



Република Србија  
Министарство рударства и  
енергетике



THE WORLD BANK



# ЧИСТА ЕНЕРГИЈА



# ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ

за Пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“

# Жалбени механизам

---

- ✓ **Стандардна, уобичајена пракса** Светске банке на многим пројектима
- ✓ **Проистиче из Закона о потврђивању Споразума о зајму** између Републике Србије и Међународне банке за обнову и развој и Приручника за пројектне операције и бесповратна средства (ПОГМ)
- ✓ **Примена у оквиру Пројекта** «Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане» (SURCE)
- ✓ **Обавеза** коју је ЈЛС преузела потписивањем уговора са Министарством рударства и енергетике – Члан 6 Уговора
- ✓ У садржају је следећих докумената којих су сви учесници на пројекту дужни да се придржавају: ***Жалбени механизам за Пројекат, ESMP, ESMF, ESCP...***

# Жалба

---

- ✓ захтеви за достављањем додатних информација и појашњења,
- ✓ приговори,
- ✓ притужбе,
- ✓ коментари,
- ✓ сугестије и
- ✓ други облици изражавања различитих примедби на неку од пројектних активности током имплементације истих на спровођењу мера енергетске санације у домаћинствима у Србији, у локалним самоуправама које су обухваћене Пројектом.

# Жалбени механизам

---

Све активности које се успостављају на нивоу Пројекта ради управљања жалбама

# Сврха жалбеног механизма

---

- ✓ 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.

# Принципи жалбеног механизма

## ✓ **Приступачност и културна прилагођеност**

Жалбени механизам је доступан сваком појединцу, групи или организацији на које пројекат утиче или је заинтересован за њега, и његово коришћење је бесплатно.

## ✓ **Транспарентност**

Овај принцип описује потпуну процедуру обраде жалбе, односно све интерне кораке предузете за разматрање и решавање жалбе, као и ко је укључен у процес доношења одлуке.

## ✓ **Правовременост**

Процедура подразумева 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/њега 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.

## ✓ **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.

# Нивои функционисања жалбеног механизма

Узимајући у обзир спровођење 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.

**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**.





# Жалбени механизам на локалном нивоу

1. Решењем је формирана Комисија за жалбе од 3 члана - **Служба за пријем приговора и информисање грађана**
2. Именован је **Локални менаџер**, (нпр. *Петар Петровић, саветник за комунална питања*)
3. Информација о Жалбеном механизму је на **огласној табли и интернет страници општине**
4. **Контакт подаци** о локалном менаџеру за жалбе су на интернет страници општине/огласној табли
5. **Жалбени формулар** је на интернет страници општине/огласној табли
6. Информација о Жалбеном механизму је на видљивом месту локације на којој се изводе мере енергетске санације (нпр. улаз у зграду)
7. **Контакт подаци о извођачу радова** су на видљивом месту локације на којој се изводе мере енергетске санације (нпр. улаз у зграду)
8. **Жалбени формулар** је на видљивом месту локације на којој се изводе мере ЕС (нпр. улаз у зграду)

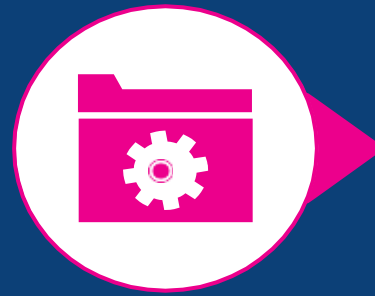
# Жалбени механизам – кораци у првом степену



Пријем,  
регистравање и  
потврда жалбе



Истрага и  
решавање жалбе



Одговор  
подносиоцу  
жалбе



Затварање  
жалбе у првом  
степену

# Подношење жалбе

---



Имејлом



Поштом



У кутију за жалбе / на шалтеру локалне самоуправе



Телефоном



На скуповима, трибинама, јавним расправама

---

**Директно подношење жалби** је приоритетно и једино могуће на локалном нивоу, искључиво посредством локалног пулта, Локалном менаџеру за жалбе.

# Подношење жалбе



- ✓ Менаџер за жалбе прима захтев за достављањем информације или приговор (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 са подносиоцем жалбе, путем његовог/њеног жељеног начина комуникације.
- ✓ 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 имејлом 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.

# Истрага и решавање жалбе



- ✓ 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.
- ✓ Током истраге се истражују чињенице и околности, предлажу корективне мере и артикулише одговор за подносиоца жалбе.
- ✓ 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, али чини све напоре да одговори и на такве жалбе, на које ће одговор 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.

# Одговор подносиоцу 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 жалбе 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.

# Затварање жалбе 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 потврде или изјаве или потписом у евиденцији жалби).

# Решавање жалби у другом степену

---

- ✓ Уколико подносилац жалбе **није задовољан** првостепеним одговором/одлуком, **има право жалбе Другостепеној комисији Министарства**
- ✓ 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
- ✓ Одговор на жалбу се даје **у року од 30 дана од пријема жалбе**



# Решавање жалби

**1.** Примање, регистрација и потврда притужби (жалби) и захтева за информацијама

**2.** Истраживање и решавање жалби

**3.** Одговарање подносиоцу жалбе

Подносилац жалбе  
задовољан

**4.** Затварање жалбе у  
првом степену

Подносилац жалбе  
незадовољан

**5.** Упућивање на  
следећи ниво

Разматрање на нивоу Централног пулта за жалбе

Разматра **Другостепена комисија за жалбе** на нивоу  
Министарства рударства и енергетике

**6.** Затварање жалби

Ако подносилац жалбе није задовољан, саветује му се да тражи решење од надлежног суда

# Служба за решавање жалби Светске банке

---

✓ Заједнице и појединци који верују да на њих негативно утиче пројекат који подржава Светска банка могу поднети жалбе путем постојећег механизма за решавање жалби на нивоу Пројекта или **Службе за решавање жалби Светске банке**

✓ За информације о томе како поднети жалбу Служби за решавање жалби Светске банке, посетити:

<http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

# Мониторинг и извештавање о жалбама

## Локални менаџер за жалбе

- ✓ Уколико обим приспелих жалби, питања и захтева за додатним информацијама **не прелази више од 10 поднесака недељно**, она/он ће **једном месечно** достављати извештаје Централном менаџеру за жалбе у форми ексел табеле у којој она/он води евиденцију о статусу и броју пристиглих жалби. **Табела је достављена свим ЈЛС**
- ✓ Уколико број жалби буде **већи од 10 недељно** она/он ће обавестити Централног менаџера за жалбе и достављати извештај **једном недељно** у форми поменуте табеле
- ✓ У случају тако великог броја жалби Локални менаџер за жалбе **тражи повећање капацитета Локалне службе за жалбе и о томе обавештава ЈИП**

# Мониторинг и извештавање о жалбама

---

## Централни менаџер за жалбе

- ✓ Бави се жалбама које локални ниво није сам затворио у првом степену
- ✓ Води евиденције о жалбама примљеним на централном и локалном нивоу
- ✓ Припрема материјале за седнице Другостепене комисије Министарства рударства и енергетике
- ✓ Прати отворена питања и предлаже мере за њихово решавање, о чему обавештава све заинтересоване стране на Пројекту директно и путем:
  - сајта Министарства рударства и енергетике: <http://www.mre.gov.rs/>
  - огласних табли и веб страница ЈЛС
  - кампања на друштвеним мрежама
  - итд...

# ЦЕНТРАЛНИ МЕНАѢЕР

---

## **Дејан Павловић**

Стручњак за друштвена питања

Јединица за имплементацију пројекта

Пројекат “Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане” (SURCE)

Министарство рударства и енергетике

Република Србија

Моб: +381628832941

[dejan.pavlovic@mre.gov.rs](mailto:dejan.pavlovic@mre.gov.rs)

[www.mre.gov.rs](http://www.mre.gov.rs)

# Питања и одговори

---



Хвала на  
пажњи!



ЧИСТА  
ЕНЕРГИЈА



Република Србија  
Министарство руларства и  
енергетике



THE WORLD BANK