea lucrărilor de construcție	Informații sumare privind riscurile SSM și măsurile de protecție în timpul lucrărilor de construcție, care trebuie respectate de toți cei aflați în șantier. GRM pentru părțile afectate și lucrători. Investițiile și beneficiile planificate.	UCIPE / Contractor
	Autorități publice de stat: MEC, MS, MIDR și autorități publice locale.	Pliante/Afișe	A fi distribuit în cadrul întâlnirilor – în timpul implementării Proiectului	Investiții planificate și beneficii, funcționarea GRM și alte măsuri de atenuare propuse.	UCIPE
		Pagina web și rețelele sociale	Pe toată durata implementării Proiectului	Activități planificate, anunțuri, rezultate și beneficii.	UCIPE
	Consiliile Profesorilor și Elevilor	Întâlniri de consultare	În timpul etapei de proiectare	Identificarea riscurilor și impacturilor potențiale. Opțiuni pentru atenuarea riscurilor și impactului de mediu și sociale, inclusiv opțiunile de acces, programul de studiu existent și opțiunile disponibile pentru programul de lucrări. Informațiile necesare care trebuie furnizate și canale și metode mai acceptabile de informare și implicare.	UCIPE

Planul de implicare a părților interesate
Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

Etapă proiectului	Grupul de părți interesate	Metode de implicare	Frecvență/ Locații	Subiecte	Părți interesate responsabile
			Înainte de începerea lucrărilor de construcție	Riscurile și impacturilor și măsurile de atenuare propuse specifice amplasamentului. C-PMMS, inclusiv riscurile pentru sănătate și siguranță (SSM) și atenuarea acestora. C-PGM, GRM.	UCIPE / Contractor
		Note informative și pliante	La fiecare etapă principală a subproiectului	Sănătate și siguranța. Program de lucru. GRM.	UCIPE
		Pliante	La finalizarea subproiectului	Beneficiile investițiilor. Cerințe de funcționare.	UCIPE
	Beneficiari direcți ai investițiilor: Personalul clădirilor publice, inclusiv profesorii și elevii.	Întâlniri de consultare Tabloul informativ Site-uri web și rețele sociale	Înainte de începerea lucrărilor de construcție	Riscurile și impacturilor și măsurile de atenuare propuse specifice amplasamentului. C-PMMS, inclusiv riscurile pentru sănătate și siguranță (SSM) și atenuarea acestora. C-PGM, GRM.	UCIPE / Contractor
		Panoul informativ Site-uri web și rețele sociale	Până la începerea lucrărilor de construcție	Informații sumare privind riscurile SSM și măsurile de protecție în timpul lucrărilor de construcție, care trebuie respectate de toți cei aflați în șantier. GRM pentru părțile afectate. Investițiile și beneficiile planificate.	UCIPE / Contractor
		Pliante/Afișe	A fi distribuit în cadrul întâlnirilor – în timpul implementării Proiectului	Investiții planificate și beneficii, funcționarea GRM și alte măsuri de atenuare propuse.	UCIPE
		Site-ul web și rețelele sociale	Pe toată durata implementării Proiectului	Activități planificate, anunțuri, rezultate și beneficii.	UCIPE
	Părinți	Întâlniri de consultare Tabloul informativ Site-uri web și rețele sociale	Înainte de începerea lucrărilor de construcție	Riscurile și impacturilor și măsurile de atenuare propuse specifice amplasamentului. C-PMMS, inclusiv riscurile pentru sănătate și siguranță (SSM) și atenuarea acestora. C-PGM, GRM. Programul lucrărilor și aranjamentele pentru procesul de studiu, dacă există.	UCIPE / Contractor
		Pliante și rețelele de socializare	În timpul implementării subproiectului,	Investiții planificate și beneficii, funcționarea GRM și alte măsuri de atenuare propuse.	UCIPE

Planul de implicare a părților interesate
Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

Etapă proiectului	Grupul de părți interesate	Metode de implicare	Frecvență/ Locații	Subiecte	Părți interesate responsabile
			disponibil la fiecare școală în locurile dedicate pentru informare.		
		Canale existente de comunicare cu părinții (ex. Viber, WhatsApp etc.) prin managerii școlilor sau profesorii.	În timpul implementării subproiectului	Program de lucru. Măsuri de sănătate și siguranță. Restricție de acces. Unele întreruperi sau modificări ale programului, dacă există. GRM în cadrul proiectului (toate datele de contact legate de implementarea subproiectului)	UCIPE cu sprijinul managerilor sau consiliilor școlilor
	Contractori, consultanți și companii de servicii energetice (ESCO).	Scrisori Întâlniri Rapoarte	În timpul procesului de licitație și implementare a contractelor	Se va determina. În funcție de activitățile în care sunt implicați.	UCIPE
	”Termoelectrica” SA (TE)	Întâlniri Scrisori	Dacă este necesar	Implementarea subcomponentei 1.2: proiectare și implementare contracte.	UCIPE
	Comunitatea – rezidenți care locuiesc în apropierea clădirilor care vor beneficia de investiții.	Panou informativ la șantier	Începând cu lucrările de construcție	Lucrări planificate, durata acestora și beneficiile așteptate. Măsurile de atenuare propuse în timpul lucrărilor de construcție. GRM.	UCIPE și Contractori
		Întâlniri individuale și de grup	La solicitare	Se va determina	
	Contractori și Consultanți	Întâlniri Scrisori	Dacă este necesar sau în timpul implementării contractelor specifice	Proceduri de licitație / achiziție, implementarea contractelor, inclusiv implementarea cerințelor de mediu și sociale.	UCIPE
	Guvernul Republicii Moldova, în special Ministerul Energiei CNED, TE și UCIPE	Întâlniri Scrisori	Când este necesar	Elaborarea documentelor, deciziilor și reglementărilor necesare conform cerințelor naționale.	ME
	Componenta 2				
	ME, UCIPE, CNED și TE	Întâlniri Scrisori Rapoarte	Când este necesar	Management de proiect, costuri operaționale, planificare instruirii și rezultate.	ME / UCIPE
	Componenta 3				
	Se va determina	Se va determina	Se va determina	Se va determina	Se va determina

Tabelul 10: Prezentare generală a activităților de comunicare și implicare planificate pentru alte părți interesate

Grupul de părți interesate	Metode de implicare	Frecvență/ Locații	Subiecte		Părți interesate responsabile
			Pregătire și pre-construcție	Implementare	
Entități de implementare: ME; MEC, MS, UCIPE, CNED și TE	Întâlniri Rapoarte Scrisori și e-mail	Când este necesar	Proiectarea procesului de implicare a părților interesate. Selectarea consultanților și contractorilor. Proiectare. Setarea GRM. Alte informații.	Monitorizarea proiectului. Implementarea Planurilor de management a impacturilor de mediu și sociale, SEP (inclusiv GRM), PGM și alte cerințe de protecție. Alte informații la solicitare.	ME și UCIPE
Alte autorități și organizații publice naționale	Scrisori Întâlniri	Înainte de începerea lucrărilor de construcție	Informații necesare pentru obținerea avizelor, autorizațiilor și/sau coordonării documentelor, conform legislației naționale. Alte informații după cum sunt solicitate.	Se va determina	ME și UCIPE
APL. Urmează să se determine alte APL-uri în funcție de beneficiarii care urmează să fie incluși în Proiect.	- E-mailuri și scrisori - Întâlniri - Consultări publice - Pagina web UCIPE și - rețelele de socializare	Urmare intrării în vigoare a Proiectului Când este necesar Continuu	Activități planificate. Funcționarea GRM. Alte aspecte identificate în timpul implementării Proiectului.	Monitorizarea subproiectelor. Implementarea documentelor privind aspectele de mediu și sociale, PMMS, SEP (inclusiv GRM), PGM ș.a. cerințe de salvagardare. Alte informații la solicitare.	UCIPE
Mass-media, ONG	- Scrisori - Comunicate de presă - Întâlniri - Consultări publice - Site-ul UCIPE și rețelele de socializare	Pe toată durata implementării Proiectului	Obiectivul și beneficiile Proiectului. Progresul implementării proiectului. Alte informații dacă sunt solicitate	Demararea și progresul lucrărilor de construcție. Rezultate și beneficii. Informații la solicitare.	ME și UCIPE
Instituție financiară (BM)	Scrisori e-mailuri	Când este necesar	Documente de licitație. Planificarea înainte de construcție. Elaborarea documentelor de salvagardare (aspecte de mediu și sociale). Configurare GRM. Alte informații.	Progresul implementării proiectului. Implementarea documentelor de mediu și sociale, PMMS, SEP (inclusiv GRM), PGM și alte activități de salvagardare. Alte informații la solicitare.	UCIPE
	Întâlniri	În timpul misiunii de supraveghere			
	Rapoarte	Trimestrial			
Consultanți și Contractorii	Scrisori, e-mailuri, întâlniri	Când este necesar	Proces de achiziție. Elaborarea și coordonarea PMMS, PGM, Cod de conduită. Elaborarea designului. Alte informații la solicitare.	Implementarea contractelor. Implementarea PMMS, SEP, PGM și GRM. Alte informații la solicitare.	UCIPE

6.6. Strategia Propusă pentru Incluziune și Comunicare cu Grupurile Vulnerabile

Grupurile determinate cu persoane vulnerabile vor fi completate și finalizate pe baza screening-ului și evaluării sociale care urmează să fie asigurate la nivel de șantier după finalizarea selecției clădirilor publice.

Odată ce părțile afectate potențial vulnerabile vor fi identificate, UCIPE se va asigura că toate grupurile vulnerabile identificate vor beneficia și vor participa la toate activitățile de informare și consultare planificate. În plus, managerii clădirilor publice vor fi implicați în procesul continuu de informare și comunicare a tuturor părților și comunităților afectate de Proiect, inclusiv a grupurilor vulnerabile. Managerii vor plasa toate informațiile legate de Proiect în locuri publice și vizibile și vor furniza la cerere toate informațiile disponibile. Dacă va fi necesar în cazurile specifice, managerii vor solicita date sau informații suplimentare pentru a fi furnizate tuturor părților afectate sau unui grup vulnerabil sau vor solicita sprijin UCIPE în comunicarea cu grupurile vulnerabile.

Tabelul de mai jos oferă detalii despre abordarea propusă pentru a asigura că grupurile vulnerabile sunt informate, consultate și implicate în mod corespunzător în timpul implementării Proiectului.

Tabelul 11: Strategie de incluziune și comunicare cu grupurile vulnerabile

Grupuri țintă	Strategie
• Orfani biologici și sociali. • Copii/Părinți cu dizabilități fizice și senzoriale severe. • Comunități de romi. • Copiii refugiați ucraineni și părinții lor • Copii din familii cu venituri mici. • Profesori cu dizabilități. • Părinți analfabeti/Părinți și copii din minorități etnice. • Familii cu venituri mici/sărace extremă și în special gospodării conduse de femei.	• Implicarea ONG-urilor locale care lucrează cu persoane vulnerabile la nivel comunitar pentru a ajuta la diseminarea informațiilor și pentru a organiza consultări. • Sesiuni separate de consultare (de exemplu, întâlniri și discuții de grup). • UCIPE va folosi diverse măsuri de comunicare, inclusiv toate ONG-urile relevante, pentru a ajunge la diferite grupuri vulnerabile. • Pentru grupurile vulnerabile vor fi organizate zile deschise ale școlilor. • Furnizare continuă de informare folosind diferitele canale și metode. • Implicarea proactivă în implementarea Proiectului a managerilor instituțiilor și APL pentru a asigura informarea și implicarea tuturor grupurilor vulnerabile care pot fi afectate de Proiect.
Femei din sectorul energetic și femeile care doresc să adopte cariere STEM.	• Un program de stagiu pentru femei ingineri în instituțiile participante din sectorul energetic pentru a aborda decalajul de gen în participarea forței de muncă în sectorul energetic al Republicii Moldova. Promovarea ocupării forței de muncă în domeniile științei, tehnologiei, ingineriei și matematicii (STEM) este deosebit de relevantă pentru îmbunătățirea angajării femeilor și a perspectivelor de câștig. În timp ce ocupațiile STEM oferă beneficii dezirabile, cum ar fi o remunerație financiară mai mare, bariere semnificative împiedică fetele și femeile să intre în aceste domenii. • De asemenea, UCIPE va gestiona un program de formare pentru a trezi interesul tinerelor pentru carierele STEM. La început, UCIPE va organiza și livra un program de formare pentru consultanții tehnici care va viza în mod explicit candidații de sex feminin. UCIPE va desfășura activități de informare pentru a identifica și încuraja profesioniștii să participe la cursuri și va încuraja contractorii locali interesați să participe la instruire și să angajeze din grupul de profesioniști instruiți.

7. RESURSE ȘI RESPONSABILITĂȚI PENTRU IMPLEMENTAREA ACTIVITĂȚILOR DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE

7.1 Aranjamente de Implementare

Proiectul va fi implementat de Ministerul Energiei prin unitatea consolidată pentru implementarea și monitorizarea proiectelor în domeniul energetic (UCIPE), care a fost creată în anul 2000 ca entitate juridică autonomă responsabilă de gestionarea de zi cu zi a proiectelor finanțate de instituțiile financiare internaționale (IFI). Printre acestea, există două proiecte finanțate de Banca Mondială în curs de implementare: Proiectul de Dezvoltare a Sistemului Energetic din Moldova (PDSE; P160829) și Al Doilea Proiect de Îmbunătățire a Eficienței Sistemului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică (PIESACET-2; P172668). În ciuda experienței sale mari, inclusiv în gestionarea riscurilor de mediu și sociale, UCIPE va solicita consolidări de personal pentru implementarea proiectului propus. O abordare de instruire și buget privind implementarea cerințelor de salvagardare este inclusă în CMMS elaborat pentru acest Proiect atât pentru personalul UCIPE, cât și pentru personalul Contractorilor/Consultanților care urmează să fie implicat în implementarea Proiectului, în special în implementarea cerințelor de mediu și sociale.

7.1. Roluri și Responsabilități în Implementarea SEP

După cum sa menționat mai sus, UCIPE va fi responsabil pentru toate aspectele fiduciare ale implementării proiectului STEEM, inclusiv respectarea cerințelor cadrului de mediu și social și de salvagardare ale Băncii Mondiale. Această implementare a SEP va fi responsabilitatea unei echipe a UCIPE.

UCIPE va folosi instrumentele prevăzute în programul de implicare a părților interesate de mai sus. Rolurile și responsabilitățile echipei de implementare a SEP și ale altor părți interesate sunt rezumate în Tabelul de mai jos.

Tabelul 12: Roluri și responsabilități în implementarea SEP

Actor/ Parte interesată	Responsabilități
Echipa UCIPE, în special specialiști de mediu și aspecte sociale	- Planificarea, implementarea și monitorizarea activităților SEP; - Gestionarea și coordonarea activităților de implicare a părților interesate; - Colectarea feedback-ului părților interesate prin consultare publică și întâlniri de grup și întâlniri bilaterale; - Coordonarea/supravegherea contractorilor privind activitățile SEP; - Monitorizarea și raportarea performanței de mediu și socială către instituțiile guvernamentale și BM; - Supravegherea conformității implementării activităților de angajament cu cerințele de garanții ale BM; - Organizarea activităților planificate în SEP; - Comunicarea regulată cu mass-media și ONG-urile pentru a reflecta progresul implementării Proiectului; - Elaborare de broșuri, pliante, afișe, conținut panou informativ; - Monitorizarea și măsurarea indicatorilor Proiectului referitori la implementarea acestui SEP și GRM așa cum vor fi prevăzuți în Acordul de Finanțare al Proiectului care urmează să fie semnat;

Planul de implicare a părților interesate
Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

Actor/ Parte interesată	Responsabilități
	- Menținerea registrului de implicare a părților interesate (date, lista participanților, realizează un rezumat al feedback-ului furnizat și ajută la redactarea răspunsului rezumat cu privire la modul în care feedback-ul părților interesate a fost încorporat în implementare și, dacă nu, furnizează justificarea); - Funcționarea GRM, crearea și ținerea Registrului GRM pentru Proiect; - Supervizarea/monitorizarea și coordonarea activităților cu managementul proiectului pentru a se asigura că personalul și toți subcontractorii respectă SEP; - Gestionarea activităților de zi cu zi, utilizarea, implementarea SEP de către toate părțile implicate în Program; - Revizuirea și actualizarea SEP asigurând conformitatea în ceea ce privește cerințele de mediu, sănătate și siguranță în muncă.
Managerii clădirilor publice/administrative și ai unităților de învățământ	- Informarea personalului și utilizatorilor clădirilor despre activitățile planificate ale Proiectului și despre progresul în timpul implementării; - Informarea personalului și a utilizatorilor clădirilor cu privire la măsurile de atenuare a impactului asupra mediului și social, inclusiv SSM și GRM; - Implicarea în funcționarea GRM la nivel local, crearea și păstrarea Registrului GRM la nivel de subproiect. - Raportare săptămânală și lunară către UCIPE privind funcționarea GRM și implementarea SEP. Colaborarea cu UCIPE și alte entități de implementare a Proiectului pentru a asigura realizarea cu succes și în timp util a obiectivelor Proiectului.
Contractori / subcontractori / consultanți de supraveghere	- Informarea UCIPE cu privire la orice probleme legate de angajamentul lor cu părțile interesate; - Redirecționarea către UCIPE a nemulțumirilor cauzate de activitățile de construcție sau primite pe șantier; - Pregătirea, dezvăluirea și implementarea diverselor planuri (de ex. C-PMMS, C-PGM etc.); - Informarea beneficiarilor investițiilor sau comunitățile locale despre orice măsuri de atenuare și monitorizare de mediu și SSM; - Informarea lucrătorilor cu privire la mecanismul de reclamații disponibil pentru lucrători; - Informarea comunităților locale cu privire la GRM la nivel de proiect; - Crearea și menținerea Registrului GRM la nivel de subproiect privind activitățile de construcție. - Anunțarea activităților importante de construcție (cum ar fi restricția accesului și alternativele disponibile). - Raportare săptămânală și lunară către UCIPE privind funcționarea GRM și implementarea SEP. - Raportați imediat UCIPE plângerile referitoare la incidente semnificative sau grave inclusiv SEA/SH.
Părțile afectate de proiect	- Sunt invitate să se implice și să pună întrebări despre Proiect în cadrul întâlnirilor și prin discuții cu entitățile de implementare; - Expedierea reclamațiilor folosind GRM; - Ajută entitățile de implementare să definească măsurile de atenuare adecvate.

7.2. Bugetul Estimativ

Proiectul va avea un buget dedicat pentru activități de implicare și comunicare pentru a asigura implementarea acestui SEP și activitățile de informare preconizate. Toate costurile pentru activitățile de implicare a părților interesate vor fi acoperite de componenta 2 - Managementul proiectului. În fiecare an va fi planificat un buget estimativ bazat pe experiența anterioară pentru elaborarea materialelor informative (broșuri, pliante, postere, alte articole), traducere și tipărire, transport și alte cheltuieli planificate legate de

Planul de implicare a părților interesate
Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

activitățile de implicare a părților interesate. UCIPE va revizui SEP și bugetul acestuia la fiecare șase luni și îl va revizui în consecință pentru a reflecta circumstanțele în schimbare.

Tabelul de mai jos prezintă un buget estimativ pentru implementarea SEP. Trebuie remarcat faptul că bugetele Contractorilor ar trebui să includă costurile implementării SEP, având în vedere consultările cu părțile interesate specifice activității și diseminarea informațiilor pentru unitățile de învățământ/reabilitarea școlilor. Bugetul prezentat aici se referă la implementarea la nivel de Proiect a SEP prin UCIPE. Sursa de finanțare este bugetul proiectului.

Tabelul 13: Costurile estimative ale proiectului pentru activitățile SEP (EUR)

Articol	Cost estimat (EUR)
Consultări periodice cu părțile interesate	10 000
Elaborarea materialelor informative (broșuri, pliante, postere, alte articole)	8 000
Campanie de conștientizare	6 000
Instruire pentru managerii de clădiri / puncte focale și contractori: • Metode și instrumente de implicare a părților interesate • Implementarea GRM • Sănătatea și securitatea în muncă și a comunității, • Pregătirea și răspunsul în situații de urgență pentru lucrători, • Atenuarea riscurilor privind violența bazată pe gen, și exploatarea sexuală și abuzul/ agresiunea sexuală.	10 000
Costuri logistice	6 000
Total	40 000

8. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

În conformitate cu cerința SMS 10 a Băncii Mondiale, un mecanism specific de reclamații va fi instituit pentru proiect înainte de intrarea în vigoare a Proiectului. Vor fi create materiale de comunicare dedicate (broșuri GRM, afișe) pentru a ajuta locuitorii locali să se familiarizeze cu canalele și procedurile de soluționare a reclamațiilor.

Abordarea nemulțumirilor ridicate de indivizi/grupuri/entități afectate de proiectele finanțate de BM este o componentă importantă a gestionării riscurilor proiectului. Un GRM poate servi ca un instrument eficient pentru identificarea timpurie, evaluarea și soluționarea nemulțumirilor și, prin urmare, pentru consolidarea răspunderii față de beneficiari. GRM servește ca un mecanism important de feedback care poate îmbunătăți impactul proiectului și poate atenua riscurile. Mecanismul GRM va fi disponibil pentru părțile interesate de Proiect și pentru alte părți afectate, permițându-le să trimită întrebări, comentarii, sugestii și/sau reclamații și să ofere orice formă de feedback cu privire la toate activitățile finanțate de Proiect.

8.1. Definiția GRM

În sensul acestui SEP, un mecanism de soluționare a reclamațiilor este un proces pentru primirea, evaluarea și abordarea nemulțumirilor legate de proiect de la părțile afectate de proiect și de la alte părți interesate la nivelul proiectului.

Termenul „Reclamație” în cadrul implementării acestui Proiect, este definit ca orice tip de feedback, cum ar fi solicitări, propuneri, nemulțumiri, reclamații, probleme, preocupări, sugestii, întrebări transmise de părțile interesate ale Proiectului.

8.2. Domeniul de Aplicare și Utilizarea GRM

Domeniu de aplicare: Mecanismul de soluționare a reclamațiilor din cadrul proiectului STEEM va fi disponibil pentru părțile interesate de proiect și alte părți interesate pentru a trimite întrebări, comentarii, sugestii și/sau reclamații sau pentru a oferi orice formă de feedback cu privire la toate activitățile finanțate de proiect.

Utilizatorii GRM: Beneficiarii proiectului, lucrătorii proiectului, părțile afectate de proiect identificate, precum și cetățenii pot utiliza GRM aferent activităților proiectului.

Managementul GRM: GRM pentru Proiectul STEEM va fi gestionat de UCIPE.

8.3. Proceduri - Cadrul de Soluționare a Reclamațiilor

8.3.1. Depunerea Reclamațiilor

Nivel de proiect: Părțile interesate ale Proiectului pot transmite orice tip de feedback legat de toate activitățile Proiectului, inclusiv reclamații, către UCIPE, utilizând următoarele canale:

Unitatea Consolidată pentru Implementarea și Monitorizarea Proiectelor în domeniul Energetic (UCIPE)
Chișinău, str. Alecu Russo 1, birou 163
Tel: (+373) 22 496790

Unitatea Consolidată pentru Implementarea și Monitorizarea Proiectelor în domeniul Energetic (UCIPE)
Fax: (+373) 22-49-67-90
E-mail: mepiu@mepiu.md
Plângerile verbale adresate personalului Proiectului pot fi înregistrate în scris de către destinatar

Nivelul subproiectelor: Orice tip de feedback legat de implementare poate fi transmis conducerii clădirilor publice/administrative și a unităților de învățământ sau persoanelor care urmează să fie desemnate de către manageri să răspundă de implementarea subproiectului.

Contractorii care execută lucrările vor primi și soluționa reclamațiile/nemulțumirile legate doar de lucrări. Contractorul va ghida părțile interesate să transmită celelalte tipuri de reclamații conducerii instituției. Contractorii vor informa săptămânal UCIPE cu privire la reclamațiile primite și soluționate.

Reclamațiile legate de implementarea subcomponentei 1.2 pot fi depuse și la „Termoelectrica” SA prin următoarele canale:

”Termoelectrica” SA (TE)
Chișinău, str. Tudor Vladimirescu, 6.
Tel: (+373) 22 43-64-59 Fax: (+373) 22 49-50-97
E-mail: anticamera@termoelectrica.md
Call center: 1300
Viber: (+373) 069 444 144
Plângerile verbale pot fi înregistrate în scris de către destinatar

Procedura GRM va fi actualizată pe baza datelor furnizate de conducerea clădirilor publice beneficiare pentru fiecare subproiect, inclusiv a persoanei desemnate pentru managementul GRM la nivel de subproiect, a canalelor de comunicare disponibile cu elevii, părinții, profesorii și datele de contact.

Reclamațiile pot fi depuse anonim folosind numerele de telefon dedicate sau căsuțele poștale instalate. Toate nemulțumirile și reclamațiile anonime trebuie abordate și înregistrate, precum și alte nemulțumiri și reclamații. Confidențialitatea trebuie asigurată în toate cazurile, inclusiv în cazul în care persoana care depune reclamația alege anonimatul.

Proiectul tratează plângerile sensibile și confidențiale, inclusiv cele legate de exploatarea și abuzul/hărțuirea sexuală (SEA/SH) în conformitate cu Nota de bune practici ale BM privind SEA/SH.⁶Pentru VBG, și în special pentru plângerile SEA/SH, există riscuri de stigmatizare, respingere și represalii împotriva supraviețuitorilor.

Ținând cont de standardele privind prevenirea SEA/SH, care, în conformitate cu cerințele Băncii Mondiale, trebuie respectate în toate proiectele finanțate de Banca Mondială, aceste standarde vor fi respectate, iar responsabilitățile iau măsuri de sensibilizare, privind prevenirea și suprimarea SEA/SH și să opereze un GRM utilizând o abordare centrată pe supraviețuitor. Personalul Proiectului și contractanții vor fi informați cu privire la principiile de prevenire și supraveghere SEA/SH, inclusiv confidențialitatea și obținerea

⁶ <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/741681582580194727-0290022020/original/ESFGoodPracticeNoteonGBVinMajorCivilWorksv2.pdf>

consimțământului de la supraviețuitor pentru raportarea plângerilor, în toate etapele implementării Proiectului.

GRM va asigura accesul și confidențialitatea unui mecanism de depunere a plângerii și va permite solicitantului să-și dea consimțământul și să nu se teamă de posibile represalii. Problemele SEA/SH vor necesita adoptarea unor măsuri suplimentare:

- Se va căuta sensibilitatea de gen în angajarea Specialistului Social, care va lucra la UCIPE.
- Specialiștii sociali vor fi informați despre problemele SEA/SH.
- Pe lângă caracteristicile socio-culturale și modalitățile de comunicare nonviolentă în formarea lucrătorilor, SEA/SH va fi și pe agendă. Formarea lucrătorilor va include următoarele informații despre SEA/SH:
 - Definiția violenței împotriva femeilor în documente naționale și internaționale;
 - Tipuri de violență (fizică, sexuală, economică, emoțională);
 - Sancțiuni legale;
- Mecanismul de reclamație va fi accesibil și va asigura confidențialitatea informațiilor personale.
- Se vor desfășura activități de informare pentru a informa femeile despre mecanism și copii cu privire la aspecte și măsuri suplimentare de protecție.
- Principiul confidențialității mecanismului de reclamație va fi repetat în toate materialele informative.
- GRM va folosi o abordare centrată pe supraviețuitor, inclusiv solicitarea unui consimțământ din partea supraviețuitorului pentru a înregistra și raporta plângerea.
- GRM va include măsuri speciale pentru protecția copilului, având în vedere că activitățile se vor desfășura în mediul școlar.

Proiectul va utiliza măsuri suplimentare de atenuare proporționale cu riscul. Contractorul va fi responsabil pentru elaborarea procedurii de gestionare a forței de muncă, a planurilor de sănătate și securitate în muncă, precum și a protocoalelor SEA/SH care se vor aplica angajaților proprii și ai subcontractorilor care lucrează la Proiect. Aceste proceduri și planuri vor fi înaintate UCIPE pentru revizuire și aprobare înainte ca contractorii să li se permită mobilizarea în domeniul construcțiilor. Toți contractorii vor fi obligați în contract să se angajeze împotriva utilizării muncii copiilor și a muncii forțate, să introducă măsuri de atenuare împotriva SEA/SH, iar personalul UCIPE responsabil de supravegherea contractorului va monitoriza și raporta absența muncii forțate și cazurile de SEA/SH. Toate datele personale și plângerile primite prin GRM vor fi tratate într-o manieră confidențială, cu excepția cazului în care reclamantii sunt de acord cu dezvăluirea informațiilor lor personale. În special, se va respecta confidențialitatea problemelor sensibile și a reclamațiilor legate de SEA/SH ridicate de comunități.

Folosim acest SEP pentru a oferi contacte unde să primim sprijin: SEA/SH linia verde 0 8008 8008. Aceasta este o linie verde pentru femeile și fetele care suferă de abuz domestic, victime ale traficului de ființe umane, victime ale exploatării sexuale. Lista furnizorilor de servicii pentru violența bazată pe gen/ ONG-uri este disponibilă pe www.stopviolenta.md⁷.

Serviciul de urgență 112 va redirecționa, de asemenea, toate apelurile venite de la femeile victime ale violenței domestice către linia de încredere pentru Femei și Fete, în cazurile în care beneficiarul refuză intervenția poliției sau se află în stare de criză și necesită sprijin emoțional și consiliere psihologică. Redirecționarea se va întâmpla și atunci când beneficiarii vor avea nevoie de informații despre drepturile lor și serviciile disponibile. Acest lucru este posibil din decembrie 2020, când La Strada și serviciul de

⁷<https://stopviolenta.md/index.php?do=feedback>

urgență 112 au semnat un acord de colaborare, în baza căruia La Strada au oferit inclusiv suport de formare și consolidare a capacităților operatorilor 112 în domeniul violenței domestice și sexuale.

Serviciul corporativ de soluționare a plângerilor al Băncii Mondiale

Comunitățile și indivizii afectați de Proiect își pot depune plângerea la Comitetul de inspecție independent al BM, care stabilește dacă a avut loc sau s-ar putea produce un prejudiciu ca urmare a nerespectării politicilor și procedurilor BM. Plângerile pot fi depuse în orice moment după ce preocupările au fost aduse direct în atenția Băncii Mondiale, iar conducerea băncii a avut ocazia să răspundă. Pentru informații despre cum să depuneți plângeri la Serviciul corporativ de soluționare a plângerilor (GRS) al Băncii Mondiale, vă rugăm să vizitați <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Pentru informații despre cum să depuneți reclamații la Panelul de inspecție al Băncii Mondiale, vă rugăm să vizitați www.inspectionpanel.org.

8.3.2. Primirea și Înregistrarea Reclamațiilor

Persoana care primește reclamația va completa un formular de reclamație (vezi Anexa 1) și va înregistra reclamația în Registrul de urmărire a reclamațiilor, ținut în cadrul Proiectului STEEM.

Specialistul social al UCIPE va avea responsabilitatea de a înregistra reclamațiile primite la nivel de Proiect și de a include toate reclamațiile legate de Proiect în Registrul Proiectului de Urmărire a Reclamațiilor, inclusiv cele primite la nivel de subproiect de către TE, managerii clădirilor publice/administrative și ai unităților de învățământ, precum și de către contractori și consultanți de supraveghere tehnică. Persoanele desemnate de instituțiile beneficiare, Contractor și consultanții de supraveghere la nivel de subproiect vor avea responsabilitatea de a gestiona reclamațiile, inclusiv primirea, înregistrarea și monitorizarea rezoluției acestora.

Specialistul social va informa directorul UCIPE cu privire la fiecare reclamație primită atât la nivel de proiect, cât și la nivel de subproiect (pe baza informațiilor raportate de instituțiile beneficiare, contractori și consultanți) și va conveni împreună asupra acțiunii și măsurilor propuse, dacă este necesar, precum și asupra celorlalți membri ai echipei sau instituțiile care urmează să fie implicate în vederea soluționării reclamației și a răspunde reclamantului/solicitantului.

8.3.3. Recunoaștere și Urmărire

Odată stabilit procesul de investigare, specialistul social/persoanele desemnate introduce aceste date în Registrul de urmărire a reclamațiilor și informează reclamantul că reclamația sa a fost primită și termenul planificat pentru răspuns. Informațiile furnizate reclamantului ar include, de asemenea, dacă este necesar, procedura probabilă în cazul în care reclamațiile ar trebui să fie escalate în afara UCIPE și termenul estimat pentru fiecare etapă.

Numărul și tipul de sugestii și întrebări ar trebui, de asemenea, înregistrate și raportate, astfel încât să poată fi analizate pentru a îmbunătăți comunicarea proiectului. O dată pe lună, Specialistul Social trebuie să transmită Directorului UCIPE o listă cu toate reclamațiile primite, la nivel de Proiect și subproiect urmărirea necesară, precum și statutul soluționării reclamațiilor din luna precedentă („în curs” sau „adresate”).

8.3.4. Închiderea Reclamației

Termenul de răspuns la o reclamație nu va depăși 14 zile lucrătoare. Termenul poate fi justificat prelungit

până la 20 de zile lucrătoare (reclamantul va fi informat despre prelungire).

O reclamație va fi „închisă” atunci când s-a ajuns la o rezoluție satisfăcătoare pentru toate părțile. În anumite situații, totuși, este posibil să „închizi” o plângere/reclamație chiar dacă reclamantul nu este mulțumit de rezultat. Acesta ar putea fi cazul, de exemplu, dacă reclamantul nu poate justifica o plângere sau dacă există o tentativă evidentă de speculație sau fraudă.

În astfel de situații, eforturile de investigare a reclamației și de a ajunge la o concluzie vor fi bine documentate, iar reclamantul va fi informat cu privire la situație.

În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de răspunsul sau de soluția propusă, acesta poate face recurs în instanță.

Rezultatele investigației și răspunsul propus reclamantului vor fi prezentate spre aprobare directorului UCIPE. Odată luată o decizie și informat reclamantul, specialistul social/persoanele desemnate descriu acțiunile care trebuie întreprinse în formularul de reclamație (vezi Anexa 1), împreună cu detaliile investigației și constatărilor.

Răspunsurile la nemulțumirile anonime vor fi plasate pe site-ul web al UCIPE și pe panouri informative la nivel de subproiect.

8.3.4. Monitorizare și Raportare

Monitorizarea se referă la procesul de urmărire a soluționării reclamațiilor și de evaluare a progresului către rezolvare. UCIPE va elabora și menține un registru de reclamații și va menține evidența tuturor pașilor întreprinși pentru a rezolva reclamațiile sau pentru a răspunde în alt mod la feedback și întrebări.

UCIPE va monitoriza reclamațiile în mod curent, ca parte a managementului mai larg al Proiectului. Acest lucru implică o bună evidență a reclamațiilor depuse de-a lungul duratei de viață a Proiectului.

Toate părțile implicate/persoanele desemnate la nivel de subproiect vor redirecționa toate nemulțumirile către UCIPE și statutul lor de soluționare dacă s-a decis soluționarea acestor reclamații la nivel de subproiect. Reclamațiile care nu pot fi soluționate la nivel de subproiect de către persoane desemnate, vor fi preluate de UCIPE pentru soluționare ulterioară.

Specialistul social al UCIPE va compila informațiile furnizate din subproiecte și va elabora rapoarte trimestriale către conducerea Proiectului și către Banca Mondială.

Când primiți feedback, inclusiv nemulțumiri, sunt definite următoarele:

- Tipul recursului;
- Categoria de recurs;
- Persoanele responsabile de examinarea contestației;
- Termenul limită de soluționare a contestației;
- Plan de acțiune acordat.

Aceste rapoarte de reclamații vor fi elaborate pe baza datelor înregistrate privind reclamațiile, a registrelor de urmărire a reclamațiilor și a rezultatelor altor activități de consultare și implicare și vor include:

- Numărul de reclamații înregistrate în perioada de procedură, per nivel (la nivel de proiect sau subproiect) și categorie și tip.

- Numărul de reclamații soluționate, inclusiv răspunsurile oferite la întrebări, solicitările de informații, sugestiile și propunerile și alte feedback primite prin GRM-ul Proiectului.
- Numărul reclamațiilor examinate.
- Numărul de reclamații cu rezoluția acceptată.
- Numărul de reclamații cu rezoluția parțial acceptată.
- Numărul reclamațiilor cu rezoluția neacceptată/respinsă.
- Cele mai frecvente întrebări și solicitări/sugestii/propuneri sau feedback.
- Acțiunile și măsurile planificate sau desfășurate pe baza feedback-ului primit, cum ar fi, de exemplu: elaborarea de materiale informaționale pe anumite subiecte, informații suplimentare furnizate prin intermediul canalelor de social media și a grupurilor interne pe Viber sau WhatsApp, întâlniri de grup sau atelier cu anumite grupuri de părți interesate etc.

Acest GRM poate fi revizuit și actualizat pe baza propunerilor, comentariilor și sugestiilor primite atât de la participanții la funcționarea GRM, cât și de la beneficiarii și părțile interesate ale Proiectului.

8.3.5. Informații despre GRM

Informațiile despre GRM vor fi publicate ca parte a consultărilor și dezvoltării inițiale a programului în toate instituțiile participante. Broșuri/pliante vor fi distribuite în timpul consultărilor și ședințelor publice, iar afișele vor fi afișate în locuri publice, pe panouri de informare și cutii poștale, cum ar fi în clădirile publice care beneficiază de investițiile proiectului etc. Informațiile despre GRM vor fi, de asemenea, postate online pe site-uri web ale UCIPE, TE, CNED.

8.4. Roluri și responsabilități pentru GRM

Responsabilitățile pentru managementul sistemului GRM includ următoarele și pot fi actualizate din când în când în consultare cu echipele operaționale ale Băncii Mondiale:

- Managementul general al sistemului GRM;
- Dezvoltarea și menținerea conștientizării/informării;
- Colectarea reclamațiilor;
- Înregistrarea reclamațiilor
- Notificarea reclamantului cu privire la primirea și termenul de examinare a reclamației;
- Sortarea/clasificarea reclamațiilor;
- Examinare amănunțită a problemelor, inclusiv legătura de cauzalitate dintre activitățile proiectului și pretinse daune;
- Luarea deciziilor pe baza unei astfel de examinări;
- Prelucrarea contestațiilor sau comunicarea continuă cu reclamantii în scopul soluționării problemelor pe cale amiabilă;
- Publicarea răspunsurilor la reclamații, cu excepția cazului în care reclamantii solicită altfel din cauza confidențialității sau a altor preocupări;
- Organizare și implementare de materiale informative și campanii de conștientizare;
- Raportare și feedback asupra rezultatelor GRM.

8.5. Mecanism de Reclamații pentru Lucrătorii Proiectului

În cadrul proiectului STEEM, în conformitate cu prevederile SMS 2 al Băncii Mondiale, va fi stabilit un Mecanism de reclamații pentru lucrătorii proiectului. Obiectivul acestei proceduri este soluționarea reclamațiilor între angajator și angajat sau între angajați în mod bilateral înainte de intervenția unei instanțe oficiale, cu excepția cazurilor în care plângerea constituie infracțiune care necesită sesizarea organelor de drept. În conformitate cu prevederile SMS 2, proiectul va oferi un mecanism de plângere/reclamații pentru toți lucrătorii direcți și contractați pentru a ridica preocupările la locul de muncă. Lucrătorii vor fi informați despre acest mecanism de reclamație în momentul recrutării și măsurile puse în aplicare pentru a-i proteja de orice represalii pentru utilizarea acestuia. Proiectul va pune în aplicare măsuri pentru a face mecanismul de reclamație a lucrătorilor ușor accesibil tuturor lucrătorilor din proiect.

Contractorii ar trebui să ia în considerare proceduri simplificate pentru a aborda plângerile specifice ale lucrătorilor, care ar permite lucrătorilor să raporteze rapid problemele legate de muncă, cum ar fi lipsa echipamentului de protecție, lipsa procedurilor adecvate sau orele suplimentare nerezonabile, și să permită proiectului să răspundă și să ia măsurile necesare. Specialistul social și specialistul de mediu, sănătate și siguranță al UCIPE va oferi, de asemenea, implementarea generală și sprijinul pentru consolidarea capacității pentru rezolvarea tuturor reclamațiilor lucrătorilor. Acestea vor include, de asemenea, statutul soluționării reclamațiilor a lucrătorilor în raportul de progres.

Mecanismul de reclamații pentru lucrătorii Proiectului este detaliat în Procedurile de management al muncii pregătite pentru Proiect.

9. MONITORIZAREA ȘI RAPORTAREA SEP

UCIPE va menține o bază de date și un fișier de activitate care detaliază toate informațiile privind consultările publice, divulgarea și nemulțumirile/reclamațiile colectate pe parcursul proiectului, care vor fi disponibile pentru revizuire publică la solicitare.

De asemenea, UCIPE va monitoriza îndeaproape implementarea efectivă a tuturor instrumentelor de garanții (CMMS, SEP, PGM și GRM elaborate în cadrul Proiectului).

9.1. Rapoarte de progres

UCIPE va pregăti și va transmite BM și altor părți interesate rapoartele trimestriale de progres ale Proiectului care vor include informații despre activitățile de implicare a părților interesate:

- Stadiul înființării GRM la nivel de Proiect și subproiecte;
- Informații despre reclamațiile primite și înregistrate în jurnalul GRM;
- Activități desfășurate;
- Activități de informare publică (întâlniri cu părțile interesate și buletine informative);
- Acțiunile suplimentare întreprinse pe baza feedback-ului primit de la părțile interesate;
- Numărul de vizite la fața locului și rezultatul acestora;
- Noi grupuri de părți interesate (dacă este relevant);
- Câteva actualizări ale SEP, dacă este necesar.

10. REFERINȚE

Cadrul de management social și de mediu al Băncii Mondiale, Banca Mondială, 2017

Note de orientare SMS 10, Banca Mondială, 2017

Proiectul documentului de evaluare a proiectului, documentul Word Bank, 2023

Notă de bune practici pentru abordarea violenței bazate pe gen în finanțarea proiectelor de investiții care implică lucrări civile majore, Banca Mondială, 2018

Legislația Republicii Moldova privind informarea publică, evaluarea impactului asupra mediului, sănătatea și securitatea și petiții

11. ANEXE

Anexa 1: Dosarul reclamației/anchetei

FIȘĂ DE RECLAMAȚII (Formularul A)				
<i>Instrucțiuni: Acest formular trebuie completat de personalul care primește cererea sau reclamația și păstrat în dosarul Proiectului. Atașați orice documentație/scrisoare justificative, după caz.</i>				
Data primirii reclamației:			Numele personalului completând formularul:	
Reclamație primită (bifați ✓): ☐ Național ☐ Raion ☐ Sat				
Modul de depunere a anchetei sau a plângerii (bifați ✓): ☐ În persoană ☐ Telefon ☐ E-mail ☐ Mesaj text la telefon ☐ Site web ☐ Căsuță de reclamații/Sugestii ☐ Întâlnire comunitară ☐ Consultare publică ☐ Altele _____				
Numele persoanei care depune reclamația: (informațiile sunt opționale și întotdeauna tratate ca confidențiale)				
Gen: ☐ Bărbat ☐ Femeie				
Adresa sau informațiile de contact pentru persoana care depune o reclamație: (informațiile sunt opționale și confidențiale)				
Locația în care a apărut nemulțumirea/problema [scrieți]				
Național:	Regiunea:	raion:	Sat:	
Scurtă descriere a reclamației sau a anchetei: (oferiți cât mai multe detalii și fapte posibil)				
	Categoria 1	Garanții sociale		
	Categoria 2	Garanții de mediu		
	Categoria 3	Reclamații privind încălcările politicilor, liniilor directoare și procedurilor		
	Categoria 4	Reclamații privind încălcările contractului		
	Categoria 5	Nemulțumiri privind utilizarea abuzivă a fondurilor/lipsa de transparență sau alte preocupări legate de managementul financiar		
	Categoria 6	Nemulțumiri privind abuzul de putere/intervenția din partea oficialilor de proiect sau guvernamentali		
	Categoria 7	Nemulțumiri privind performanța personalului MERP		
	Categoria 8	Sesizări de forță majoră		
	Categoria 9	Nemulțumiri legate de intervențiile proiectului		
	Categoria 10	Alte		
Cine ar trebui să se ocupe și să urmărească reclamația:				
Progrese în soluționarea reclamației (de exemplu, răspuns, soluționare, soluționare):				

Anexa 2: Lista clădirilor care vor beneficia de investiția planificată în cadrul subcomponentei 1.1.

Pentru a fi inclus în SEP după finalizarea procesului de selecție.

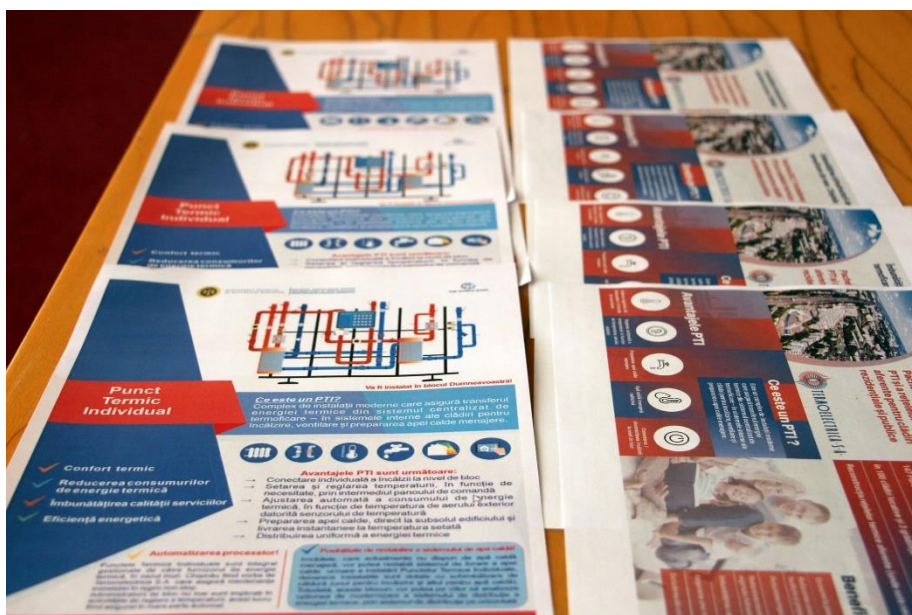
Anexa 3: Lista clădirilor care vor beneficia de investiția planificată în cadrul subcomponentei 1.2

Pentru a fi inclus în SEP după finalizarea procesului de selecție.

Anexa 4: Raport de consultare publică

1. **Introducere**
2. **Procesul de diseminare**
3. **Metodologia de colectare a feedback-ului**
4. **Rezultatele consultării**
5. **Procese-verbale ale ședințelor și fotografii**

Consultație privind beneficiile PTI în orașul Chișinău: 06 -20 septembrie 2023



Planul de implicare a părților interesate
Tranziție durabilă prin eficiență energetică în Moldova

