

Republica Moldova  
Proiectul Învățământul Superior

ASOCIAȚIA INTERNAȚIONALĂ DE DEZVOLTARE

Planul de implicare a părților interesate (SEP)

Ministerul Educației și Cercetării

Noiembrie 2019

## CUPRINS

<b>1. INTRODUCERE</b> .....	<b>4</b>
1.1. Contextul general al Proiectului.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.2. Descrierea Proiectului .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>2. CONTEXT DE REGLEMENTARE</b> .....	<b>7</b>
2.1. Legislația relevantă privind implicarea părților interesate din Moldova .....	<b>7</b>
2.2. Cerințele Băncii Mondiale .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>3. REZUMAT AL ACTIVITĂȚILOR ANTERIOARE DE IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE</b> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>4. IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>5. PROGRAM DE IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE</b> .....	<b>17</b>
<b>6. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚILOR</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.1. Definiția MSR .....	<b>25</b>
6.2. Scopul și aplicarea MSR .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.3. Proceduri .....	<b>26</b>
6.4. Consolidarea gradului de conștientizare ...	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.5. Personal și consolidarea capacităților .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.6. Transparență, monitorizare și raportare .....	<b>28</b>
ANEXA A – EVIDENȚA PLÂNGERILOR/CERERILOR .....	<b>29</b>
ANEXA B – Jurnalul de consultații, feedback oferit și încorporat .....	<b>31</b>
REFERINȚE .....	<b>34</b>

## ABREVIERI ȘI ACRONIME

PAMS	Planul de Angajament în aspecte de Mediu și Sociale
CMS	Cadrul aspectelor de Mediu și Sociale
CMMS	Cadrul de Management al aspectelor de Mediu și Sociale
PMMS	Planul de Management al aspectelor de Mediu și Sociale
SMS	Standard Social și de Mediu și Social
GM	Guvernul Republicii Moldova
HEMIS	<i>Sistemul unic Informațional de Management în Învățământul Superior</i>
PÎIS	Programul de Îmbunătățire a Învățământului Superior
LMIS	<i>Sistemul Informațional al Pieței Muncii</i>
LMP	Proceduri de gestionare a forței de muncă
MEC	Ministerul Educației și Cercetării
MF	Ministerul Finanțelor
MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
ANACEC	Agenția Națională pentru Asigurarea Calității în Educație și Cercetare
ANOFM	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
CNC	Cadrul Național al Calificărilor
ODP	Obiective de Dezvoltare a Proiectului
EMP	Echipa de Management al Proiectului
MOP	Manualul Operațional al Proiectului
PA	Planul de Achiziții
SEP	Planul de Implicare a Părților Interesate
TR	Termeni de Referință

# 1. INTRODUCERE

## 1.1. Prezentarea generală a Proiectului

Strategia de Parteneriat de Țară al Băncii Mondiale a Republicii Moldova identifică o aliniere îmbunătățită a sistemelor de educație și formare din Moldova la piața muncii ca una dintre prioritățile sale. Sistemul de învățământ al Republicii Moldova se caracterizează prin calitatea scăzută a serviciilor oferite în învățământul preprimar, de bază și secundar, cu tranziție scăzută de la școlile inferioare la cele secundare. În plus, școlile tehnice și formarea profesională suferă de un cadru strategic slab, de furnizare slabă a serviciilor și de supraveghere ineficientă. Absolvenții de învățământ profesional raportează neconcordanțe semnificative între pregătirea lor și locurile de muncă disponibile pe piața muncii. Există, de asemenea, dovezi ale nepotrivirilor dintre educație și locuri de muncă în rândul lucrătorilor cu studii superioare, mulți fiind angajați în domenii care nu au legătură cu domeniile lor de studiu. În timp ce politicile de aliniere mai bună a ofertei de competențe la cerințele pieței muncii sunt în curs de ajustare, sunt necesare mai multe eforturi pentru a îmbunătăți calitatea și relevanța educației și formării la toate nivelurile. În timp ce punctele slabe ale învățământului de bază și secundar au fost abordate prin proiecte de investiții anterioare, inclusiv cele ale Băncii Mondiale, provocările sistemului de învățământ superior au fost în mare parte lăsate nesupravegheate.

## 1.2. Descrierea Proiectului

Obiectivul de dezvoltare a proiectului este de a îmbunătăți orientarea către piața muncii a instituțiilor de învățământ superior selectate și a mecanismelor de asigurare a calității.

Următoarele rezultate cheie sunt preconizate până la sfârșitul proiectului:

- Ponderea studenților înscriși la programele de licență care sunt la mare căutare pe piața muncii.
- Condiția sistemului informațional al pieței muncii.
- Starea înregistrării Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare în Registrul European de Asigurare a Calității.
- Condiția sistemului informațional de management al învățământului superior.

Proiectul propus ar urma să fie implementat pe o perioadă de cinci ani (din 2020 până în 2025), organizat în jurul a trei componente, care sunt descrise mai jos, și finanțat de un Credit Asociației Internaționale de Dezvoltare (IDA) de 40 milioane USD. Designul Proiectului include intervenții sistematice în domeniile capacității, finanțării și managementului calității învățământului superior, precum și un program țintit care urmează să fie implementat de universități și colegii pedagogice selectate pentru a răspunde unora dintre nevoile lor cele mai presante în orientarea către piața muncii.

Chiar dacă proiectul propus nu ar finanța inițiativele Guvernului de a consolida rețeaua universităților publice, toate activitățile planificate ale proiectului ar fi implementate în deplină concordanță cu aceste inițiative. Nici o instituție care va fi integrată în structura altora din cauza consolidării nu va beneficia de intervențiile vizate susținute de Proiectul propus (a se vedea descrierea Componentei 2 de mai jos).

**Componenta 1** – Îmbunătățirea mecanismelor de asigurare a calității. Această componentă urmărește îmbunătățirea sistemului de asigurare a calității sistemului de învățământ superior din Moldova, ceea ce ar contribui și la îmbunătățirea orientării acestuia pe piața muncii. Acesta cuprinde trei subcomponente care susțin activități în domeniul calității, finanțării și sistemelor informaționale ale învățământului superior (management și monitorizare) de care ar beneficia toate universitățile publice din Moldova. De asemenea, ar fi de folos cetățenii moldoveni, inclusiv absolvenții de universități care se confruntă cu lipsa de informații fiabile privind nevoile pieței muncii și oportunitățile de angajare.

*Subcomponenta 1.1 Cadrul Național al Calificărilor și Asigurarea Calității.* Această subcomponentă ar finanța activități relevante în domeniul calității învățământului superior, care se așteaptă să contribuie la îmbunătățirea capacității generale de management și monitorizare a sistemului în acest domeniu. Aceste activități includ dezvoltarea și revizuirea standardelor de calificare în conformitate cu CNC și îmbunătățirea mecanismelor. Activitățile privind CNC vor fi implementate de către Direcția CNC a MEC, în strânsă colaborare cu Departamentul de Învățământ Superior al MEC și Centrul de Tehnologii Informaționale și Comunicaționale pentru Educație. Până la sfârșitul implementării Proiectului, este de așteptat ca 300 de standarde de calificare să fie elaborate, iar profesorii din toate universitățile publice din Republica Moldova să fie pregătiți pentru implementarea acestor standarde prin revizuirea curriculei. Elaborarea și revizuirea standardelor de calificare se va face cu participarea angajatorilor relevanți sau a asociațiilor acestora din fiecare domeniu specific. Implicarea sectorului privat în această activitate importantă este în prezent limitată în Moldova, dar ar fi impulsionată prin această subcomponentă.

Pentru a aborda provocările legate de QA al sistemului de învățământ superior din Moldova, această subcomponentă ar sprijini activitățile menite să consolideze capacitatea ANACEC, ca autoritate externă cheie de QA, precum și capacitatea universităților în acest domeniu. Aceste activități vor fi implementate de Departamentul de Învățământ Superior al MEC în strânsă colaborare cu ANACEC. Până la sfârșitul implementării Proiectului, este de așteptat ca ANACEC să fie înregistrată ca membru al EQAR.

*Subcomponenta 1.2 – Managementul și monitorizarea sistemului.* Această subcomponentă ar finanța activități de îmbunătățire a capacității de management și monitorizare a sistemului de învățământ superior. Acesta ar finanța dezvoltarea și implementarea a trei sisteme informaționale (a se vedea mai jos) și a unui studiu de urmărire a absolvenților la nivelul întregului sistem de învățământ superior care ar folosi date din diferite sisteme informaționale (inclusiv cele trei menționate mai jos) și anchete pentru a informa planurile și deciziile la nivel central. (MEC) și la nivelurile universităților.

It would support the development and installation of the following information systems: (i) unified Acesta ar sprijini dezvoltarea și instalarea următoarelor sisteme informaționale: (i) sistem electronic unificat de admitere în învățământul superior (e-Admission), (ii) Sistem informatic unic de management al învățământului superior (HEMIS) și (iii) LMIS. Aceste sisteme informatice ar produce date care ar fi utilizate pentru a informa planurile și deciziile la nivel de sistem și instituțional. Instalarea acestor sisteme informatice ar presupune un program extins de consolidare a capacității de instruire a personalului MEC, al Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE MMPS) și al universităților în operarea acestor instrumente și utilizarea datelor lor pentru planificare și luare a deciziilor. De aceasta ar beneficia aceste instituții, studenții universitari, studenții din învățământul secundar superior (în aplicațiile lor), precum și persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă (inclusiv absolvenții de universități) și angajatorii (prin LMIS).

Activitățile de dezvoltare a acestor sisteme vor fi implementate de către Departamentul de Învățământ Superior al MEC în strânsă colaborare cu Departamentul TIC al MEC, Centrul de Tehnologii Informaționale și Comunicaționale pentru Educație, precum și MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE.

**Componenta 2 – Îmbunătățirea orientării pieței muncii prin intervenții direcționate.** Această componentă ar finanța elaborarea și implementarea unui program bazat pe instituție și necesități (Programul de îmbunătățire a învățământului superior - PÎÎS) cu scop să îmbunătățească orientarea către piața muncii a instituțiilor de învățământ superior din Moldova. De asemenea, ar sprijini cercetarea făcută la nivelul universităților, având în vedere posibilitatea finanțării îmbunătățirii laboratoarelor. Acest program poate beneficia în principal de nouă universități publice din domeniile pedagogiei, tehnologiilor informației, ingineriei și sănătății (medicină), precum și șase colegii pedagogice. Universitățile și colegiile care vor beneficia de acest program nu ar fi acele instituții închise ca urmare a consolidării rețelei de universități.

*Subcomponenta 2.1 – Elaborarea PÎÎS.* Această componentă ar finanța asistență tehnică pentru (i) pregătirea programelor de îmbunătățire de către universități și colegii selectate, inclusiv elaborarea de linii directe pentru beneficiari, (ii) evaluarea programelor propuse și (iii) îndeplinirea sarcinilor fiduciare (achiziții) și management financiar în etapa de implementare PÎÎS. Ar ajuta la atenuarea riscului asociat cu capacitatea fiduciară limitată a unor beneficiari PÎÎS.

*Subcomponenta 2.2 – Implementarea PÎÎS.* Această subcomponentă ar finanța punerea în aplicare a propunerilor adjudecate de PÎÎS. Toate cele nouă universități publice din domeniile pedagogie, tehnologii informaționale, inginerie și sănătate (medicină), precum și șase colegii pedagogice ar fi eligibile pentru a beneficia de această etapă. Aceste instituții ar trebui să pregătească propuneri pentru a răspunde nevoilor de orientare pe piața muncii, cercetare și învățare.

**Componenta 3 – Managementul Proiectului.** Această componentă ar sprijini managementul și monitorizarea de zi cu zi a Proiectului propus prin înființarea și întreținerea echipei de management al proiectului (EMP). EMP va oferi suport managerial, fiduciar și tehnic pentru implementarea Proiectului propus pe întreaga durată a acestuia. Această componentă ar finanța, de asemenea: (i) studii sau anchete de monitorizare a proiectelor, (ii) auditurile anuale ale proiectelor necesare, precum și (iii) proiectarea și implementarea unui Mecanism de soluționare a reclamațiilor (MSR)

specific proiectului. MSR al proiectului ar trebui să poată capta nemulțumirile prin diverse canale, inclusiv prin telefon și aplicații bazate pe internet pentru computere și telefoane inteligente. Rezultatele MSR al Proiectului ar trebui publicate de către MEC.

### **Scopul și obiectivul planului de implicare a părților interesate**

Scopul Planului de implicare a părților interesate (SEP) este de a asigura consultarea adecvată a părților interesate și dezvăluirea informațiilor în contextul Republicii Moldova. Scopul SEP este de a ajuta la luarea deciziilor și de a facilita implementarea proiectului prin implicarea beneficiarilor și a altor părți interesate într-un mod care să ofere acestor grupuri posibilitatea de a oferi feedback și de a-și exprima opiniile cu privire la rezultatele, beneficiile și potențialele consecințe negative ale proiectului. SEP este un instrument util pentru gestionarea comunicării dintre proiect și părțile interesate.

Principalele obiective ale SEP sunt următoarele:

- Înțelegerea cerințelor de implicare a părților interesate din legislația Republicii Moldova
- Să identifice părțile interesate cheie care sunt afectate și/sau capabile să influențeze Proiectul și activitățile acestuia
- Dezvoltarea unui proces de implicare a părților interesate care să le ofere părților interesate oportunitatea de a participa și de a influența proiectarea și implementarea proiectului
- Să definească prevederile privind divulgarea informațiilor în cadrul proiectului
- Să stabilească un mecanism oficial de soluționare a plângerilor în cadrul proiectului
- Să definească rolurile și responsabilitățile pentru implementarea SEP
- Definirea aranjamentelor de monitorizare pentru a se asigura că SEP rămâne un instrument eficient și actualizat pentru implicarea părților interesate

## **2. CONTEXT DE REGLEMENTARE**

### **2.1. Legislația relevantă privind implicarea părților interesate din 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:

#### **Acces la Informație**

- Dreptul la informare este garantat de Constituția Republicii Moldova în articolul 34, în timp ce Legea privind accesul la informații acordă acces la datele publice din anul 2000. Articolul 5 din Legea respectiv Accesului la Informații prevede că subiecții direcți ai acestei Legi sunt atât autorități ale administrației publice centrale, cât și autorități locale. Legea privind accesul la informații (adoptată în 2000), restricționează accesul public la

secretele de stat, informațiile comerciale confidențiale transmise instituțiilor publice în condiții de confidențialitate și datele personale, a căror dezvăluire poate fi considerată o interferență în viața privată.

Există un ghid pentru jurnaliști privind accesul legal la informațiile guvernamentale, elaborat de Access Info Europe și Rețeaua de Raportare asupra Europei de Est. Oferă îndrumări foarte detaliate cu privire la accesul la informații, securitatea datelor și cum să trimită o cerere de informații, printre altele. Există un alt ghid pentru funcționarii publici și jurnaliști elaborat în 2015 de Centrul de Jurnalism Independent al Republicii Moldova și Apărătorii Drepturilor Civile, care oferă o ilustrare clară a modului în care ar trebui implementată Legea privind accesul la informații, cu sfaturi specifice pentru funcționarii publici și jurnaliști.

### **Legislația privind implicarea cetățenilor**

- Legea privind transparența în procsul decizional #239 din 2008 definește modul în care se desfășoară procesul de consultare cu societatea civilă. Acesta identifică următoarele etape în asigurarea transparenței procesului decizional: a) informarea publicului cu privire la procesul de inițiere a procesului de elaborare a deciziei; b) punerea la dispoziția părților interesate a proiectului de decizie/politică; c) consultarea cetățenilor, asociațiilor și altor părți interesate; d) revizuirea recomandărilor cetățenilor și ale altor părți interesate; e) informarea publicului asupra deciziei luate.
- Legea de mai sus a fost completată prin Ordonanța Guvernului nr. 967 din 8 august 2016 privind consultarea exactă a mecanismelor cu societatea civilă. Acest ordin stabilește cadrul de consultare, descriind pas cu pas sarcinile, rolurile și responsabilitățile autorităților, inclusiv termenele limită, metodele de consultare și transparența adoptării deciziilor. De asemenea, recomandă administrațiilor publice locale să își actualizeze procedurile interne legate de transparența procesului decizional. Articolul 16/1 din Legea transparenței în procesul decizional menționează că pentru încălcarea legii respective, persoanele poartă răspundere disciplinară și administrativă.
- Ordinul Guvernului nr. 11 din 19 ianuarie 2010 a creat Consiliul Național de Participare ca organ consultativ al Primului Ministru, implicând societatea civilă în procesul decizional de politici. Cu toate acestea, funcționarea Consiliului Național de Participare nu a fost regulate.

În prezent, Moldova nu are prevederi legislative naționale clare cu privire la implicarea cetățenilor și a părților interesate în programele și proiectele de investiții mai specifice. În aceste cazuri, se bazează pe prevederile relevante ale organizațiilor donatoare.

## **2.2.Cerințele Băncii Mondiale**

Banca Mondială are o istorie îndelungată de angajament și strategii ale mai multor părți interesate pentru a promova pregătirea eficientă a proiectelor, implementarea proiectelor și monitorizarea proiectelor, ceea ce presupune împuternicirea cetățenilor să participe la procesul



de dezvoltare și integrarea vocii cetățenilor în programele de dezvoltare ca factori cheie pentru obținerea rezultatelor.

În august 2016, Consiliul directorilor executivi al Băncii Mondiale a aprobat Cadrul de management al aspectelor de mediu și sociale (CMMS), care a intrat în vigoare în 2018 și a înlocuit progresiv normele de salvagare ale Băncii. CMMS protejează oamenii și mediul de potențialele impacturi negative care ar putea apărea din proiectele finanțate de bancă și promovează dezvoltarea durabilă. În cadrul CMMS, zece standarde de mediu și sociale au evidențiat 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.

Standardul de mediu și social privind implicarea părților interesate și divulgarea informațiilor definește cerințele pentru implicarea părților interesate, care sunt următoarele:

- Stabiliți o abordare sistematică a angajării părților interesate care îi ajută pe Împrumutați să identifice părțile interesate și să mențină o relație constructivă cu aceștia
- Evaluează interesul și sprijinul părților interesate pentru proiect și permite ca opiniile părților interesate să fie luate în considerare în proiectarea proiectului
- Promovarea și furnizarea de mijloace pentru implicarea eficientă și incluzivă cu părțile afectate de proiect pe parcursul ciclului de viață al proiectului
- Asigurați-vă că informațiile adecvate despre proiect sunt dezvăluite părților interesate în timp util, înțeles, accesibil și adecvat.

### 3. REZUMAT AL ACTIVITĂȚILOR ANTERIOARE DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE

#### **Consultații anterioare acestui SEP**

Fundamentele analitice ale proiectului se bazează în mare parte pe Memorandumul Economic de Țară: Reapriinderea Dinamismului Economic, care a avut un capitol special dedicat îmbunătățirilor necesare în relevanța și eficiența învățământului superior din Moldova pentru a facilita absorbția tehnologiei de către economia Moldovei. Concluziile Memorandumului Economic de Țară au fost discutate la biroul Băncii Mondiale și au implicat părți interesate importante, precum Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Finanțelor, Ministerul Economiei și Infrastructurii.

#### **Consultații privind proiectarea/componentele proiectului propus**

Deși SEP era încă în curs de dezvoltare, echipele de proiect ale Băncii Mondiale și echipele ministeriale s-au angajat în consultări ample cu toate părțile interesate relevante în timpul fiecărei vizite în procesul de pregătire a proiectului, inclusiv Ministerul Finanțelor, Camera de Comerț și asociațiile de afaceri. Discuțiile s-au concentrat pe opțiunile de stimulare a angajamentului cetățenilor în pregătirea și implementarea Proiectului propus. Echipele au convenit să discute în continuare cum să susțină implicarea cetățenilor prin: (i) promovarea participării angajatorilor la elaborarea standardelor de ocupație

în cadrul Componentei 1; (ii) dezvoltarea platformelor de dialog pentru a implica cu adevărat comunitățile universitare în implementarea proiectelor; (iii) angajarea angajatorilor în planificarea și proiectarea participativă a activităților susținute de PÎIS (de exemplu, programe de stagiu și orientare în carieră); și (iv) facilitarea monitorizării și evaluării participative a activităților Proiectului și ajutorarea la stabilirea bazei pentru instituțiile care răspund la feedback-ul de la o serie de părți interesate.

În cele din urmă, echipa Băncii Mondiale a sugerat MEC să ia în considerare dezvoltarea și menținerea unui site web cu materialele proiectului, deschis pentru revizuire publică. Echipele au convenit, de asemenea, că indicatori măsurabili de feedback ale beneficiarilor care ar furniza informații pentru a îmbunătăți procesele și rezultatele proiectului ar trebui luați în considerare pentru cadrul de rezultate ale proiectului. Nu în ultimul rând, în mai 2019, echipele de pregătire au organizat o masă rotundă cu conducerea universităților din Republica Moldova, unde echipele au prezentat designul și componentele propuse de proiect și și-au căutat opiniile și contribuțiile în proiectarea proiectului.

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

**Tabelul 1: Rezumatul părților interesate și al problemelor discutate**

Partea interesată	Principalele subiecte discutate
Ministerul Educației și Cercetării (MEC); Agenția Națională pentru Asigurarea Calității în Educație și Cercetare (ANACEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scopurile/obiectivele pe care MEC dorește să le atingă prin proiect</li> <li>• Proiectare provizorie a componentelor proiectului pentru a satisface așteptările MEC</li> <li>• Strategii pentru atingerea obiectivelor</li> <li>• Indicatori pe care MBSSE dorește să îi folosească pentru a măsura atingerea obiectivelor (cadru de rezultate)</li> <li>• Monitorizarea mecanismului de proiect</li> <li>• Aranjamente de implementare a proiectului</li> <li>• Planul de pregătire a proiectului și documentația necesară, cum ar fi planul de management de mediu și social, planul de implicare a părților interesate și conformitatea cu cerințele de gen ale Băncii Mondiale</li> </ul>
Ministerul Sănătății, Protecției Sociale și Muncii; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultații privind potențialele sinergii și colaborarea transectorială cu privire la problemele care se suprapun și la includerea potențială în proiectarea proiectului</li> </ul>
Ministerul Finanțelor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinierea proiectului la strategia națională</li> <li>• Viabilitatea investiției a proiectului</li> <li>• Considerații de sustenabilitate în proiectarea proiectului</li> <li>• Contribuția proiectului la dezvoltarea economică a județului, reducerea sărăciei și prosperitatea comună</li> <li>• Contribuția proiectului la creșterea capitalului uman.</li> </ul>
Rectori/Management/ Prestatori de instruire pentru adulți	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitarea feedback-ului cu privire la componentele și activitățile propuse ale proiectului</li> <li>• Contribuții asupra programului de îmbunătățire a universității; determinarea necesarului de instruire și echipament</li> <li>• Contribuții la schema de finanțare a universității</li> </ul>
Camera de Comerț, Asociații de Afaceri;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuții cu privire la modul în care proiectul abordează competențele cerute de afacerile din Moldova</li> <li>• Contribuții cu privire la aranjamentele practice de colaborare în timpul implementării.</li> </ul>

### **Consultarea SEP și a Documentației CMS**

Prezentul proiect de SEP și documentația CMS (PAMS, CMMS și PGM ) au fost publicate, iar ședința de consultare cu părțile interesate a fost desfășurată pe data 03 decembrie 2019. Au fost invitați să participe la ședința de consultare publică reprezentanți din partea agențiilor beneficiare de stat, autorităților locale, organizațiilor implicate în sectorul mediului și alte părți interesate. Comentariile și sugestiile expuse în timpul ședinței de consultare au fost luate în considerare în versiunea finală a SEP. Au fost elaborate procese -verbale ale ședinței de consultare a părților interesate (inclusiv întrebările ridicate și răspunsurile oferite) și incluse în versiunea finală a SEP

– a se vedea Anexa B. În etapele ulterioare ale implementării PÎSM, vor fi publicate Planurile de management al aspectelor de mediu, specifice locației, iar instituțiile de învățământ superior și colegiile beneficiare vor fi consultate cu privire la impactul de mediu și social generat de activitățile individuale ale Proiectului, înainte de lansarea licitației în scopul lucrărilor.

## 4. IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE

Există mai multe grupuri de oameni și grupuri sociale care sunt interesate de Proiect la diferite niveluri. Pentru acest proiect, acestea pot fi identificate după cum urmează:

- Persoane, grupuri sociale și organizații care vor fi direct sau indirect afectate de proiect: Acest grup include în principal universități și consiliile lor de conducere, studenți și lectori care vor beneficia de investițiile propuse sau vor fi afectați de formula de finanțare.
- Persoane, grupuri sociale și organizații care pot avea posibilitatea de a influența și de a lua decizii cu privire la implementarea proiectului și/sau pot avea un interes în Proiect. Acest grup include în principal entități guvernamentale precum Ministerul Finanțelor, Ministerul Economiei și Infrastructurii, comunitatea de afaceri din diverse sectoare, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă.
- Grupuri vulnerabile și dezavantajate - Ministerul Educației și Cercetării a identificat următoarele categorii vulnerabile:
  - orfani biologici și sociali;
  - copii cu dizabilități fizice și senzoriale severe;
  - copiii ai căror părinți au dizabilități fizice și senzoriale;
  - copiii ai căror părinți au participat la războiul moldovenesc pentru integritate teritorială și independență, precum și cei care au participat la lichidarea dezastrului nuclear de la Cernobîl;
  - gospodăriile cu mai mult de patru copii;
  - absolvenții de licee și colegii tehnice din Transnistria care și-au finalizat studiile conform programelor de învățământ aprobate de autoritățile moldovenești;
  - comunități de romi;
  - tineri care și-au încheiat serviciul militar.

Ministerul Educației și Cercetării are următoarele politici în vigoare pentru a răspunde nevoilor acestor grupuri vulnerabile. Cincisprezece la sută din totalul locurilor de învățământ superior finanțate de la bugetul de stat sunt alocate orfanilor biologici și sociali și copiilor cu dizabilități. În fiecare an, aproximativ 736 de burse instituțiilor de învățământ superior sunt oferite reprezentanților grupurilor vulnerabile menționate mai sus. Se preconizează că numărul grupurilor vulnerabile care beneficiază de sprijinul statului va crește ca urmare a proiectului. Ministerul Educației și Cercetării va contacta aceste grupuri și asociații care reprezintă aceste grupuri pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la beneficiile proiectului și pentru a asigura o abordare incluzivă a implementării proiectului.

Principalele grupuri de părți interesate identificate până acum sunt enumerate în tabelul de mai jos. Lista poate fi actualizată și modificată în timpul dezvoltării sau implementării Proiectului.

1. Ministerul Educației și Cercetării
2. Agenția Națională pentru Asigurarea Calității în Educație și Cercetare
3. Instituții de învățământ superior (universități și colegii pedagogice)
4. Personalul didactic al universităților și colegiilor
5. Autoritățile raionale de învățământ
6. Asociații sectoriale de afaceri
7. Absolvenți de liceu și studenți
8. Reprezentanți ai grupurilor vulnerabile identificate mai sus
9. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
10. Ministerul Finanțelor
11. Ministerul Economiei și Infrastructurii
12. ODIM
13. Ministerul Sănătății, Protecției Sociale și Muncii
14. Ministerul Agriculturii

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

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

**Tabelul 2: Rolul, interesul și influența părților interesate**

Partea interesată	Rolul potențial al părților interesate	Interes	Influență
MEC	Este principalul catalizator și factor de implementare al reformei	Sporit	Sporită
MF	Modificări în formula de finanțare a instituțiilor de învățământ superior; utilizarea eficientă a programului de investiții în învățământul superior	Sporit	Sporită
Instituții învățământ superior	Afectați de formula de finanțare, beneficiarii facilității de investiții	Sporit	Medie
Agenția Națională pentru Asigurarea Calității în Educație și Cercetare (ANACEC)	Furnizarea cadrului și metodologiei de evaluare a calității	Sporit	Sporită
ONG-uri sectoriale și grupuri de discuții	Recomandări și contribuții suplimentare privind politicile	Mediu	Redusă
Donatori multilaterali și bilaterali	Investiții în domenii similare și trebuie să vă coordonați pentru a evita suprapunerea și pentru a maximiza impactul	Sporit	Medium
Liceeni și studenți, inclusiv grupurile vulnerabile	Beneficiază de o educație îmbunătățită care le poate afecta potențialul de câștig pe tot parcursul vieții	Sporit	Redusă
Părinți	Interesați să asigure un învățământ superior îmbunătățit pentru copiii lor	Sporit	Redusă

Tabelul de mai jos rezumă părțile interesate implicate în fiecare componentă și subcomponentă a proiectului pentru referință:

**Tabelul 3: Părțile interesate implicate în fiecare componentă**

<b>Componenta proiectului</b>	<b>Părți interesate țintă</b>	<b>Domeniul de interes al părților interesate țintă</b>	<b>Alte părți interesate</b>
<b>Componenta 1: Îmbunătățirea mecanismelor de asigurare a calității</b>			
1.1: Cadrul Național al Calificărilor și Asigurarea Calității	MEC, ANACEC; management universitar și colegial; personal didactic universitar; comunitatea de afaceri din sectoarele în care va fi schimbat cadrul de calificare; ministerele de resort relevante	Îmbunătățiri în cadrul național al calificărilor;  Modernizarea Sistemului de Asigurare a Calității;	MF, ONG-uri sectoriale; Sindicate; Consiliu de experți; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă; ODIM; Academia de Științe
1.2: Managementul și monitorizarea sistemului	MEC; management universitar și colegial; absolvenți de liceu; părinții absolvenților de liceu; ministerele de resort relevante	Funcționarea și capacitatea de utilizare a noului sistem de admitere/online	MF, Ministerul Economiei și Infrastructurii; ONG-uri sectoriale și think tank-uri; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
1.3: Finanțarea învățământului superior	MEC; consiliile de conducere a universităților și a colegiilor; MF; alte ministere relevante pentru că de obicei își finanțează instituțiile de învățământ superior sectoriale	Impactul modificărilor de finanțare propuse asupra fluxurilor financiare către universități; utilizarea ghidurilor de către personalul ministerului	ONG-uri sectoriale și grupuri de discuții; Academia de Științe; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă; Ministerul Economiei și Infrastructurii
<b>Componenta 2: Îmbunătățirea orientării pieței muncii prin intervenții direcționate</b>			

2:1 and 2.2: Pregătirea PÎIS	MEC; consiliile de conducere a universităților și a colegiilor; Personalul didactic al universităților; studenți; părinții elevilor; ministerele de resort	Conducere universitară interesată de cerințele și criteriile de acceptare la programul de perfecționare universitară;  Personal didactic care va beneficia de formare și materiale/bunuri didactice pentru îmbunătățirea procesului pedagogic;  Elevii interesați de un proces de predare îmbunătățit	MF; ONG-uri sectoriale și grupuri de discuții; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă; Academia de Științe
<b>Componenta 3: Management de program</b>			
3.1 Managementul și coordonarea Programului Monitorizare și Evaluare	MEC; MF	Supraveghere și evaluare Consolidarea capacităților	Ministerul Economiei și Infrastructurii; Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă;



## 5. 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.

- Planul de acțiune pentru implicarea părților interesate – etapa de pregătire**

Părți interesate țintă	Acțiuni de implicare a părților interesate	Discuții/decizii așteptate	Perioada	Metode de comunicare				
				Mese rotunde	Sedinte individuale	scrisori	Publicare a documentelor	Campaign de informare
<b>Faza de pregătire a proiectului</b>								
Toate	Acord privind/publicarea SEP	Părțile interesate au fost consultate și informate cu privire la procesul SEP și MSR	iulie 2019					
Toate	Acord privind/publicarea MSR		iulie 2019					
Toate	Actualizare SEP		monthly					
Instituții de învățământ superior, conducerea MEC; asociații sectoriale de afaceri; ANACEC, autoritățile raionale de învățământ; asociații reprezentând grupuri vulnerabile	Discuție asupra cadrului standardelor de calificare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acordul privind necesitatea cadrului de calificare;</li> <li>Acordul asupra procesului de îmbunătățire a cadrului de calificări;</li> <li>Acord privind calendarul de actualizare a standardelor</li> </ul>	iulie-august 2019	da	da	da	da	da
managementul instituțiilor de învățământ superior; asociații sectoriale de	Modernizarea Sistemului de Asigurare a Calității	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesitatea și beneficiile așteptate ale modernizării Sistemului de Asigurare a Calității</li> </ul>	iulie-august 2019	da	da	da	da	da

afaceri; ANACEC		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordul asupra procesului și calendarului de implementare a sistemului de asigurare a calității</li> </ul>						
Instituții de învățământ superior; asociații studențești; departamentele raionale de educație; asociații reprezentând grupuri vulnerabile	Admitere și sisteme de management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Căutați informații despre funcționalitățile și capacitatea de utilizare a sistemului de admitere și management</li> <li>• Discutați despre procesul preliminar și calendarul pentru dezvoltarea și lansarea sistemului</li> <li>• Discutați despre campania de promovare necesară pentru a educa absolvenții cu privire la trecerea la sistemul de admitere online</li> </ul>	iulie-august 2019	da	da	da	da	da
MEC; consiliul de conducere al universităților și colegiilor; de; asociații reprezentând grupuri vulnerabile	Finanțarea învățământului superior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Părțile interesate înțeleg de ce va fi schimbat sistemul, beneficiile așteptate și procesul de schimbare.</li> <li>• Proces inclusiv pentru proiectarea și acordul asupra modificărilor sistemului</li> <li>• Discutați despre procesul și calendarul preconizat pentru pilot și lansare</li> </ul>	iulie-august 2019	da	da	da	da	da
	Programul de perfecționare universitară	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Părțile interesate care înțeleg esența și etapele programului.</li> <li>• Părțile interesate care oferă informații despre conținutul programului și combinația de software/hardware necesar</li> <li>• Părțile interesate care înțeleg cerințele de eligibilitate și propunere</li> </ul>	iulie-august 2019	da	da	da	da	da

		pentru un premiu de succes						
MEC, MF; asociații care reprezintă grupuri vulnerabile	Management de proiect și monitorizare și evaluare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cum se monitorizează activitățile proiectului și realizarea cadrului de rezultate</li> </ul>	iulie-august 2019	da	da	da	da	da

• **Planul de acțiune pentru implicarea părților interesate - etapa de implementare**

Părți interesate țintă	Acțiuni de implicare a părților interesate	Discuții/decizii așteptate	Perioada	Metode de comunicare				
				Mese rotunde	Individual Meetings	scrișori	Document Discușure	Information Campaign
<b>Etapa de implementare a proiectului</b>								
Toate	Raport privind implementarea SEP	Părțile interesate au fost informate cu privire la rezultatul implementării SEP și a revizuirilor MSR și au avut ocazia să ofere feedback în cadrul procesului și să evalueze modul în care a fost încorporat feedbackul anterior; discuții despre diseminarea implementării MSR și SEP	Semestrial și la necesitate					
Toate	Raport /publicarea MSR		Semestrial și la necesitate					
Instituții de învățământ superior, conducerea MEC; asociații sectoriale de afaceri; ANACEC, autoritățile raionale de învățământ; asociații reprezentând grupuri vulnerabile	Discuție asupra cadrului standardelor de calificare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discuții despre progresele înregistrate și corecțiile de implementare necesare</li> <li>Discutarea rezultatelor imediate după introducerea cadrului pentru sectoare specifice</li> </ul>	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da	
Instituții de învățământ superior asociații sectoriale de afaceri;	Modernizarea Sistemului de Asigurare a Calității	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progresul implementării și corecțiile necesare</li> <li>Feedback cu privire la procesul de acreditare a</li> </ul>	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da	

ANACEC; asociații reprezentând grupuri vulnerabile		diplomelor de licență, master și doctorat <ul style="list-style-type: none"> <li>Progrese în acreditarea instituțiilor de învățământ superior</li> </ul>							
Instituții de învățământ superior; asociații studențești; departamentele raionale de educație; asociații reprezentând grupuri vulnerabile	Admitere și sisteme de management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progresul în implementarea și lansarea sistemului</li> <li>Derularea campaniei de promovare necesară pentru educarea absolvenților cu privire la trecerea la sistemul de admitere online</li> </ul>	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da		
MEC; consiliul de conducere al universităților și colegiilor; de; asociații reprezentând grupuri vulnerabile	Finanțarea învățământului superior	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progresul implementării noului sistem de finanțare</li> <li>Discutarea rezultatelor preliminare, feedback și corecții necesare.</li> </ul>	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da		
	Programul de perfecționare universitară	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discuție despre lansarea programului</li> <li>Discuție asupra rezultatului premiilor acordate;</li> <li>Actualizări privind progresul implementării programelor universitare individuale</li> </ul>	Semestrial și la necesitate	da	da	da	da		
MEC, MF; asociații reprezentând grupuri vulnerabile	Management de proiect și monitorizare și evaluare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raportarea privind progresul și indicatorii de rezultat ai proiectului și corecțiile necesare.</li> </ul>	Semestrial și la necesitate	da	da				

• **Abordarea publicării informațiilor**

Tabelul de mai jos oferă un rezumat preliminar al informațiilor sugerate care trebuie publicate în baza proiectului și a subiectelor, care ar putea fi utile pentru părțile interesate. Tabelul este un document care poate fi modificat și schimbat în urma contribuțiilor și sugestiilor părților interesate din proiect:

<b>Componenta Proiectului</b>	<b>Lista/ Tipul de informații care trebuie publicate</b>	<b>Metode de publicare propuse</b>	<b>Perioada/Frecvența</b>	<b>Părți interesate țintă</b>	<b>Părți interesate responsabile</b>
<b>Toate</b>	Schița de proiect propus; PAD (verificați cerințele BM pentru dezvoltarea PAD)	Pagina web a Ministerului Educației; distribuirea prin e-mail către părțile interesate, universități/site-uri web școlare sau panouri informative	Înainte de intrarea în vigoare a Proiectului	Toate	Ministerul Educației și Cercetării/echipa BM
<b>Toate</b>	Documentația CMMS care este necesară pentru dezvoltarea de către BM, inclusiv Planul de implicare a părților interesate, descrierea MSR	Pagina web a Ministerului Educației; distribuirea prin e-mail către părțile interesate, universități/site-uri web școlare sau panouri informative	Înainte de intrarea în vigoare a Proiectului	Toate	Ministerul Educației și Cercetării/echipa BM
<b>Componenta 1: Îmbunătățirea mecanismelor de asigurare a calității</b>					
Subcomponenta 1.1 Cadrul Național al Calificărilor și Asigurarea Calității	Raport privind îmbunătățirile propuse în cadrul național al calificărilor;  Raport asupra Schimbărilor propuse în Sistemul de Asigurare a Calității;	Postarea pe pagina web a ministerului; e-mailuri cu informații sau legături către informații; mese rotunde și ateliere	După ce sunt dezvoltate îmbunătățirile propuse  După finalizarea raportului privind modificările propuse	Management universitar și de colegiu tehnic/autorități educaționale raionale; Ministerul Finanțelor/ grupuri de discuții și ONG-uri; MINISTERUL	Ministerul Educației și Cercetării / EMP

<b>Componenta Proiectului</b>	<b>Lista/ Tipul de informații care trebuie publicate</b>	<b>Metode de publicare propuse</b>	<b>Perioada/Frecvența</b>	<b>Părți interesate țintă</b>	<b>Părți interesate responsabile</b>
				MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE	
Subcomponenta 1.2 Managementul și monitorizarea sistemului	Prezentare video despre funcționalitățile noului sistem de admitere online  Funcționalități propuse și livrarea HEMIS  Funcționalități propuse și livrarea LMIS	Postarea pe pagina web a ministerului; mese rotunde și ateliere de lucru cu părțile interesate relevante	Odată ce sistemul de admitere online devine operațional  Managementul universităților  Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă	Conducerea universităților și colegiilor tehnice/autorităților educaționale raionale; Ministerul Finanțelor/grupuri de discuții și ONG-uri	Ministerul Educației și Cercetării/UMP
Subcomponenta 1.3 Finanțarea învățământului superior	Raportare asupra modificărilor propuse în finanțare	Postarea pe pagina web a ministerului; e-mailuri cu informații sau legături către informații; mese rotunde și ateliere	După ce au fost elaborate modificările de finanțare propuse		Ministerul Educației și Cercetării/UMP
<b>Componenta 2: Îmbunătățirea orientării pieței muncii prin intervenții direcționate</b>					
PÎIS	Criterii de eligibilitate și participare pentru PÎIS	Postarea pe pagina web a ministerului; e-mailuri cu informații către părțile interesate sau legături către informații; mese rotunde și ateliere	După elaborarea parametrilor PÎIS	Conducerea universităților și a colegiilor despre care se așteaptă să beneficieze de pe urma programelor	Ministerul Educației și Cercetării/ UMP
<b>Managementul si coordonarea Programului Monitorizare si Evaluare</b>					
Managementul Programului,	Rapoarte de progres al proiectului	Pagina web a Ministerului	Trimestrial, semestrial sau anual,	Toate părțile interesate	Ministerul Educației și Cercetării/ UMP

<b>Componenta Proiectului</b>	<b>Lista/ Tipul de informații care trebuie publicate</b>	<b>Metode de publicare propuse</b>	<b>Perioada/Frecvența</b>	<b>Părți interesate țintă</b>	<b>Părți interesate responsabile</b>
Coordonare, Monitorizare și Evaluare	Rapoarte de monitorizare CMMS, SEP și MSR	Educației; distribuire prin e-mail către părțile interesate, mese rotunde	după caz pentru tipul de raportare		

- **Termenul pentru prezentarea recenziilor**

Ministerul Educației și Cercetării și EMP vor prezenta informații tehnice relevante și de bază adecvate părților interesate al căror feedback este solicitat cu privire la diferite probleme ale proiectului, 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. EMP va colecta, revizui și raporta părților interesate cu privire la modul în care au fost încorporate comentariile sau motivele pentru care nu le-au încorporat în termen de 10 până la 30 de zile lucrătoare de la evenimentul de implicare a părților interesate.

- **Resurse și responsabilități pentru implementarea și monitorizarea SEP**

Rolul general de coordonare în implementarea SEP va fi îndeplinit de către MEC. MEC posedă experiență în implementarea proiectelor finanțate de organizații internaționale de dezvoltare, inclusiv Banca Mondială. În prezent, este principala agenție de implementare a Proiectului Reforma Învățământului în Moldova (Credit Nr. 6181-MD).

A fost formată o echipă de management al proiectului (EMP) în cadrul MEC pentru managementul implementării acestui Proiect. EMP are un istoric bun de implementare a proiectului și asigură conformitatea cu procedurile aplicabile ale Băncii Mondiale. Personalul acestuia este angajat ca consultant individual part-time, finanțat prin Proiectul menționat. Include un coordonator de proiect, un specialist în achiziții, un asistent în achiziții și un specialist în management financiar. Având în vedere natura pachetului propus de intervenții care urmează să fie finanțat prin proiect și noul cadru de mediu și social aplicabil proiectului, EEMP va include un specialist în aspecte de mediu și sociale, și care va asigura conformitatea cu orientările CMS ale Băncii Mondiale și implementarea acest SEP. În plus, față de acești profesioniști, MEC va avea voie să angajeze cât mai mulți consultanți individuali necesari pentru a ajuta la implementarea activităților specifice ale proiectului pe parcursul proiectului, inclusiv pentru creșterea gradului de conștientizare și implementarea SEP.

Coordonatorul de Proiect va fi persoana de contact între MEC și Banca Mondială și va fi responsabil pentru conformitatea cu liniile directoare ale CMS convenite în cadrul proiectului. El sau ea trebuie să raporteze Directorului de Proiect (personalul MEC), care va fi desemnat de Ministrul Educației, Culturii și Cercetării. MEC va juca un rol important în implementarea proiectului propus, incluzând cei responsabili pentru (i) învățământul superior, (ii) CNC și (iii) informația, comunicarea și tehnologiile.

EMP ar fi responsabil pentru activitățile de zi cu zi de management al proiectului, inclusiv monitorizarea și raportarea progresului proiectului către toate părțile interesate relevante (a se vedea tabelul privind publicarea informațiilor). În acest scop, EMP va organiza, la intervale regulate, ateliere de lucru care să implice reprezentanți ai tuturor părților interesate pentru a prezenta progresul proiectului și pentru a solicita contribuția părților interesate. Costurile pentru toate aceste activități sunt bugetate în cadrul componentei de Management al proiectului și pot fi majorate dacă este necesar.



## 6. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Transparența și responsabilitatea sunt elemente de bază ale Proiectului Reforma Învățământului în Moldova (PRIM). În acest scop, proiectul va include un Mecanism de soluționare a reclamațiilor (MSR) care este deja utilizat într-un alt proiect finanțat de Banca Mondială. Scopul MSR este de a consolida responsabilitatea față de beneficiari și de a oferi canale pentru părțile interesate de proiect pentru a oferi feedback și/sau exprima nemulțumiri legate de activitățile susținute de proiect. MSR este un mecanism care permite identificarea și soluționarea problemelor care afectează proiectul. Prin creșterea transparenței și a răspunderii, MSR are ca scop să reducă riscul proiectului de a afecta involuntar cetățenii/beneficiarii, și servește ca modalitate de recenzie importantă și mecanism de învățare, care poate ajuta la îmbunătățirea impactului proiectului.

Mecanismul se concentrează nu numai pe primirea și înregistrarea reclamațiilor, ci și pe soluționarea acestora. În timp ce recenziile ar trebui să fie tratate la nivelul cel mai similar de plângere, toate plângerile ar trebui să fie înregistrate și să urmeze procedurile de bază stabilite în acest capitol.

### 6.1. Definiția MSR

În sensul prezentului SEP, un Mecanism de soluționare a reclamațiilor este un proces pentru primirea, evaluarea și abordarea plângerilor legate de proiect din partea cetățenilor și comunităților afectate la nivelul proiectului.

Termenii „plângere” și „reclamație” sunt folosiți în mod alternativ.

### 6.2.Scopul și aplicarea MSR

*Domeniul de aplicare:* Mecanismul de soluționare a reclamațiilor va fi disponibil pentru părțile interesate din proiect și alte părți interesate pentru a trimite întrebări, comentarii, sugestii și/sau plângeri, sau pentru a oferi orice formă de recenzie cu privire la toate activitățile finanțate de proiect.

*Utilizatorii MSR:* Beneficiarii proiectului, lucrătorii proiectului, persoanele afectate de proiect (adică cei care vor fi și/sau sunt susceptibili de a fi afectați direct sau indirect, pozitiv sau negativ, de proiect), precum și cetățenii pot utiliza mai pe larg MSR pentru scopurile de mai sus (a se vedea Domeniul de aplicare).

*Managementul GRM:* MSR pentru Proiectul Învățământul Superior din Moldova este gestionat de Echipa de Management al Proiectului, sub responsabilitatea directă a Directorului Executiv al PÎSM.

*Prezentarea plângerilor:* Plângerile pot fi expuse în orice moment pe parcursul implementării proiectului.

## 6.3.Proceduri

### *Canale pentru a prezenta plângeri*

PÎSM stabilește următoarele canale prin care cetățenii/beneficiarii/persoanele afectate de proiect (PAP) pot face reclamații cu privire la activitățile finanțate de proiect:

- a) Prin Email
  - a. MEC/PÎSM: [merp@edu.gov.md](mailto:merp@edu.gov.md),
- b) Internet:
  - a. Pagina web MEC: secțiunea PÎSM, rubrica MSR
- c) În formă scrisă:
  - a. MEC/PÎSM: Scrisoare adresată Directorului Executiv PÎSM, bulevardul Ștefan cel Mare 180, etajul 13, birou 1305, 1307, municipiul Chișinău
- d) Prin telefon:
  - a. MEC/PÎSM: [022-23-25-02]
- e) Prin fax:
  - a. MEC/PÎSM: 022-23-25-02
- f) Altele: plângeri scrise sau apeluri telefonice către personalul proiectului de la MEC/PÎSM. Proiectul va asigura flexibilitate în canalele disponibile pentru reclamații, precum și accesibilitatea la informațiile de contact pentru persoanele care prezintă plângeri. Directorul executiv PÎSM trebuie să fie informat cu privire la toate plângerile primite.

### *Confidențialitate și conflict de interes*

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

### *Primirea și înregistrarea reclamațiilor*

Persoana care primește plângerea va completa un formular de reclamație (a se vedea Anexa A) și va înregistra plângerea în Registrul de plângeri, meținut în cadrul PÎSM. Apoi, plângerea urmează să fie înaintată imediat directorului executiv al PÎSM.

În termen de o săptămână de la primirea plângerii, directorul executiv al PÎSM trebuie să fi înainteze plângerea către departamentul/persoana care se preconizează să o rezolve. În consultare cu coordonatorul de proiect, directorul executiv al PÎSM este responsabil pentru a stabili cui să direcționeze plângerea, dacă o plângere necesită o investigație (sau nu) și termenul de răspuns la aceasta.

Atunci când stabilește cine va fi ofițerul de investigare, directorul executiv ar trebui să se asigure că nu există niciun conflict de interes, adică toate persoanele implicate în procesul de investigare nu ar trebui să aibă niciun interes material, personal sau profesional în rezultat și nicio legătură personală sau profesională. cu reclamații sau martori.

Odată stabilit procesul de investigare, persoana responsabilă cu gestionarea evidențelor GRM introduce aceste date în Registrul de reclamații și informează reclamantul că reclamația sa a fost primită și termenul preconizat pentru răspuns.

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. Coordonatorul de proiect

trebuie să trimită lunar Directorului Executiv PÎSM o listă cu toate plângerile primite, monitorizarea necesară și statutul plângerilor din luna anterioară („în procesare” sau „soluționate”).

### ***Investigație***

Potrivit Legii naționale Codul administrativ nr 116 din 19.07.2018) cu privire la reclamații nr. 190 din 19 iulie 1994, cu modificările ulterioare, plângerile se examinează în condițiile acestei legi. termen de 30 de zile lucrătoare de la recepționarea plângerii. Persoana responsabilă cu investigarea plângerii va colecta probe pentru a avea o imagine clară a circumstanțelor aferente plângerii. Investigația/ancheta poate include vizite la fața locului, revizuirea documentelor și o ședință cu cei care ar putea soluționa problema.

Rezultatele investigației și răspunsul propus reclamantului vor fi prezentate spre examinare Coordonatorului de proiect PÎSM, care va decide cursul acțiunii. Odată ce a fost luată o decizie și reclamantul a fost informat, specialistul de investigație descrie acțiunile care trebuie întreprinse în formularul de reclamație (a se vedea anexa A), împreună cu detaliile investigației și constatările, și transmite răspunsul Directorului Executiv pentru semnare.

### ***Răspunsul la plângeri***

Reclamantul va fi informat cu privire la rezultatele verificării prin scrisoare, e-mail sau prin poștă, așa cum a fost recepționată plângerea. Răspunsul se bazează pe materialele investigației și, dacă este cazul, trebuie să conțină trimiteri la legislația națională.

Termenul de investigare a plângerii poate fi prelungit cu 30 de zile lucrătoare de către Directorul Executiv, iar reclamantul urmează să fie informat despre acest fapt, dacă:

- a) sunt necesare consultări suplimentare pentru a oferi răspuns la reclamație;
- b) plângerea se referă la un volum complex de informații și este necesară studierea unor materiale suplimentare pentru răspuns.

## **6.4. Consolidarea gradului de conștientizare**

### ***Informații prezentate într-un format accesibil***

Informațiile despre Mecanismul de soluționare a reclamațiilor vor fi disponibile pe pagina web al Ministerului Educației și Cercetării (secțiunea PÎSM) și pe pagina web al Beneficiarului Fondului de Investiții Sociale din Moldova și vor fi incluse în comunicările cu părțile interesate și în evenimentele organizate în cadrul proiectului. De asemenea, Ministerul Educației și Cercetării va informa prin e-mail toate Universitățile și Colegiile Direcțiile Locale de Învățământ și școlile beneficiare despre toate activitățile proiectului, cu instrucțiuni ca informațiile să fie afișate public. Informațiile despre MSR vor fi incluse și în cadrul campaniei de comunicare despre proiect.

PÎSM va include informațiile furnizate cu privire la domeniul de aplicare al MSR, criteriile de eligibilitate pentru a depune o plângere, procedura de depunere a unei plângeri (unde, când și cum), procesul de investigare, termenul (perioadele) de răspuns către reclamant, precum și principiul confidențialității și dreptul de a depune plângeri anonime.

## 6.5. Personalul și consolidarea capacităților

### *Sarcinile și responsabilitățile echipelor PÎSM cu referire la MSR*

Responsabilitățile pentru managementul sistemului MSR includ următoarele și pot fi actualizate periodic, în consultare cu echipa de management ministerială și echipele operaționale ale Băncii Mondiale:

- Managementul general al sistemului MSR
- Dezvoltarea și menținerea gradului de conștientizare
- Colectarea plângerilor
- Înregistrarea plângerilor
- Notificare către reclamant cu privire la cerere și termenul de examinare a unei plângeri
- Sortarea/clasificarea reclamațiilor
- Examinarea amănunțită a problemelor, inclusiv a legăturii cauzale dintre activitățile proiectului și pretinse daune/prejudiciu/nemuțumire
- Luarea deciziilor în baza unei astfel de examinări
- Procesarea contestațiilor sau comunicarea continuă cu plângeri în scopul soluționării problemelor pe cale amiabilă
- Publicarea răspunsurilor la reclamații, cu excepția cazului în care reclamantul solicită altfel din cauza confidențialității sau a altor preocupări (a se vedea mai sus 4.2)
- Organizarea și implementarea materialelor de informare și campanii de conștientizare
- Raportare și recenzii cu privire la rezultatele MSR

## 6.6. Transparență, monitorizare și raportare

### *Transparență*

Politicile, procedurile și actualizările periodice privind sistemul MSR, reclamațiile formulate și soluționate, vor fi disponibile pe pagina web a Ministerului Educației și Cercetării, secțiunea PÎSM. Acestea vor fi actualizate trimestrial.

### *Monitorizare și raportare internă regulată*

Directorul Executiv va evalua trimestrial funcționarea MSR pentru a:

- Furnizați o imagine lunară/trimestrială a rezultatelor GRM, inclusiv orice sugestii și întrebări, echipei de proiect și conducerii.
- Examinați starea reclamațiilor pentru a urmări care nu au fost încă rezolvate și sugerați orice acțiune de remediere necesară.
- În cazul FISM, ca parte a rapoartelor sale regulate de implementare către MEC/PÎSM, acesta va informa Coordonatorul de proiect despre plângerile primite și starea acestora.

În timpul ședințelor trimestriale PÎSM, echipa de proiect va discuta și va revizui eficacitatea și utilizarea MSR și va colecta sugestii pentru îmbunătățirea acestuia.

## **Raportarea în rapoarte semestriale și anuale de progres transmise Băncii Mondiale**

În rapoartele semestriale de implementare a proiectului transmise Băncii Mondiale, PÎSM va include o secțiune MSR, care oferă informații actualizate cu privire la următoarele:

- Stadiul înființării MSR (proceduri, personal, conștientizare etc.);
- Date cantitative privind numărul de reclamații primite, numărul care au fost relevante și numărul soluționate;
- Date calitative privind tipul de plângeri și răspunsuri oferite, probleme nerezolvate;
- Timpul necesar soluționării plângerilor;
- Numărul de plângeri soluționate la cel mai de jos nivel, ridicate la niveluri superioare;
- Orice probleme speciale cu care se confruntă procedurile/personalul sau utilizarea;
- Factori care pot afecta utilizarea sistemului de recenzii MSR/beneficiar;
- Orice măsuri corective adoptate.

### **ANEXA A – EVIDENȚA PLÂNGERILOR / CERERILOR**

<b>Evidența plângerilor/cererilor (Forma A)</b>				
<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:		Numele personalului care completează formularul:		
Plângere recepționată (bifați <input checked="" type="checkbox"/> ): <input type="checkbox"/> De nivel național <input type="checkbox"/> regiune <input type="checkbox"/> raion <input type="checkbox"/> sat				
Modul de depunere a contestației sau a plângerii (bifați <input checked="" type="checkbox"/> ):  <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> prin Telefon <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> mesaj text pe telefon <input type="checkbox"/> pagina web  <input type="checkbox"/> Cutia de Plângeri/Sugestii <input type="checkbox"/> Ședința comunității <input type="checkbox"/> Consultație publică <input type="checkbox"/> altele _____				
Numele persoanei care ridică prezintă plângerea: <i>(informațiile sunt opționale și întotdeauna tratate ca fiind confidențiale)</i>				
Gen: <input type="checkbox"/> masculin <input type="checkbox"/> feminin				
Adresa sau informațiile de contact pentru persoana care prezintă o plângere: <i>(informațiile sunt opționale și confidențiale)</i>				
Locația în care a apărut nemulțumirea/problema [scrieți]				
De nivel național:	Regiune:	Raion:	Sat:	
Scurtă descriere a plângerii sau a contestației: <i>(Oferiți cât mai multe detalii și fapte posibile)</i>				
	Categoria 1	Norme de salvagardare socială		
	Categoria 2	Norme de salvagardare în mediu		
	Categoria 3	Plângeri privind încălcările politicilor, liniilor directoare și procedurilor		
	Categoria 4	Plângeri privind încălcările contractului		
	Categoria 5	Plângeri privind utilizarea abuzivă a fondurilor/lipsa de transparență sau alte preocupări legate de managementul financiar		
	Categoria 6	Plângeri privind abuzul de putere/intervenția din partea oficialilor de proiect sau guvernamentali		
	Categoria 7	Nemulțumiri privind performanța personalului PRIM		

	Categoria 8	Sesizări de forță majoră
	Categoria 9	Plângeri legate de intervențiile proiectului
	Categoria 10	Altele
Persoana responsabilă de procesarea și urmărirea procedurii de soluționare a plângerii:		
Progresul în soluționarea plângerii (de exemplu, răspuns, soluționare, soluționare):		

## ANEXA B – JURNALUL DE CONSULTĂRI DESFĂȘURATE, RECENZII PREZENTATE ȘI ÎNCORPORATE

### Proiectul “Învățământul Superior în Moldova”

#### Consultări publice asupra documentelor privind cadrul de mediu și social

Proces verbal al ședinței

**Data:** 3 Decembrie 2019;

**Locul desfășurării:** Clădirea Guvernului;

**Președinte al ședinței:** Dna Nadejda Velișco, Șef, Direcția politici în domeniul învățământului superior, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova (MECC);

**Au participat:** Lista participanților este prezentată în Anexa A.

**Obiectivele ședinței au fost să:** (i) se consulte documentele privind cadrul de mediu și social legate de Proiectul “Învățământul Superior în Moldova”, (ii) ofere actualizare asupra procesului de pregătire a Proiectului, având în vedere eficiența costurilor solicitată de Ministerul Finanțelor și adăugarea nouă a sistemului de monitorizare a pieței muncii în activitățile Proiectului la cererea Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, și (iii) identifice eventuale sugestii suplimentare de îmbunătățire în această etapă a pregătirii Proiectului.

#### Introducere

Dna Nadejda Velișco a informat audiența cu privire la faptul că MECC și Banca Mondială sunt în stadiul de evaluare în pregătirea Proiectului “Învățământul Superior în Moldova”. Pentru a aborda impactul potențial al Proiectului, MECC a elaborat un cadru de management de mediu și social (CMMS), care conține cerințele naționale și ale Băncii Mondiale privind evaluarea impactului social și asupra mediului pentru activități și subproiecte care urmează să fie finanțate. Obiectivul principal al CMMS este de a identifica riscurile și oportunitățile sociale și de mediu potențiale și de a oferi îndrumări cu privire la modul de evitare, minimizare sau atenuare a riscurilor și impactului negativ potențial cauzate de implementarea Proiectului, precum și exploatarea de oportunități pozitive atunci când este posibil. Dna Velișco a explicat că documentul oferă un rezumat al condițiilor de mediu și socioeconomice și a modului în care subproiectele propuse ar putea afecta mediul și oamenii. Dna Velișco a subliniat că cadrul servește drept ghid pentru identificarea și evaluarea impactului potențial social și asupra mediului al subproiectelor, în pregătirea planurilor și documentelor care vor rezuma măsurile de atenuare necesare pentru a le minimiza sau a le preveni și pentru a oferi îndrumări privind monitorizarea și raportarea stării sociale și de mediu. Documentele au fost publicate pe pagina web a MECC la 20 noiembrie 2019.

Dna Velișco a reiterat, de asemenea, că Proiectul propus va fi implementat pentru o perioadă de cinci ani, organizat în jurul a trei componente, pe care ea le-a prezentat ulterior, și finanțat prin

creditul oferit de Asociația pentru Dezvoltare Internațională în valoare de 40 de milioane dolari americani. Designul Proiectului include intervenții sistemice în capacitățile de monitorizare a calității învățământului superior, finanțare și management, precum și un program vizat care va fi pus în aplicare de către instituțiile de învățământ superior și colegiile pedagogice selectate pentru a aborda unele dintre cele mai presante nevoi ale lor în orientarea pieței forței de muncă.

### **Principalele întrebări și răspunsuri**

Rectorii și directorii colegiilor pedagogice au salutat cu toții noul Proiect, vorbind despre importanța sa pentru sectorul învățământului superior și economia Moldovei. De asemenea, au fost ridicate următoarele întrebări:

- Dl. Grigore Belostecinic, rectorul Academiei de Studii Economice din Moldova (ASEM) a pus sub semnul întrebării cele patru domenii prioritare selectate pentru investiții din cadrul componentei 2, și anume: IT, inginerie, pedagogie și medicină (sănătate). El a afirmat că economia trebuie să fie, de asemenea, un domeniu prioritar și nu poate fi neglijată. Dna Velișco a răspuns că cele patru domenii prioritare au fost identificate ca urmare a unei evaluări efectuate anterior de către MECC. De asemenea, ea a menționat că toate instituțiile de învățământ superior vor beneficia de intervenții sistemice în cadrul componentei 1. Pe lângă aceasta, instituțiile de învățământ superior care nu sunt specializate direct în unul din cele 4 domenii prioritare selectate (cum ar fi ASEM), dar au programe de studiu legate de aceste domenii vor fi eligibile pentru a aplica cu propuneri de investiții în cadrul componentei 2.

În continuare, Dl. Belostecinic, a întrebat de ce nu sunt prevăzute finanțări pentru acreditarea instituțională internațională. N. Velișco a răspuns că pentru învățământul superior prioritar sunt acreditarea programelor de master și doctorat care nu au fost evaluate încă, iar acreditarea instituțională se poate face doar după acreditarea tuturor programelor de studii pe cicluri. Și Proiectul este concentrat mai mult pe fortificarea capacităților ANACEC.

- Unii rectori (Universitatea Pedagogică de Stat „I. Creangă”, Universitatea de Stat Tiraspol) au întrebat despre motivele ce stau la baza finanțării dezvoltării și implementării în cadrul Proiectului a sistemului de e-Admitere. Ei au menționat că unele instituții de învățământ superior la nivel individual au depus deja unele eforturi (inclusiv financiare) pentru a dezvolta un sistem de admitere și a-l utiliza. În acest moment, rectorii nominalizați nu sunt pe deplin de acord cu abordarea propusă de MECC, deoarece aceasta ar putea reprezenta un efort de a controla procesul de admitere. Dna Velișco a răspuns că noul sistem de e-admitere are, într-adevăr, obiectivul de a gestiona sistemul de admitere la nivelul întregii rețele de instituții de învățământ superior, în efortul de a eficientiza cheltuielile publice și de a răspunde cerințelor pieței muncii. Acest lucru va duce inclusiv la creșterea calității studiilor în fiecare instituție.
- O întrebare suplimentară a fost pusă cu privire la punerea în aplicare a Proiectului, în special despre cine va sprijini instituțiile în conformitate cu cerințele cadrului de mediu și social. Dna Velișco și doamna Iordanov au confirmat că toate listele de control pentru cadrul de mediu și social vor fi distribuite în avans, instituțiile vor avea o perioadă de instruire și pregătire pentru aceasta. Echipa de Management a Proiectului (EMP) va avea sarcina de a ghida instituțiile în perioada pregătitoare și în procesul de implementare a subproiectelor, precum și de a monitoriza activitățile legate de CMMS.
- Doamna Dandara de la Universitatea de Stat din Moldova a subliniat că ar fi important să se adauge și alte profiluri / domenii pentru componenta de cercetare (chimie, biologie, fizică, matematică, etc.). Toate acele domenii de cercetare trebuie să aibă laboratoare și



platforme puternice pentru dezvoltarea și desfășurarea cercetării. Acest lucru ar crea în cele din urmă o legătură puternică între sistemul educațional și locul de muncă, și dezvoltarea pieței. Dna Velișco a răspuns că, într-adevăr, Proiectul va pune accent mare pe partea de cercetări care urmează să fie efectuate în instituțiile de învățământ superior și că disciplinele menționate nu pot fi abordate individual, ci ca parte a domeniilor prioritare de inginerie și IT identificate.

- O altă problemă a fost legată de sprijinul în identificarea și formularea condițiilor asociate cadrului social și de mediu pentru echipamentele planificate și lucrările mici de construcții. Dna Velișco a confirmat că asistență tehnică și îndrumare vor fi oferite de un specialist ce urmează a fi angajat în cadrul EMP.
- Doamna Velișco a tratat și alte mici întrebări ridicate în timpul ședinței și a răspuns la toate.

Legat de implicarea cetățenilor, doamna Velișco a informat, de asemenea, că a fost discutată și agreată cu echipa Băncii Mondiale ideea utilizării unei aplicații (pentru calculatoare și telefoane mobile) pentru colectarea de sugestii / idei de la beneficiarii Proiectului cu privire la pregătirea propunerilor de investiții în instituțiile de învățământ superior în cadrul componentei 2 (activități care vor fi conduse de instituțiile de învățământ superior în consultare cu părțile interesate relevante, inclusiv studenți și profesori). Întrucât o astfel de aplicație există deja dintr-o sursă deschisă (open source), echipa Băncii Mondiale va afla despre posibilitatea ca adaptarea acesteia să fie finanțată prin noul Proiect și să fie utilizată în scopul programului menționat în cadrul componentei 2.

#### **Observații de încheiere:**

Proiectul “Învățământul Superior în Moldova” pentru susținerea instituțiilor de învățământ superior și colegiilor pedagogice este foarte important pentru dezvoltarea sectorului și economiei Moldovei. Componentele propuse în noul Proiect sunt foarte bine primite și apreciate. Este foarte important ca în timpul implementării să fie aplicate principiile transparenței, nediscriminării și responsabilității.

## REFERINȚE

Document de evaluare (PAD) a Proiectului Învățământul Superior din Moldova – din 16 noiembrie 2019  
Republica Moldova  
Manual privind transparența și participarea cetățenilor, Consiliul European, decembrie 2017  
Cadrul de management al aspectelor sociale și de mediu și social al Băncii Mondiale, Banca Mondială, 2017  
Note de orientare SMS10, Banca Mondială, 2017  
Cadrul de Parteneriat al Republicii Moldova pentru perioada AF18-21  
Memorandumul economic al Republicii Moldova: repornirea dinamicii economice, Banca Mondială, 2019.