



Жалбени механизам
за Пројекат

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
(P176770)

Садржај

| | |
|---|----|
| Списак скраћеница | 1 |
| 1. Увод и полазне основе | 1 |
| 1.1. Резиме пројекта | 2 |
| 2. Жалбени механизам..... | 3 |
| 2.1. Сврха жалбеног механизма | 3 |
| 2.2. Принципи жалбеног механизма..... | 3 |
| Приступачност и културна прилагођеност..... | 4 |
| Транспарентност | 4 |
| Правовременост | 4 |
| Забрана освете и поштовање приватности | 4 |
| Добра намера..... | 4 |
| 2.3. Начин успостављања жалбеног механизма..... | 5 |
| 2.3.1. Локална Служба за пријем жалби..... | 5 |
| 2.3.2. Пулт за жалбе извођача радова | 7 |
| 2.3.3. Централни пулт за жалбе | 7 |
| 2.3.4. Другостепена комисија за жалбе Министарства | 8 |
| 2.4. Обрада примљених жалби | 8 |
| 2.4.1 Кораци обраде жалби | 8 |
| КОРАК 1: Пријем, регистровање и потврда жалби | 9 |
| КОРАК 2: Истрага и решавање жалби | 9 |
| КОРАК 3: Одговор подносиоцу жалбе | 9 |
| КОРАК 4: Затварање жалби у првом степену | 9 |
| КОРАК 5: Решавање жалби | 10 |
| КОРАК 6: Затварање жалби..... | 10 |
| 2.5. Телефонске жалбе | 11 |
| 2.6. Контакти локалног и пулта за жалбе извођача радова | 11 |
| 2.7. Подношење жалбе | 12 |
| 2.8. Служба за решавање жалби Светске банке | 12 |

| | |
|---|----|
| Прилог 01: Жалбени формулар | 14 |
| Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу | 16 |
| Евиденција решавања жалби на централном нивоу | 16 |

Списак скраћеница

Пројекат (SURCE) – Пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“

ИБРД – Међународна банка за обнову и развој

ЈЛС – Јединица локалне самоуправе

ЈИП – Јединица за имплементацију пројекта

ЖМ - Жалбени механизам

КО – Катастарска општина

МЗЖС – Министарство заштите животне средине

МРЕ – Министарство рударства и енергетике

МРЗБСП - Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања

НВО – Невладина организација

ОДУЖССО – Оквирни документ за управљање животном средином и социјалним окружењем

ОПР – Оквирна политика расељавања

ОП – Оперативна политика

ОП/БП – Оперативна процедура / политика Банке

ПАУ – Полициклични ароматични угљоводоници

ПЖС – Процена животне средине

ПзУЖССО – План за управљање животном средином и социјалним окружењем

ПУЖС – Процена утицаја на животну средину

ПУУСО – План за ублажавање утицаја на социјално окружење

РС – Република Србија

СБ – Светска банка

СГРС – Службени гласник Републике Србије

Сртучни надзор ЈИПа – Стручна лица за заштиту животне средине и социјална питања ангажована на пројекту, задужена за праћење имплементације

ГРСБ - Служба за решавање жалби Светске банке

1. Увод и полазне основе

Пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“ (SURCE) који се финансира из средстава МЕЂУНАРОДНЕ БАНКЕ ЗА ОБНОВУ И РАЗВОЈ („IBRD“), а који спроводи Министарство рударства и енергетике Републике Србије, директно ће користити грађанима 131 локалне самоуправе у Србији. Циљ Пројекта је да повећа степен енергетске ефикасности, да се повећа доступност и приступачност ефикаснијој енергији за домаћинства, могућност успостављања одрживог грејања и уградњу кровних соларних фотонапонских панела PV у домаћинствима у Србији. Такође, пројекат има за циљ стварање одрживог модела финансирања у вези са добијањем могућег решења који би омоћило употребу чисте енергије у домаћинствима – представља суштинске кораке ка унапређењу квалитета ваздуха, смањењу енергетског сиромаштва и подршку Србији у њеној тежњи да смањи емисију угљен диоксида. Пројекат се проводи у складу са Оперативним Политикама Светске банке, укључујући политике заштите животне средине и друштвених питања.

Пројекат се спроводи у складу са Оперативним Политикама Светске банке, укључујући политике заштите животне средине и друштвених питања. Министарство се уговором о зајму са Светском банком и потврђеним Законом о потврђивању Споразума о зајму (Пројекат чисте енергије и енергетске ефикасности за грађане) између Републике Србије и Међународне банке за обнову и развој ("Службени гласник РС - Међународни уговори", број 6 од 12. децембра 2022.)¹ обавезало да се циљеви и постављени захтеви из Еколошких и социјалних стандарда Светске банке (Стандард број 2 – Рад и услови рада) током реализације Пројекта SURCE у потпуности испуњавају, као и да ће сва ангажована лица на Пројекту моћи да користе средства заштите, како наведени стандард прописује.

Механизам за решавање жалби у вези са радом и радним односима на Пројекту „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“ омогућава лицима које су директно запослена или ангажована (или ће бити запослени/ангажовани) у Јединици за управљање пројектом (ЈУП), као и спољним сарадницима Пројекта, укључујући лица која су ангажована као консултанти, саветници, или једном од организација које директно спроводе Пројекат SURCE, или финансија (Централна фидуцијарна јединица - ЦФЈ) моћи да поднесу пријаву када уоче неправду или кршење важећег Закона о раду, других релевантних прописа или Еколошких и социјалних стандарда Светске банке (Стандард број 2 – Рад и услови рада).

Такође, овај Жалбени механизам је развијен у складу са пројектним обавезама дефинисаним у „Правилник о раду на Пројекту Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији (<https://www.mre.gov.rs/sektori/80/3/0/0>).

¹ <https://mfin.gov.rs/sr/propisi-1/zakon-o-potvrivanju-sporazuma-o-zajmu-projekat-iste-energije-i-energetske-efikasnosti-za-graane-izmeu-republike-srbije-i-meunarodne-banke-za-obnovu-i-razvoj-slubeni-glasnik-rs-meunarodni-ugovori-br-6-od-12-decembra-2022-1>

1.1. Резиме пројекта

Међународна банка за обнову и развој (ИБРД) – у даљем тексту Светска банка разматра начине да подржи Владу Републике Србије и Министарство рударства и енергетике (МРЕ), као ресорно министарство, да унапреде садашњи програма улагања у енергетску ефикасност у сектору становања.

Кључни циљеви пројекта су повећање свести о важности и приступачност енергетске ефикасности, одрживог грејања и кровних соларних панела за домаћинства у јединицама локалне самоуправе у Србији укључене у Пројекат.

Циљ спровођења мера енергетске санације породичних кућа и станова је унапређење енергетске ефикасности у стамбеном сектору и повећано коришћење обновљивих извора енергије у домаћинствима на територији Републике Србије.

Мере енергетске санације предвиђене овим Пројектом спроводе се у сарадњи са привредним субјектима који се баве производњом, услугама и радовима на енергетској санацији стамбених објеката, а крајњи корисници услуга и радова су домаћинства на територији селектованих јединица локалне самоуправе.

Пројекат се састоји од следећих компоненти:

Компонента 1. Финансирање у енергетску ефикасност, одрживо грејање и обезбеђивање соларне енергије на крововима у стамбеним зградама, реализује се кроз обезбеђивање финансијске подршке домаћинствима за улагање у овај сектор у облику повољних грантова.

Реализација програма грантова, кроз грантове за јединице локалне самоуправе које учествују у Пројекту, за подршку власницима породичних објеката и појединачних станова у стамбеним зградама, који испуњавају услове прописане Јавним позивом за спровођење мера енергетске ефикасности, које између осталог подразумевају: замену прозора и/или врата; изолацију кровова и плафона; изолацију зидова; замену котлова; обнову топлотне мреже; набавку топлотних пумпи, соларног фотонапонског система и соларног колектора.

Компонента 2. Техничка подршка и помоћ при реализацији. укључује подршку МРЕ, општинама и другим заинтересованим странама, као и јачање јавне свести са циљем да се подржи развој скалабилног механизма финансирања и да се уклоне тржишне баријере.

Пројекат ће дати приоритет улагањима у породичне куће1.

Приоритет ће имати породичне куће из четири главна разлога:

(i) термичка својства стамбених објеката за индивидуално становање у Србији су знатно лошија од вишестамбених објеката, највећим делом због неповољног односа површине спољног омотача и запремине објекта као и релативно старог грађевинског фонда.

(ii) у индивидуалним стамбеним објектима се чешће користе неефикасна локална ложишта са великом употребом угља ниског квалитета и мокрог дрвета, док се значајан део вишестамбених зграда ослања на даљинско грејање и електричну енергију;

(iii) већа је вероватноћа да домаћинства са нижим приходима живе у индивидуалним стамбеним објектима; и

(iv) већина досадашњих шема финансираних од стране донатора су биле усмерене на јавне зграде и вишестамбене објекте. Из тих разлога ће за индивидуалне стамбене објекте бити усвојени

додатни критеријуми избора и утврђивања приоритета (нпр. приход домаћинства, старост објекта, грађевинске карактеристике објекта, величина и састав домаћинства).

Домаћинства ће имати користи од програма на више начина:

- (i) спроведена термичка изолација и замене ложишта ће генерисати уштеду енергије што ће се одразити на смањене рачуне за потрошену енергију.
- (ii) побољшане термичке карактеристике зграда ће побољшати топлотни комфор за домаћинства која су имала недовољно грејање пре него што су побољшања спроведена²
- (iii) ефикасније, чистије технологије грејања ће побољшати квалитет ваздуха у затвореном простору, и допринеће смањивању загађења спољне средине, што је проблем који озбиљно погађа и урбана и рурална подручја у Србији.
- (iv) спроведене инвестиције ће повећати вредност непокретне имовине.

2. Жалбени механизам

У разумевању овог документа жалбом се сматрају: захтеви за достављањем додатних информација и појашњења, приговори, притужбе, коментари и сугестије и други облици изражавања различитих примедби на неку од пројектних активности током имплементације пројектних активности на спровођењу мера енергетске ефикасности у домаћинствима у Србији, у локалним самоуправама које су обухваћене Пројектом. У складу са таквим разумевањем термина жалба, жалбеним механизмом се сматрају све активности које ће се успоставити на нивоу Пројекта а које обезбеђују управљање жалбама.

2.1. Сврха жалбеног механизма

Сврха успостављања и имплементације пројектног жалбеног механизма, заједно са свим другим методама ангажовања заинтересованих страна, је трострука:

- да ефикасно пружи информације о Пројекту свим заинтересованим странама тако што ће се бавити њиховим конкретним питањима и захтевима за информацијама,
- да предупреди или реши било какве негативне еколошке и друштвене последице Пројекта на које се скрене пажња путем појединачних жалби и
- да омогући анализу примљених жалби, са циљем усмеравања будућих активности на имплементацији пројекта и ангажовању заинтересованих страна, ради постизања бољих укупних резултата.

Жалбени механизам се бави жалбама екстерних заинтересованих страна у Пројекту (појединаца, група или организација) које се даље у тексту помињу као подносиоци жалбе. Није намењен за употребу од стране запослених, чланова особља, радника и других лица повезаних са Пројектом, који се сматрају интерним заинтересованим странама и за које Пројекат успоставља посебан интерни жалбени механизам.

2.2. Принципи жалбеног механизма

У изради жалбеног механизма, Пројекат је дефинисао одређене кључне принципе којих ће се придржавати у процесу решавања жалби, и то:

Приступачност и културна прилагођеност

Жалбени механизам (ЖМ) је доступан сваком појединцу, групи или организацији на које пројекат утиче или је заинтересован за њега, и његово коришћење је бесплатно. Информације о жалбеном механизму су на српском језику и приказане су на приступачним локацијама, описаним даље у документу. Информације о начину подношења жалби биће дате и на другим језицима у службеној употреби у Републици Србији у зависности од мултиетничког састава заједница у којима ће пројекат бити успостављен. Савети и помоћ при подношењу жалбе се пружају у писаној форми и усмено, преко локалних и централних шалтера за жалбе, који такође помажу и у објашњавању одговора подносиоцу жалбе, ако је потребно. Жалбе се могу поднети писмено или усмено, путем различитих канала, укључујући пошту, е-пошту, телефон или лично, по жељи подносиоца жалбе. Угроженим особама које могу имати потешкоћа да поднесу притужбу треба у потпуности помоћи у овом процесу.

Транспарентност

Овај механизам описује потпуну процедуру обраде жалбе, односно све интерне кораке предузете за разматрање и решавање жалбе, као и ко је укључен у процес доношења одлуке. Такође, овај механизам пружа јасан преглед шта подносилац жалбе може да очекује у процесу и како се може поднети жалба у случају да жалба није успешно решена у првом степену.

Правовременост

Процедура жалбеног механизма је развијена у циљу омогућавања појединцима, групама или организацијама да брзо приступе одговорном особљу Пројекта, како би решили све хитне проблеме у вези са Пројектом. Процедура укључује рокове за одређене радње пројекта, укључујући и давање одговора у одређеном временском периоду.

Забрана освете и поштовање приватности

Свакоме ко поднесе притужбу се гарантује да неће бити одмазде против ње/њeга због тога. Осим тога, жалбе се могу поднети анонимно, у ком случају је одговор доступан путем јавних канала. Лични подаци подносиоца жалбе се никада не објављују и не деле ни са ким осим са људима који су укључени у обраду жалби и спровођењу корективних мера, само када је то неопходно и уз одобрење подносиоца жалбе.

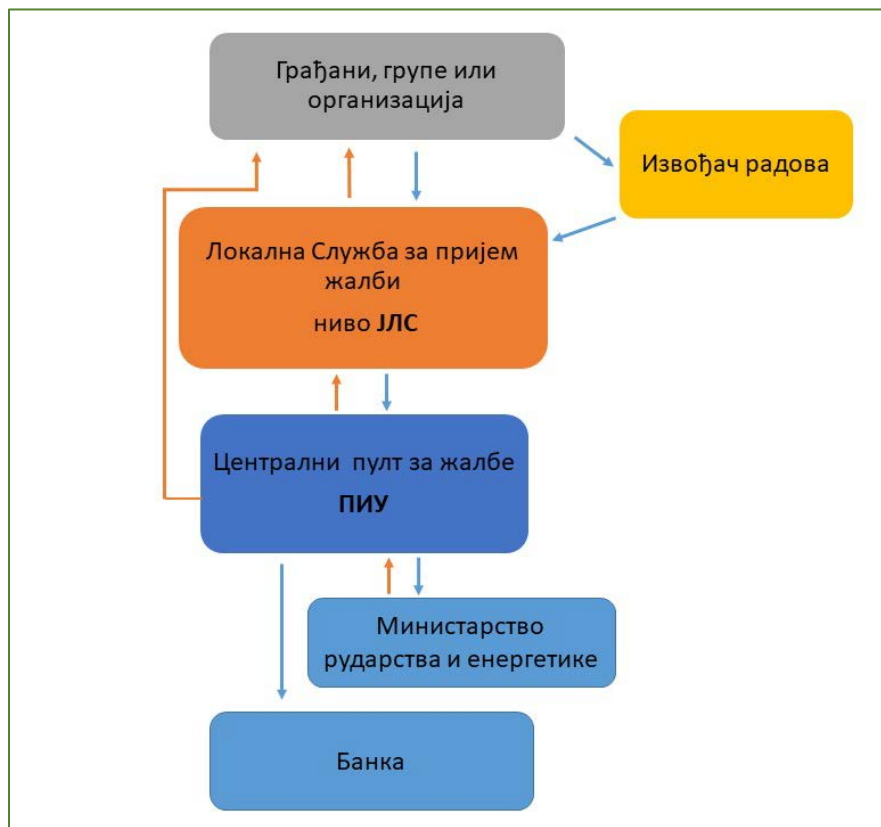
Добра намера

Жалбени механизам је осмишљен да промовише интеракцију између Пројекта и његових заинтересованих страна, да се укључи у дијалог и идентификује најбоља решења за решавање жалби, прихватљива за све стране. Учешће у овом механизму је добровољан процес и не спречава подносиоце жалбе да предузму правне радње у складу са законима Републике Србије, нити на било који начин утиче на судске поступке и исходе.

2.3. Начин успостављања жалбеног механизма

Узимајући у обзир специфичну природу Пројекта, са целокупним управљањем на централном нивоу уз подршку ПИУ, као и спровођењем одређених пројектних активности на различитим локацијама у Србији, дефинисана су два нивоа процеса управљања жалбама.

Први је на локалном нивоу, који такође укључује све извођаче који изводе радове на терену, а други се односи на процес управљања жалбама на централном нивоу. Поред тога, уколико се одређена жалба не реши ни на једном од ова два нивоа, покреће се жалбени поступак, где коначне одлуке доноси Другостепена комисија образована решењем министра рударства и енергетике. Организација ЖМ-а је представљена на слици 1 овог документа.



Слика 1. Шема функционисања жалбеног механизма

2.3.1. Локална Служба за пријем жалби

Механизам успостављања жалбеног механизма на нивоу јединица локалних самоуправа на чијим територијама се реализују подпројектне активности. Жалбе се на локалу подносе Служби за пријем жалби, које се формирају у оквиру већ постојећих Комисија за одабир подпројеката за које ће се закључивати тројни уговори. Препорука ПИУ је да **Службу за пријем жалби** чине лица која су истовремено чланови Комисије за реализацију мера енергетске санације (која је већ формирана на нивоу јединице локалне самоуправе на основу решења из члана 9. Правилника о суфинансирању мера енергетске санације, породичних кућа и станова у оквиру пројекта „Чиста енергија и

енергетска ефикасности за грађане у Србији), обзиром на постигнут ниво упознавања са укупним пројектним активностима. Представници ЈЛС које учествују у пројекту могу именовати и друга лица за чланове Службе за пријем жалби и локалног менаџера за жалбе посебним решењем, важно је да Службу за пријем жалби чине најмање три лица од којих ће један бити истовремено и локални менаџер за жалбе.

Формирање Службе не подразумева организационе и структурне промене у систематизацији радних места ЈЛС, као ни посебан простор или било какве додатне трошкове и активности за ЈЛС, осим додатну активност за чланове Службе током трајања Пројекта.

Директно подношење жалби је приоритетно и једино могуће на локалном нивоу, искључиво на начин предвиђен овим документом: посредством локалног пулта, Локалном менаџеру за жалбе. Други нивои се користе такође посредством локалног менаџера за жалбе, на начин који је овде описан.

Подношење жалби је организовано на локалном нивоу најпре због једноставног приступа жалбеном механизму за потенцијалне подносиоце жалби. Друга предност локалног пулта за предају и решавање жалби је претпоставка да ће највећи број потенцијалних жалби, оперативно бити најлакше и најефикасније решено на локалном нивоу.

Локални пулт за жалбе је постављен на нивоу једне јединице локалне самоуправе за све подпројекте који се реализују на нивоу града или општине. Успоставља се на месту које је лако доступно свим потенцијалним подносиоцима жалбе, како би покрио све жалбе у вези са више подпројеката који се реализују на територији једне локалне самоуправе (града или општине).

Локалним пултом за пријем жалби управља лице које одреди локална самоуправа на територији на којој се спроводе активности које се именује за Локалног менаџера за жалбе. Ова одлука се доноси на индивидуалној основи, у зависности од конкретних подпројектних околности и у сарадњи између Пројекта и локалне самоуправе. Модел информације коју локална самоуправа ставља на располагање јавности (Упутство за подношење жалби, накнадно ће бити достављено локалним самоуправама) и поставља на веб сајт, огласну таблу и друге канале информисања, Локални менаџер за жалбе ће успоставити у сарадњи са Централним менаџером за жалбе. Жалбени механизам за кориснике дат је у прилогу 01.

Када се успоставе, контакт подаци особе задужене за локални пулт за жалбе (Локални менаџер за жалбе), коју је за тај задатак обучио Централни менаџер за жалбе ЈИП-а, биће доступни широм погођене области и објављени на релевантним веб локацијама, укључујући веб страницу пројекта огласне табле и сајтове ЈЛС.

Контакт подаци Локалног менаџера за жалбе, за подношење било каквих питања или коментара у вези са Пројектом су:

Локални менаџер за жалбе води евиденцију о свим пристиглим жалбама у форми коју договори са Централним менаџером за жалбе.

| |
|---|
| Јединица локалне самоуправе _____ <i>(уписати назив, нпр. Општина Алексинац)</i> |
| Служба за пријем жалби |
| Локални менаџер за жалбе: _____ <i>(уписати име , нпр.Петар Петровић), Звање:</i> _____ <i>(уписати назив, нпр.начелник одељења за Енергетску ефикасност)</i> |
| Адреса: _____, _____, Србија |
| е-пошта: _____ <i>(уписати назив, нпр.p.petrovic@aleksinac.rs)</i> |
| број телефона: +381 _____ (радним данима од 10 до 13) |

Типичне локације на којима се обезбеђује простор за примедбе укључују огласне табле општина и градова али и све друге локације за окупљање заједнице као што су локални културни центар, здравствени центар или апотека, локални ресторан или продавница, итд.

2.3.2. Пулт за жалбе извођача радова

Обзиром да пројекат укључује грађевинске радове на локалном нивоу, изабрани извођач је такође обавезан да учествује у процесу ЖМ тако што ће бити у обавези да на микролокацији на којој изводи радове постави информацију о локалном пулту за подношење жалби и да обезбеди да празан формулар жалбеног механизма буде доступан заинтересованој јавности. (Жалбени механизам за кориснике дат је у прилогу 01). Модел информације коју извођач радова поставља на видном месту у непосредној близини микролокације на којој се изводе радови Локални менаџер за жалбе ће успоставити у сарадњи са Централним менаџером за жалбе.

Учешће извођача радова у ЖМ је значајно јер се одређене жалбе директно односе на грађевинске радове који се изводе на терену, а који су у директној одговорности извођача радова. Извођач радова је дужан да обавести Службу за пријем жалби, успостављену на локалном нивоу о свим жалбама и начину на који им се приступило и решавало.

Постоје и ситуације у којима извођач радова и Служба за пријем жалби морају заједнички да решавају жалбе. Када се успостави шалтер за жалбе извођача радова, што мора да се уради пре него што се спроведу било какве теренске активности, контакт подаци одговорне особе (менаџер за жалбе) биће доступни заједно са жалбеним механизмом на локацији стварних грађевинских радова (нпр. на улазној капији градилишта или на грађевинској табли). Локални пулт за жалбе и представници извођача ће у потпуности сарађивати у решавању жалби на локалном нивоу и обезбедиће редовну размену информација о жалбама у вези са Пројектом.

2.3.3. Централни пулт за жалбе

Централни пулт за жалбе ради на нивоу Пројекта, како би се обезбедило да се решавају сложеније жалбе или захтеви за информацијама, који захтевају учешће или повратне информације од различитих ЈЛС, односно како би се решавале оне жалбе које ЈЛС није у могућности да решава самостално. Централним пултом за жалбе управља Стручњак ПИУ за социјална питања и сарадњу са грађанима, који се такође назива и Централни менаџер за жалбе, и који је директно одговоран

шефу ПИУ пројекта одговорном за целокупну имплементацију пројекта. Централни менаџер за жалбе је задужен за прикупљање свих жалби (решених и нерешених) од локалних пултова за жалбе (Локалних Служби за пријем жалби) у један регистар, пружајући подршку локалним службама да обављају своје дужности, прати њихов учинак, одговара на жалбе и извештава ЈИП и СБ. Централни менаџер за жалбе олакшава обраду жалби, било достављених директно централном шалтеру или нерешених од стране локалног/извођачког пулта, ангажовањем са свим релевантним секторима и одељењима и подржава рад Другостепене комисије која одлучује о жалбама у жалбеном процесу.

Контакт подаци Централног менаџера за жалбе, за подношење било каквих питања или коментара у вези са Пројектом су:

Јединица за имплементацију пројекта Министарства рударства и енергетике, Централни пулт за жалбе Пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“)

Централни менаџер за жалбе, Звање: Стручњак за социјална питања

Адреса: Немањина 22-26, 11000 Београд, Србија

Е-пошта: zalbe.surce@mre.gov.rs

број телефона: +381 628832937 (радним данима од 11 до 13)

Горе наведени контакт подаци се увек објављују заједно са свим контакт подацима локалног менаџера, наглашавајући да је дозвољено директно подношење искључиво локалном менаџеру за жалбе а да се у случају изостанка одговора обраћају Централном менаџеру за жалбе, односно другостепеној комисији која је формирана у Министарству рударства и енергетике.

2.3.4. Другостепена комисија за жалбе Министарства

Другостепена комисија за жалбе, основана Одлуком министра рударства и енергетике у октобру 2023. године, састоји се од три стална и једног заменског члана. Комисија се састаје када подносилац жалбе који није задовољан одговором/одлуком примљеном од менаџера за жалбе поднесе жалбу на ту одлуку. Рад Комисије омогућава Централни менаџер за жалбе који је истовремено члан Комисије.

2.4. Обрада примљених жалби

Жалба се дефинише као свака стварна или уочена забринутост или поднесак коју је изнела особа, група или организација (подносилац жалбе) у вези са Пројектом. ЖМ је осмишљен да одговори на жалбе, али и да одговори на све специфичне захтеве за информацијама о Пројекту који можда већ нису доступни у јавном домену.

2.4.1 Кораци обраде жалби

Да би ефикасно обрадио притужбу или захтев за информацијама, Пројекат спроводи низ корака описаних у наставку (видети Сliku 2).

КОРАК 1: Пријем, регистравање и потврда жалби

Менаџер за жалбе (локални или централни) прима захтев за достављањем информације или притужбу (лично, телефоном, поштом, е-поштом) и бележи га у регистар жалби, додељујући му одређени референтни број жалбе. Менаџер за жалбе потврђује пријем жалбе **у року од 7 радних дана**, тако што ће контактирати подносиоца жалбе, путем његовог/њеног жељеног начина комуникације (види 2.5 за жалбе примљене телефоном). Потврда садржи опис жалбе, референтни број жалбе и датум пријема. У случају да постоје захтеви за информацијама који се могу лако и одмах обрадити и који не захтевају потврду, они и даље морају бити забележени у регистру жалби. На анонимне жалбе примљене е-поштом или поштом од особа које не желе да дају било који од својих личних или контакт података, неће бити одговорено. Међутим, информација о томе да је таква жалба примљена и како ће бити обрађена, биће доступна на веб страници Пројекта.

КОРАК 2: Истрага и решавање жалби

У овој фази се покреће истрага у вези са жалбом. Подносилац жалбе може бити додатно контактиран током ове фазе ради додатних детаља, да би се обезбедила ажурирања и идентификовала могућа решења која би била прихватљива за све стране. Након одобрења шефа ЈИП-а у зависности од природе жалбе, Централни менаџер за жалбе одређује које је одељење или особа одговорна да размотри и обради притужбу, истражује чињенице и околности, предлаже корективне мере и артикулише одговор за подносиоца жалбе. Истрага Уколико се након почетне истраге утврди да се жалба не односи на Пројекат, поступак се прекида и подносилац жалбе се о томе обавештава. Пројекат је понекад ограничен у истраживању анонимних жалби и то је јасно назначено у најавама жалби. Ипак, Пројекат чини све напоре да одговори на такве жалбе, а одговор ће бити дат на веб страници Пројекта. Корак истрага жалбе практично подразумева медијацију између подносиоца жалбе и одговорних лица и институција које у формалном смислу имају одговорност и утврђену обавезу поступања.

КОРАК 3: Одговор подносиоцу жалбе

Жалба се решава, а одговор се даје у **року од 7 дана од пријема жалбе**. Одговор садржи јасну процену жалбе/захтева, тражене информације и предлог за корективну радњу ако је потребно. Корективна радња може укључити мере за ублажавање било које ситуације настале због Пројекта, и/или мере за компензацију, ако ублажавање није могуће, са јасним временским оквиром у којем ће мере бити спроведене. Ако Служба за жалне на нивоу локалне самоуправе или Централни пулт за жалбе није у могућности да достави одговор у року од 30 дана, подносилац жалбе се о томе благовремено обавештава и даје му се нови рок за одговор. Укупан период за одговор не може бити дужи од 60 дана од тренутка пријема жалбе, иако ће временски период за спровођење корективних мера можда морати да буде дужи, у зависности од природе жалбе. Одговори на анонимне жалбе дају се на веб страници пројекта, а адреса веб странице пројекта се објављује на свим обавештењима о жалбама.

КОРАК 4: Затварање жалби у првом степену

Ако је подносилац жалбе задовољан првостепеним одговором/одлуком примљеном од Службе за жалбе, жалба се затвара. За све сложене жалбе које захтевају поступање, менаџер за жалбе ће

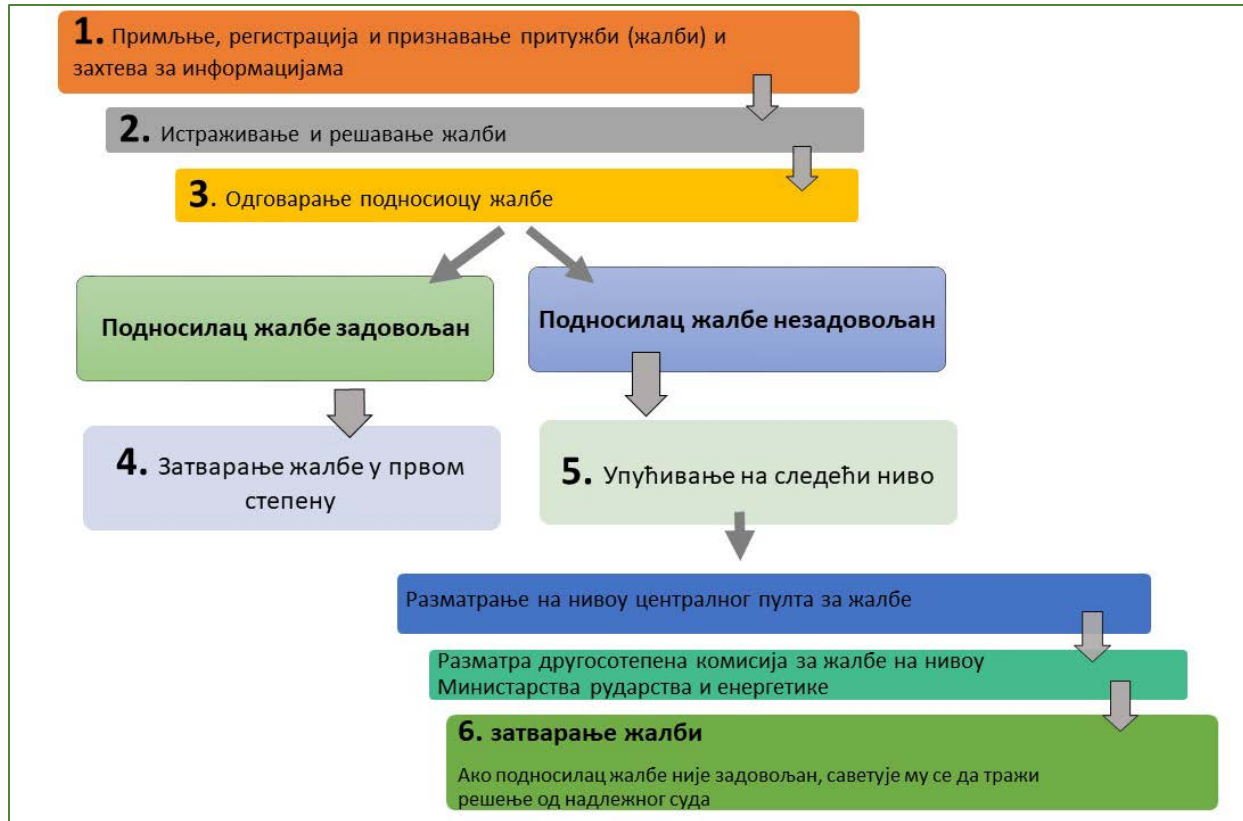
захтевати од подносиоца жалбе да у писаној форми потврди да је жалба адекватно решена и да се сматра затвореном (Писањем потврдеили изјаве или потписом у евиденцији жалби).

КОРАК 5: Решавање жалби

Уколико подносилац жалбе није задовољан првостепеним одговором/одлуком, има право жалбе Другостепеној комисији Министарства, тако што ће о томе обавестити Централног менаџера за жалбе. Ово је јасно наведено у сваком одговору који се доставља подносиоцу жалбе, као и информација да ће Централни менаџер за жалбе помоћи подносиоцу жалбе у припреми и подношењу жалбе Другостепеној комисији. По пријему жалбе, Централни менаџер за жалбе заказује седницу Другостепене комисије и подноси жалбени предмет на разматрање. Наменски састанци између Другостепене комисије и подносиоца жалбе су понекад неопходни и могу укључивати представнике релевантне локалне самоуправе или друге локалне заинтересоване стране, са циљем да се пронађе решење за притужбу, прихватљиво за све стране. Одговор на жалбу се даје у року од 30 дана од пријема жалбе, међутим у случају било каквог кашњења у организовању релевантних састанака или добијању релевантних информација, подносиоца жалбе редовно информише Локални менаџер за жалбе односно Централни менаџер за жалбе.

КОРАК 6: Затварање жалби

Поступак затварања жалбе је исти као и за првостепене одлуке, уз захтев за потврду од подносиоца жалбе. Ако подносилац жалбе није задовољан и неће да потврди да је жалба на задовољавајући начин решена, саветује му се могућност да тражи решење од централног пулта за жалбе који ће жалбу решити или проследити Другостепеној комисији за жалбе формираној на нивоу Министарства рударства и енергетике. Уколико подносилац жалбе није задовољан ни тада, саветује му се се могућност да тражи решење од надлежног суда.



Слика 2 Редослед корака у решавању жалби

2.5. Телефонске жалбе

Када се жалбе приме телефоном, менаџери за жалбе бележе детаље позива у регистар жалби, посебно датум када је позив упућен, природу разговора и све друге чињенице од значаја. Менаџер за жалбе увек покушава да се договори са подносиоцем жалбе о томе како му/јој може бити достављен писмени одговор (е-поштом или поштом), који ће послужити као запис о процесу и исходу. Ако то није могуће, у ту сврху служи запис телефонског броја коју је забележио менаџер за жалбе у регистру жалби.

2.6. Контакти локалног и пулта за жалбе извођача радова

Табела испод се редовно ажурира у овом документу од стране Централног менаџера за жалбе, како релевантне информације постану доступне.

| Подпројекат | Место објављивања жалбеног механизма и подношења појединачних примедби | Контакт подаци локалног менаџера за жалбе На нивоу локалне самоуправе | Контакт подаци особе задужене за жалбе извођача радова |
|-------------|--|--|--|
| 1.... | | | |

2.7. Подношење жалбе

Свако лице које има питање или притужбу у вези са Пројектом Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији, треба да попуни образац за жалбе који је дат као Прилог 01, или да га користи као упутство за припрему свог поднеска. Жалба или питање се могу послати поштом или е-поштом користећи следеће контакт податке:

| |
|---|
| <p>Јединица локалне самоуправе _____ (уписати назив, нпр. Општина Алексинац)</p> <p>Служба за пријем жалби</p> <p>Локални менаџер за жалбе: _____ (уписати име , нпр.Петар Петровић), Звање: _____ (уписати назив, нпр.начелник одељења за Енергетску ефикасност)</p> <p>Адреса: _____, _____, Србија</p> <p>е-пошта: _____ (уписати назив, нпр.p.petrovic@aleksinac.rs)</p> <p>број телефона: +381 _____ (радним данима од 10 до 13)</p> |
|---|

| Опис | Контакт |
|---|--|
| Имплементационо тело: | Министратсво рударства и енергетике Јединица за имплементацију пројекта Министарства рударства и енергетике, Централни пулт за жалбе Пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“ |
| Главни контакт централног централног менаџера за жалбе: | Централни менаџер за жалбе , стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима |
| Адреса: | Немањина 22-26, 11000 Београд, Србија |
| Е-mail: | zalbe.surce@mre.gov.rs |
| Телефон: | + 381628832937 |

2.8. Служба за решавање жалби Светске банке

Заједнице и појединци који верују да на њих негативно утиче пројекат који подржава Светска банка (СБ) могу поднети жалбе путем постојећег механизма за решавање жалби на нивоу Пројекта или Службе за решавање жалби Светске банке. Служба за решавање жалби Светске Банке обезбеђује да се примљене жалбе одмах размотре како би се решили проблеми везани за пројекат. Заједнице

и појединци погођени пројектом могу поднети своју жалбу независној инспекцијској комисији Светске банке која утврђује да ли је штета настала или би могла да настане као резултат непоштовања политике и процедура Светске банке. Жалбе се могу поднети у било ком тренутку након што су бојазни директно скренуте пажњи Светске банке, а руководству банке је дата прилика да одговори. За информације о томе како да поднесете жалбе Служби за решавање жалби Светске банке (ГРС), посетите: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

Прилог 01: Жалбени формулар

Пројекат
„Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“

Жалбени формулар

Уколико имате питања или примедбе на активности и процедуре током реализације пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“, молимо Вас да попуните овај формулар.

Напомињемо да се можемо бавити искључиво питањима или примедбама директно везаним за овај пројекат, а не на општи рад назив јединице локалне самоуправе или Министарства рударства и енергетике.

| Контакт подаци | |
|--|--|
| Ваше име и презиме и контакт подаци неће бити објављени, нити ће бити доступни јавно. Ови подаци ће бити коришћени искључиво за евентуалну даљу комуникацију са Вама у вези послатог питања или жалбе. | |
| Име: Овде упишите име | Презиме: Овде упишите презиме |
| Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података): | |
| <input type="checkbox"/> Мушки <input type="checkbox"/> Женски <input type="checkbox"/> Други | |
| Електронска адреса (e-mail): | Број телефона: |
| Овде упишите e-mail адресу | Овде упишите бр. телефона |
| Поштанска адреса – за пријем писаног одговора (молимо Вас да упишете пуну адресу: улица и број, поштански број места и назив места): | Овде упишите поштанску адресу |
| Пратићу исход на website, пошто желим да будем анониман. | <input type="checkbox"/> анонино праћење одговора |
| Језик на коме ће се комуникација обављати | <input type="checkbox"/> Српски језик <input type="checkbox"/> други, _____ језик |

| Питање или жалба |
|--|
| Питање или опис жалбе (ово поље је обавезно попунити): |
| Овде опишите шта је разлог Ваше жалбе |
| Уколико је питање или жалба везана за одређени конкретан догађај или инцидент, молимо Вас наведите место и датум где и када се то догодило, као и да ли се ради о поновљеном догађају или инциденту: |

| |
|---|
| Овде опишите конкретан догађај, са више детаља |
| Како видите решавање проблема (шта сматрате да би требало да се догоди да би се решио проблем)? |
| Овде опишите |
| Молимо да попуњен формулар вратите на следећу адресу: |
| Јединица локалне самоуправе _____ (уписати назив, нпр. Општина Алексинац) Служба за пријем жалби Локални менаџер за жалбе: _____ (уписати име, нпр. Петар Петровић), Звање: _____ (уписати назив, нпр. начелник одељења за Енергетску ефикасност) Адреса: _____, _____, Србија е-пошта: _____ (уписати назив, нпр. p.petrovic@aleksinac.rs) број телефона: +381 _____ (радним данима од 10 до 13) |
| Уколико у року од 7 радних дана не добијете потврду пријема Ваше жалбе, питања, а у року од 30 календарских дана од датума пријема не добијете одговор на ваше питање, коментар или жалбу: контактирајте менаџера за жалбе, Централни менаџер за жалбе , стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима Е-ПОШТОМ: zalbe.surce@mre.gov.rs ПОШТОМ: Министарство рударства и енергетике Пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“ Менаџер за жалбе: Централни менаџер за жалбе , стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима Немањина 22-26, 11000 Београд, Србија ТЕЛЕФОНОМ: +381 628832937 (Радним даном од 11 до 13 часова) Напомињемо да можемо да одговоримо само на питања или коментаре који се односе директно на ову Операцију, не и на питања која се односе на општи рад Министарства финансија или других институција која су обухваћена Операцијом. За више детаља, молимо прочитајте Жалбени механизам пројекта (SURCE) у Републици Србији доступан на: http://www.mre.gov.rs/ |

Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу

| Јединица локалне самоуправе : _____ | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|-----------|---------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---|-------------|------------------|--|---|---|------------------------------|
| Локални менаџер за жалбе: _____ | | | | | | | | | | | | |
| Редни број | Тип | Приоритет | Датум пријема жалбе | Датум примљене повратне информације | Начин пријема повратне информације | Категорија повратне информације (Брзина давања повратне информације а)одмах б)после рока од 7 дана) | Кратак опис | Анонимно (да/не) | Особа додељена за адресирање повратних информација | Статус (решено, на чекању,у другом степену) | Датум слања одговора решавања повратних информација | Опис Комуникације у решавању |
| 1. | | | | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | | | | | | |
| 5. | | | | | | | | | | | | |

Евиденција решавања жалби на централном нивоу

| Редни број | Општина /град | Локални менаџер за жалбе, контакт | Редни број са локала | Тип | Приоритет | Датум пријема жалбе | Датум примљене повратне информације | Начин пријема повратне информације | Категорија повратне информације | Кратак опис | Анонимно (да/не) | Особа додељена за адресирање повратних информација | Статус (решено, на чекању,у другом степену)) | Датум слања одговора решавања повратних информација | Опис Комуникације у решавању |
|------------|---------------|-----------------------------------|----------------------|-----|-----------|---------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------|------------------|--|--|---|------------------------------|
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | |