

Ce este SSR?

Serviciul de Soluționare Reclamații (SSR) al Băncii Mondiale furnizează o modalitate suplimentară, accesibilă prin care persoanele și comunitățile să poate depună reclamațiile direct la Banca Mondială, în cazul în care acestea consideră că unul dintre proiectele finanțate de către Banca a avut sau poate avea efecte adverse asupra lor sau asupra comunității din care fac parte. SSR îmbunătățește nivelul de răspuns și răspundere al Băncii Mondiale, asigurând faptul că reclamațiile sunt revizuite în mod prompt și primesc un răspuns rapid, iar problemele și soluțiile sunt identificate lucrând împreună.

Banca Mondială se angajează să asigure faptul că proiectele finanțate de către aceasta nu sunt dăunătoare pentru oameni sau mediul înconjurător. Obiectivul Sistemului de Soluționare Reclamații este acela de a face Banca mai accesibilă comunităților afectate de proiect și de a asigura o soluționare mai rapidă și în condiții mai bune a reclamațiilor ce fac referire la proiect.

Pentru mai multe informații accesați: <http://www.worldbank.org/grs>

Email: grievances@worldbank.org

SISTEMUL DE SOLUȚIONARE RECLAMAȚII

Ajută persoanele și comunitățile să beneficieze de o soluționare mai rapidă a reclamațiilor



Care sunt reclamațiile ce pot fi administrate de către SSR?

SSR acceptă reclamații ce:

- fac referire la un proiect sprijinit în mod activ de către Banca Mondială (IBRD - Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare sau IDA - Asociația Internațională de Dezvoltare)
- sunt depuse de către o persoană sau comunitate ce consideră că a fost afectată în mod advers de un proiect finanțat de către Banca Mondială
- sunt depuse de către un ofertant sau de către un potențial ofertant cu privire la un proces de achiziție aferent unui proiect finanțat de către Banca Mondială



Ce informații sunt necesare?

Reclamațiile trebuie:

- să identifice obiectul reclamației
- să specifice în mod clar impactul(rile) advers(e) al(e) proiectului
- să identifice persoana(ele) ce depune reclamația și dacă se solicită păstrarea confidențialității
- să specifice dacă reclamația este depusă de către un reprezentant al persoanei(lor) sau comunității afectate

- în cazul în care reclamația este depusă de către un reprezentant, să includă numele, semnătura, datele de contact și dovada scrisă a autorității reprezentantului



Documentele probante nu sunt necesare însă pot fi de ajutor în ceea ce privește revizuirea și soluționarea reclamației. Totodată, reclamația trebuie să includă sugestii cu privire la modul în care persoanele consideră că respectiva reclamație poate fi soluționată.

Identitatea reclamanților va fi menținută confidențială în urma solicitării acestora.

Cum este administrată o reclamație?

SSR primește o reclamație

- Notifică primirea acesteia
- Stabilește eligibilitatea

În termen de 10 zile

- Notifică eligibilitatea sau ineligibilitatea acesteia, dacă este cazul
- Solicită informații suplimentarea, dacă acestea sunt necesare

Soluție propusă

- Soluția este propusă reclamanților în termen de 30 de zile
- În cazul în care reclamanții sunt de acord, echipa de Proiect o implementează, iar SSR o monitorizează
- Reclamațiile sunt înaintate altor mecanisme de reclamație, în cazul în care acestea nu sunt soluționate

Cum pot depune o reclamație?

SSR acceptă reclamații în limba engleză sau în limba oficială a țării din care provine persoana care depune reclamația. Documentele pot fi transmise către SSR prin:

Email: grievances@worldbank.org

Fax: +1-202-614-7313

Poștă: Banca Mondială
Grievance Redress Service (GSR)
MSN MC 10-1018
1818 H St NW
Washington, DC 20433, SUA



Care sunt celelalte mecanisme de reclamație?

Cetățenii și comunitățile afectate trebuie să utilizeze mecanismele de reclamație existente la nivelul proiectului, acolo unde acest lucru este posibil.

SSR nu substituie alte mecanisme de responsabilitate ale Băncii Mondiale. Solicitățile pot fi transmise către Panelul de Inspecție pentru a stabili conformitatea cu politicile Băncii Mondiale (www.inspectionpanel.org).

În cazul în care un proiect este finanțat de către Banca Mondială, cât și de către Corporația Financiară Internațională (IFC) sau de către o Agenție de Garantare Multilaterală a Investițiilor (MIGA), SSR va înainta reclamațiile aferente componentelor IFC/MIGA ale proiectului Biroului Consilierului pe Probleme de Conformare (CAO)(www.cao-ombudsman.org).

Reclamațiile ce includ aspecte referitoare la fraudă sau corupție în cadrul proiectelor finanțate de către Banca Mondială vor fi transmise Biroului de Integritate Instituțională (INT)(www.worldbank.org/integrity)



Întrebări Frecvente

De ce aș utiliza SSR?

Procesul instituit de către SSR ajută persoanele și comunitățile afectate să intre în contact cu Banca Mondială și cu agenția ce pune în aplicare proiectul, pentru a soluționa problemele pe măsură ce acestea apar, pentru a soluționa mai bine și mai rapid reclamațiile.

Depunerea unei reclamații conduce la sistarea unui proiect?

Depunerea reclamației în sine nu conduce la sistarea unui proiect.

Există un termen de prescripție în ceea ce privește depunerea unei reclamații?

SSR va încerca să soluționeze fiecare situație eligibilă din cadrul proiectelor active. SSR nu poate revizui aspectele aferente proiectelor încheiate.

Care este relația dintre SSR și mecanismele de reclamație la nivel de proiect?

Mecanismele de reclamație la nivel de proiect rămân instrumentul principal pentru transmiterea și adresarea reclamațiilor legate de proiect. SSR încearcă să contribuie la soluționarea aspectelor ce nu pot fi rezolvate la nivel de proiect, sau atunci când nu există un mecanism de soluționare reclamații la nivel de proiect.

Care sunt rezultatele la care ne putem aștepta folosind SSR?

Soluționarea fiecărei reclamații depinde de aspectul în cauză. Banca Mondială va lua toate măsurile necesare pentru a soluționa toate problemele în mod prompt, lucrând în cadrul proiectului și împreună cu persoanele/comunitățile afectate.

Care este relația cu Panelul de Inspecție?

Nu există nici o relație de subordonare între SSR și Panelul de Inspecție. SSR este un mecanism suplimentar ce poate fi utilizat de către persoane și comunități. Utilizarea SSR nu restricționează accesul la Panelul de Inspecție.