

Răspunsul părților interesate și Mecanismul de Soluționare a Plângerilor (GRM).

Capitolul I. Introducere

- 1.1 Obiectivul general al TRTP este de a reduce sărăcia și de a diminua exodul din zonele rurale prin creșterea rezistenței micilor fermieri la schimbările climatice. Obiectivul de dezvoltare al proiectului este de a permite săracilor din mediul rural (în special tinerilor, femeilor și micilor fermieri) să își sporească capacitatea de producție, rezistența la riscurile economice, de mediu și climatice și accesul la piețe.
- 1.2. Principalul grup țintă este reprezentat de micii fermieri și de tinerii întreprinzători orientați comercial, care cultivă până la 10 hectare. TRTP se va concentra, de asemenea, pe facilitarea accesului antreprenorilor tineri, femei și bărbați din zonele rurale la finanțare și la suport pentru dezvoltarea afacerilor pentru a-și înființa și extinde afacerile din cadrul și din afara gospodăriilor agricole. Patruzeci la sută dintre beneficiari vor fi femei și 40 la sută vor fi tineri. Întrucât proiectul are o sferă de aplicare națională, direcționarea geografică nu limitează intervențiile proiectului la o anumită zonă geografică, ci acordă prioritate intervențiilor în zonele mai vulnerabile din punct de vedere climatic și mai defavorizate ale țării.
- 1.3. Documentul care urmează să fie publicat în curând descrie eforturile depuse de proiect pentru feedback-ul beneficiarilor și prezintă mecanismele de soluționare a plângerilor în conformitate cu orientările și reglementările IFAD. Plângerile și reclamațiile pot fi depuse prin intermediul unui GRM atunci când nu se găsesc soluții la nivelul proiectului prin intermediul abordărilor existente care asigură accesul și echitatea la activitățile proiectului (de exemplu, abordări participative, formulare de direcționare și feedback etc.)

1.4. Asigurarea accesului și a echității la activitățile proiectului în timpul implementării proiectului.

- 1.4.1. Proiectul va lua o serie de măsuri transparente care vor contribui la asigurarea faptului că beneficiile proiectului sunt distribuite în mod echitabil, fără discriminare sau favoritism. În primul rând, direcționarea proiectului a fost convenită cu guvernul și cuprinde criterii de direcționare bazate pe cote de gen și de vârstă, dar și pe o direcționare geografică bazată pe o evaluare a vulnerabilității climatice realizată de proiect în funcție de înregistrările de precipitații disponibile în informațiile publice, precum și de înregistrările privind sărăcia și "deprivările" disponibile în informațiile publice, compilate de guvern. Aceste zone vor fi principalele zone geografice pe care se va concentra proiectul.
- 1.4.2. Proiectul va face publicitate pe scară largă prin intermediul mass-mediei (radio, social media, întâlniri la primărie, ateliere de lucru etc.) pentru implementarea unei strategii de informare/mobilizare care va viza aceste zone geografice pe baza principiului "primul venit, primul servit". Beneficiarilor li se va explica, așa cum s-a făcut pe parcursul consultărilor

participative și echilibrate din punct de vedere al genului din timpul proiectării, că acesta este un proiect cu un puternic accent pe femei și tineri, dar că și bărbații adulți vor fi de asemenea eligibili cu condiția să fie din zonele geografice vizate și să dețină și să cultive cel mult 10 ha de teren arabil.

- 1.4.3. Prestatorul de servicii va fi, de asemenea, selectat, la fel ca și beneficiarii, pe baza unor criterii de selecție clare, menite să obțină PS cu cea mai relevantă experiență, iar pentru acesta din urmă să se asigure că proiectul ajunge la comunitățile țintă dorite.

Capitolul II. Mecanismul de soluționare a plângerilor și de compensare (GRM)

- 2.1. Proiectele și programele sprijinite de IFAD sunt concepute în cadrul unui proces participativ, ținând astfel cont de preocupările tuturor părților interesate. IFAD depune eforturi pentru a se asigura că toate investițiile IFAD sunt implementate în conformitate cu politicile, standardele și garanțiile Fondului. IFAD consideră că este la fel de important ca părțile afectate sau potențial afectate de proiectele și programele finanțate de IFAD să aibă posibilitatea de a atenționa Fondul cu privire la aceste aspecte. Anexa A descrie GRM-ul care trebuie pus în aplicare la nivel de proiect.
- 2.2. Mecanismul de soluționare a plângerilor (Grievance Redressing Mechanism - GRM) al IFAD poate fi accesat atunci când este necesar pentru a gestiona reclamațiile legate de proiect care nu pot fi rezolvate de către entitatea de implementare a proiectului prin intervențiile sale obișnuite, asigurând accesul și echitatea. Scopul GRM este de a oferi o procedură de reclamații pentru presupusele nerespectări ale politicilor sociale și de mediu ale IFAD și ale aspectelor obligatorii ale procedurilor de evaluare socială, de mediu și climatică ale IFAD (SECAP). Criteriile de eligibilitate sunt incluse în rubrica 1 de mai jos din anexa A.
- 2.3. Plângerile trebuie să fie înregistrate într-o bază de date privind reclamațiile la nivel de proiect (de exemplu, numele, adresa, numărul de telefon și alte informații de contact; dacă reclamantul dorește să păstreze confidențialitatea identității lor; numele proiectului/programului IFAD). Baza de date privind plângerile ar trebui să cuprindă în mod cuprinzător etapele-cheie întreprinse în cadrul procesului de primire a reclamațiilor (inclusiv înregistrarea datei primirii și atribuirea unui număr de urmărire), examinarea eligibilității, trimiterea, investigarea, răspunsul, soluționarea și urmărirea finală cu reclamantul în ceea ce privește satisfacția acestuia cu privire la soluționarea problemei. În cazul în care reclamantul solicită confidențialitate în ceea ce privește identitatea lor și/sau detaliile reclamațiilor și ale răspunsurilor, GRM-urile ar trebui să onoreze aceste solicitări, punând în același timp la dispoziția publicului informații de bază despre reclamație. Baza de date ar trebui să permită raportarea publică a unor parametri precum numărul de reclamații eligibile primite, numărul și procentul de reclamații soluționate, numărul și procentul de reclamații soluționate într-un interval de timp specificat, precum și numărul și procentul de reclamații care au fost soluționate prin acțiuni directe și relativ simple (de exemplu, corectarea mică a unei activități de proiect, facilitarea accesului la informații într-o comunitate) și/sau alte cazuri complexe care au fost supuse medierii (monitorizare de către o terță parte) sau au fost transmise unei terțe părți.

2.4 Datele și rapoartele privind soluționarea reclamațiilor din cadrul proiectului ar trebui, de asemenea, să fie integrate în procesele de supraveghere a proiectelor și de suport la implementare ale IFAD. În acest context, echipa de supraveghere a IFAD se va baza pe rapoartele pregătite de către UCIP IFAD și de către controlori terți, dacă sunt disponibile, și va efectua analize suplimentare prin vizite la fața locului și consultări cu grupurile țintă pentru a valida constatările. Problemele legate de performanță/implementare vor fi discutate cu omologii guvernamentali relevanți pentru a se conveni asupra acțiunilor corective specifice și asupra oricărui suport de monitorizare la implementare care urmează să fie oferit de către IFAD. Pentru proiectele aflate la etape avansate de implementare, ar trebui să se pună accentul, de asemenea, pe compilarea și diseminarea celor mai bune practici și a lecțiilor învățate.

2.5 Procedura de reclamații a IFAD își propune să servească drept mecanism de responsabilizare, cu un punct de acces clar și un proces transparent pentru ca oamenii și comunitățile să își exprime îngrijorarea cu privire la proiectele finanțate de IFAD și să ofere soluții eficiente și durabile. Mandatul său este următorul:

- a) să faciliteze soluționarea reclamațiilor din partea persoanelor care pot fi afectate de proiecte sau subproiecte într-un mod corect, obiectiv și constructiv;;
- b) îmbunătățește rezultatele sociale și de mediu ale proiectelor; și
- c) să dezvolte responsabilitatea publică și procesul de învățare în vederea îmbunătățirii performanțelor de mediu și sociale ale IFAD și a reducerii riscului de prejudicii pentru oameni și mediu.

Procedura este organizată în două funcții complementare:

- a. Funcția de rezolvare a problemelor: să ajute la rezolvarea problemelor semnalate cu privire la impactul social și/sau de mediu al proiectului printr-o abordare neutră, colaborativă, de rezolvare a problemelor și să contribuie la îmbunătățirea rezultatelor sociale și de mediu ale proiectului.
- b. Funcția de revizuire imparțială: efectuarea de revizuiri privind respectarea de către IFAD a SECAP și a altor politici conexe, evaluarea prejudiciilor cauzate și recomandarea de măsuri corective, dacă este cazul.

Anexa: A. GRM la nivel de proiect

1. Echipa de proiect va stabili canale de comunicare la nivel de teritoriu pentru depunerea plângerilor/reclamațiilor. Informațiile de contact (inclusiv codul poștal, numărul de telefon și/sau adresa de e-mail) și informațiile privind procesul de depunere a unei plângeri vor fi dezvăluite în toate întâlnirile, atelierile și alte evenimente conexe pe toată durata proiectului. Proiectul va include în programul de consolidare a capacităților informații privind GRM și va organiza discuții pentru a determina cea mai potrivită modalitate prin care beneficiarii și părțile interesate să își comunice preocupările și ideile.
2. Plângerile/Reclamațiile pot fi adresate direct prestatorului de servicii (care va înregistra plângerea în conformitate cu prezentul GRM), reprezentanților IFP și UCIP IFAD. Echipele de depunere sau alți reprezentanți de proiect din partea părților menționate mai sus trebuie să informeze reclamantul cu privire la cerințele minime pe care trebuie să le includă plângerea:
 - 2.1. Numele și datele de contact (adresa de domiciliu/sediu sau adresa electronică, în cazul în care se adresează în format electronic) ale persoanei (persoanelor) (și/sau ale reprezentantului acestora) sau ale comunității afectate de TRT;
 - 2.2. Denumirea autorității publice căreia i se adresează (de exemplu, UCIP IFAD);
 - 2.3. Expunerea clară a impactului (impacturilor) negativ(e) al(e) TRTP (obiectul plângerii și motivația). Aceasta include prejudicii directe și materiale, care pot fi prejudicii actuale și reale sau prejudicii preconizate în viitor;
 - 2.4. Dacă reclamantul dorește ca identitatea lor să rămână confidențială.
 - 2.5. Semnătura reclamantului sau a reprezentantului (inclusiv a reprezentantului POA).
 - 2.6. Alte documente pe care reclamantul le consideră relevante pentru caz/plângere, dacă este necesar.

3. Procedura de soluționare a reclamațiilor

Nivelul 1

Plângerile depuse vor fi expediate directorului de proiect UCIP IFAD și specialistului în M&E, consultantului în managementul cunoștințelor, consultantului în probleme de gen, consultantului juridic pentru a evalua dacă plângerea este eligibilă. O plângere trebuie să fie confirmată în termen de 2 zile sub forma unei scrisori sau a unui e-mail. Criteriile de eligibilitate sunt incluse în rubrica 1 de mai jos. Directorul de proiect UCIP IFAD va informa și va încorpora alți colegi (de exemplu, specialistul în agro-business), după caz, și va forma o echipă pentru a evalua eligibilitatea plângerii.

În cazul în care plângerea este eligibilă, va trebui să se stabilească dacă plângerea poate fi rezolvată direct printr-o acțiune relativ simplă; sau dacă plângerea este suficient de complexă încât să necesite o evaluare și/sau o acțiune suplimentară din partea altor părți.

Plângerile eligibile vor fi soluționate de către unitatea de implementare la nivel de teritoriu (de exemplu, prestatorul de servicii) care este cea mai apropiată de entitatea care a depus plângerea. Instituția care se ocupă de reclamație este responsabilă de comunicarea soluției propuse înapoi

reclamantului în timp util, în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare (30 de zile), în scris sau oral, dacă acesta este un mijloc de comunicare mai eficient (de exemplu, prin telefon sau în cadrul unei întâlniri), utilizând un limbaj care este ușor accesibil pentru reclamant. Răspunsul ar trebui să includă o explicație clară a motivului pentru care se propune soluția, care ar fi soluția propusă și care sunt opțiunile reclamantului, având în vedere soluția propusă..

În cazul în care reclamantul este de acord cu soluția, se redactează un proces-verbal care va fi semnat de părțile implicate. După punerea în aplicare, se va redacta și se va semna un nou proces-verbal în care se va menționa că plângerea a fost soluționată în mod satisfăcător pentru reclamant.

În cazul în care nu s-a ajuns la un acord, reclamantului ar trebui să i se ofere o cale de contestație.

Directorul de proiect al UCIP IFAD și specialistul M&E, consultantul MC, consultantul în domeniul egalității de gen, consultantul juridic vor fi responsabili pentru înregistrarea plângerii, modul în care a fost abordată și dacă s-a convenit asupra unei soluții.

Nivelul 2

În cazul în care o parte vătămată nu este mulțumită de soluția propusă prin consultările de nivel unu de către instituția de la nivelul comunității, aceasta poate recurge la procese oficiale de soluționare a plângerilor, de exemplu, la o autoritate raională (sau la un nivel mai înalt) de soluționare a plângerilor. O parte vătămată poate decide să urmeze direct calea formală dacă consideră că plângerea sa nu va fi soluționată în mod corect, imparțial și transparent sau fără a se recurge la represalii, la nivelul 1. Atunci când plângerile primite nu sunt soluționate la nivelul 1, acest lucru trebuie înregistrat de către UCIP IFAD. Comitetul de supraveghere al proiectului trebuie să fie informat cu privire la plângere și la procesul ulterior urmat

Nivelul 3

În cazul în care plângerea nu a fost soluționată la nivelul 2, aceasta trebuie trimisă la IFAD prin descărcarea formularului de plângere

(<https://www.ifad.org/documents/38711624/40169860/IFAD+Complaints+Submission+Form+Final+Draft+%28Downloadable%29.docx/52c75cad-439f-4e4a-8a70-45056ebde826> sau a unei

scrisori la adresa:

IFAD

SECAP Complaints (PMD)

Via Paolo di Dono 44

00142 Rome, Italy

Procedura completă de soluționare a plângerilor la IFAD este prevăzută în secțiunile de mai jos.

Plângerile pot fi depuse în orice limbă prin scrisoare, e-mail și/sau prin intermediul unui formular web (disponibil pe site-ul web al IFAD). Orice comunicare ulterioară se va face în limba engleză cu traducere în limba română. Procesarea plângerilor care nu sunt transmise în limba engleză poate necesita timp suplimentar din cauza necesității de traducere. IFAD va notifica în timp util reclamantul cu privire la orice întârziere cauzată de traducere.

Atunci când se primește o plângere, IFAD va evalua mai întâi admisibilitatea acesteia. Pentru ca plângerile să fie luate în considerare, vor fi îndeplinite următoarele criterii de eligibilitate din boxa 1.

Boxa 1: criteriile de eligibilitate.

1. Reclamantul susține că IFAD nu a reușit să pună în aplicare politicile sale sociale și de mediu și/sau dispozițiile obligatorii stabilite în SECAP (<https://www.ifad.org/en/accountability-and-complaints-procedures>);
2. Reclamantul susține că a fost sau va fi afectat sau prejudiciat (direct sau material) ca urmare a acestei neconformități;
3. Plângerile trebuie să fie înaintate de fiecare persoană sau grup de persoane care este atât cetățean al țării în cauză și/sau care locuiește în aria de implementare a proiectului TRTP. Nu se vor lua în considerare plângerile din localități străine sau plângerile anonime.

Următoarele plângeri nu vor fi considerate eligibile în cadrul acestei GRM:

- Aspecte care nu au legătură cu acțiunile sau inacțiunile IFAD în elaborarea sau implementarea TRTP;
- Aspecte deja examinate în cadrul procedurii de soluționare a plângerilor IFAD, cu excepția cazului în care reclamantul dispune de noi dovezi care nu le erau disponibile anterior și cu excepția cazului în care plângerea ulterioară poate fi ușor consolidată cu plângerea anterioară;
- Sesizări din partea unor entități străine sau anonime;
- Chestiuni legate de achiziționarea de bunuri, servicii și servicii de consultanță;
- Acuzații de activități frauduloase sau de corupție în legătură cu implementarea proiectului - acestea sunt gestionate
- Acuzații de fraudă și corupție în cadrul proiectelor finanțate de IFAD - acestea sunt gestionate de Biroul de Audit și Supraveghere al IFAD.
- Chestiuni care sunt frivole, rău intenționate, nesemnificative sau generate pentru a obține un avantaj competitiv.

Acuzațiile de hărțuire, exploatare și abuz sexual sunt tratate prin intermediul politicii existente a IFAD de prevenire și răspuns la hărțuirea, exploatarea și abuzul sexual și sunt transmise Biroului de etică al IFAD.

4. Revizuirea

Principiul-cheie care stă la baza mecanismului de reclamații al IFAD este acela că fiecare persoană sau grup de persoane are dreptul de a-și exprima criticile sau de a depune o reclamație în legătură cu un proiect finanțat de IFAD, fără amenințări la adresa siguranței sale și fără teama de represalii. IFAD se așteaptă de la partenerii săi să nu împiedice sau să aducă prejudicii părților interesate care ar putea (sau au) critica (sau au criticat) un proiect sprijinit de IFAD sau să depună o plângere.

În conformitate cu procedurile de protecție a denunțătorilor de integritate ale IFAD, orice comportament de represalii din partea personalului IFAD împotriva unei părți externe angajate în orice relație cu IFAD, deoarece persoana respectivă a raportat un comportament nesatisfăcător și/sau o conduită necorespunzătoare, va fi considerat comportament nesatisfăcător sau conduită necorespunzătoare.

Pe parcursul procesului de elaborare și de implementare a proiectelor, IFAD va informa părțile interesate cu privire la SECAP, precum și cu privire la procedurile de reclamații în vigoare. În acest scop, IFAD se va asigura că părțile interesate sunt conștiente de faptul că pot contacta direct IFAD și pot depune o plângere în cazul în care consideră că sunt sau vor fi afectate în mod negativ de TRTP și că SEPMU și/sau CEP nu răspund la preocupările lor.

Prin urmare, reclamantii pot merge direct la nivelul 3 și pot trimite plângerea lor către IFAD dacă se tem de represalii din partea agenției de execuție (agențiile de execuție).

5. Recepționarea și înregistrarea plângerii

După recepționarea unei plângeri, Serviciul de soluționare a plângerilor SECAP (SRS din cadrul IFAD) se va asigura că o confirmare de recepționare este expediată reclamantului (reclamantilor) în termen de cinci zile lucrătoare. Plângerile depuse într-o altă limbă decât engleza, pot necesita timp suplimentar pentru traducere. Confirmarea de primire informează reclamantul (reclamantii) cu privire la data până la care IFAD va stabili eligibilitatea reclamației și dacă sunt necesare informații suplimentare.

La primire, SRS va verifica dacă plângerea este cunoscută și/sau dacă este deja procesată de mecanismul de soluționare a plângerilor la nivel de proiect. În caz contrar, SRS decide, în termen de 21 de zile lucrătoare de la confirmarea de recepționare, cu privire la eligibilitatea plângerii, pe baza criteriilor definite mai sus. În această etapă, pot fi solicitate informații suplimentare de la reclamant și/sau de la departamentul regional pentru a clarifica plângerea. În cazul neeligibilității parțiale sau totale, SRS va informa, dacă va fi posibil, reclamantul cu privire la măsurile alternative care ar putea fi luate și/sau la ce instituție pot fi adresate preocupările. În cazul unei eligibilități totale, reclamantul va primi o notificare cu informații privind etapele următoare, iar plângerea va fi înregistrată.

SRS va notifica, de asemenea, următoarele părți interesate interne cu privire la primirea plângerii: directorul de țară și alți membri ai personalului relevant, inclusiv directorul regional, directorul Departamentului pentru mediu, climă, gen și incluziune socială (ECG), directorul Departamentului pentru producție durabilă, piețe și instituții (PMI), directorul Departamentului pentru politică

operațională și rezultate (OPR), Biroul Consiliului general (LEG), Departamentul de comunicare (COM), Biroul de gestionare a riscurilor de întreprindere (RMO) și alții, după caz..

6. Evaluarea plângerii

Odată ce o plângere este considerată eligibilă și înregistrată ca atare, SRS va iniția procesul de evaluare. În timpul acestei etape, SRS va înființa un grup de examinare format din directorul de țară, reprezentantul ECG, reprezentantul PMI și un reprezentant LEG pentru a efectua o evaluare a plângerii pentru a:

- dezvolta o înțelegere aprofundată a problemelor și preocupărilor semnalate;
- colaborează cu echipa de implementare a proiectului (Project Delivery Team - PDT);
- colaborează cu reclamantul, cu Împrumutatul și cu UCIP;
- identifică comunitățile locale și alte părți interesate, după caz;
- explică părților implicate diferitele funcții ale procedurii, domeniul lor de aplicare și posibilele rezultate; și
- determină dacă părțile doresc să inițieze un proces de soluționare a problemelor sau o revizuire imparțială..

Procesul de evaluare este utilizat pentru a oferi reclamantului (reclamanților), împrumutatului și PDT posibilitatea de a pune întrebări și de a se consulta cu SRS pentru a facilita procesul de luare a deciziilor în mod informat și înțelegerea procedurii. Activitățile tipice din această etapă includ:

- Revizuirea documentelor legate de proiect;
- Întâlniri cu reclamantul (reclamanții), Împrumutatul, personalul UCIP și, dacă este cazul, cu funcționari ai administrației publice locale, reprezentanți ai societății civile și alte părți interesate;
- Vizita la fața locului (la locurile de desfășurare a proiectului); și
- Întâlniri publice în aria de implementare a proiectului, dacă este necesar.
- Atunci când va fi planificată o vizită, SRS va informa în prealabil toate părțile cu privire la planificarea acesteia.

La sfârșitul acestei etape, reclamantul (reclamanții) și împrumutatul/beneficiarul/partenerul decid dacă doresc să continue cu procesul de soluționare a problemelor sau cu o revizuire imparțială a conformității. În cazul în care ambele părți sunt de acord cu procesul de soluționare a problemelor, acesta va fi demarat de către SRS. În cazul în care nu există niciun acord, plângerea va fi transmisă către Funcția de revizuire imparțială

Evaluarea trebuie să fie finalizată în termen de maximum 90 de zile calendaristice (nouăzeci) de zile lucrătoare de la înregistrarea plângerii, cu un raport de evaluare întocmit de SRS. Raportul trebuie să includă:

- Un rezumat al informațiilor colectate și perspectivele părților cu privire la problemele invocate;
- Decizia părților de a continua procesul de soluționare a problemelor sau de revizuire a conformității;
- Planul de acțiune cu calendarul de implementare, inclusiv numirea unui mediator, dacă este cazul;
- Copie a plângerii, anonimată dacă este necesar, precum și orice răspuns al Împrumutatului care poate fi oferit.
- Raportul va fi comunicat tuturor părților. Orice comentariu trebuie primit în termen de 30 de zile calendaristice înainte ca raportul să fie finalizat și publicat (după caz, pe site-ul web al UCIP), cu excepția faptului că, atunci când este vorba de o plângere preliminară, aceasta va fi primită în 15 zile.

7. Soluționarea chestiunilor (litigiilor)

În cazul în care părțile au convenit asupra unei proceduri de soluționare a problemelor, SRS va facilita procesul pentru a ajuta la rezolvarea problemelor ridicate cu privire la impactul social și/sau de mediu al proiectului printr-o abordare neutră, colaborativă și de soluționare a problemelor. În timpul etapei de evaluare, ar fi trebuit să se clarifice ce abordare de soluționare a problemelor va fi urmată:

- Facilitarea și schimbul de informații: în cazul în care reclamantul (reclamantii) ridică întrebări cu privire la impactul existent sau prevăzut al unui proiect, SRS poate facilita părților implicate obținerea de informații și clarificări care să conducă la o soluționare.
- Mediere: o parte terță neutră (din Republica Moldova sau din orice altă locație considerată oportună) care acționează în calitate de mediator (contractată și selectată în conformitate cu ghidurile de procurări UCIP IFAD) poate fi desemnată pentru a ajuta părțile implicate să negocieze în mod voluntar o soluție satisfăcătoare pentru ambele părți.
- Misiune de constatare a faptelor: SRS poate contracta (un) consultant (consultanți) extern (externi) pentru a efectua o misiune de constatare a faptelor pentru a examina aspectele asupra cărora părțile au convenit pentru a ajunge la o înțelegere comună și la o posibilă soluție.

Angajarea în procesul de soluționare a problemelor este, în orice caz, o decizie voluntară și necesită un acord între reclamant și Împrumutat. Fiecare parte își rezervă dreptul de a ieși în orice moment al procesului.

Orice acord la care se ajunge în urma procesului de soluționare a problemelor ar trebui să fie specific în ceea ce privește obiectivul, natura și cerințele și să fie documentat în scris (care urmează să fie pregătit de către SRS sau de către mediatorul sau consultantul implicat). Calendarul procesului urmează să fie definit în raportul de evaluare, dar, în orice caz, procesul nu ar trebui să dureze mai mult de 2 ani. În căutarea unei soluții, IFAD nu va susține cu bună știință acorduri care ar putea constrânge una sau mai multe părți, care ar fi contrare politicilor IFAD sau care ar încălca legile naționale sau internaționale aplicabile.

În cazul în care se ajunge la un acord, SRS va monitoriza implementarea acordului și va comunica actualizări intermediare părților, conducerii IFAD și pe site-ul web (după caz).

În cazul în care nu se ajunge la un acord sau se ajunge doar la un acord parțial, SRS va verifica dacă reclamantul (sau reclamantii) dorește (doresc) să transfere cazul către Funcția de revizuire imparțială.

8. Funcția de revizuire imparțială

În cazul în care nu se ajunge la un acord sau se ajunge la un acord parțial în timpul procesului de soluționare a problemelor sau dacă se decide în timpul etapei de evaluare, SRS va transmite cazul, cu acordul reclamantului (reclamanților), către Funcția de evaluare imparțială, cu sediul în cadrul Biroului președintelui și vicepreședintelui (OPV).

Dintr-o listă de experți independenți, cel puțin doi vor fi contractați pentru a examina plângerea și a conduce examinarea imparțială. Rolul acestor experți independenți este de a efectua revizuirii ale conformității cu SECAP al FIDA și cu alte politici relevante, de a evalua prejudiciile aferente și de a recomanda măsuri de remediere, dacă este cazul. Revizuirea imparțială va lua în considerare aspectele sesizate în plângere sau identificate în timpul procesului de evaluare, dar nu și pe cele deja rezolvate în timpul procesului de soluționare a problemelor.

Revizuirea imparțială ar trebui să fie finalizată într-un termen rezonabil, nu mai târziu de 2 ani. Numărul de zile pentru finalizarea revizuirii va depinde de complexitatea cazului (de exemplu, necesitatea unei vizite pe teren, numărul de părți interesate implicate), precum și de constatările și concluziile revizuirii.

După finalizare, experții independenți vor întocmi un raport final cu constatările lor și, în caz de neconformitate, cu acțiunile specifice care trebuie întreprinse. Raportul poate conține, de asemenea, recomandări pentru IFAD cu privire la modul de îmbunătățire a politicilor și/sau procedurilor existente. După primirea comentariilor interne, proiectul de raport (revizuit) va fi trimis reclamantului (reclamanților) și Împrumutatului pentru verificarea faptelor. Comentariile trebuie să fie primite în termen de 15 zile lucrătoare. Raportul final va fi apoi pregătit pentru a fi comunicat conducerii IFAD și Consiliului executiv în termen de 10 zile lucrătoare. Conducerea IFAD va furniza un răspuns al conducerii la raportul final în termen de 10 zile lucrătoare. Raportul final, inclusiv răspunsul conducerii, va fi trimis reclamantului (reclamanților), iar un rezumat va fi publicat pe site-ul web al IFAD.

În cazurile în care sunt identificate neconformități, Serviciul de recurs SECAP va monitoriza situația până când se vor lua măsuri pentru a se asigura că neconformitatea (neconformitățile) este (sunt) rezolvată (rezolvate).

Raportarea și divulgarea de informații

Toate informațiile relevante pentru caz, inclusiv actualizările privind stadiul și evoluția procesului de soluționare a plângerii, în măsura în care este posibil și în conformitate cu politica de divulgare a informațiilor a IFAD, sunt comunicate reclamantului (reclamantilor). În plus, IFAD va publica un registru al cazurilor pe site-ul său web. Registrul va conține următoarele informații în legătură cu plângerile eligibile:

- Un scurt rezumat al problemelor ridicate
- Data primirii
- Data înregistrării
- Detalii despre proiect (nume, număr, categoria E&S și clasificarea climatică, partenerul de implementare, țara, statut)
- Informații privind statutul
- Link către raportul (rapoartele) disponibil(e)
- Registrul de caz va conține, de asemenea, informații în legătură cu plângerile neeligibile, și anume:
 - Principalele probleme invocate
 - Data primirii
 - Detaliile proiectului ca mai sus
 - Baza pentru neeligibilitate

Odată ce un caz este închis, IFAD va pregăti un rezumat al plângerii, inclusiv acțiunile de urmărire și recomandările, ținând cont de reglementările privind viața privată și confidențialitatea și de politica de divulgare a IFAD, care va fi publicat pe site-ul său public. Rezumatul va fi, de asemenea, inclus în Raportul anual al IFAD, care este publicat pe site-ul său web..

9. Rezoluția

După acceptarea unei soluții de către reclamant, se semnează un document cu privire la acordul încheiat.