



Република Србија
Министарство финансија
Кнеза Милоша 20, 11000 Београд

ОПЕРАЦИЈА „УНАПРЕЂЕЊЕ УПРАВЉАЊА ЈАВНИМ ФИНАНСИЈАМА ЗА ЗЕЛЕНУ ТРАНЗИЦИЈУ“

ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ

Овај документ је објављен на српском и енглеском језику на интернет страници Министарства финансија <https://www.mfin.gov.rs/dokumenti2/operacija-unapreenje-upravljanja-javnim-finansijama-za-zelenu-tranziciju> .

Документ описује жалбени механизам Операције „Унапређење управљања јавним финансијама за зелену транзицију“ који је успостављен и који је већ у функцији, за сва питања или коментаре који се тичу саме Операције. Документ такође описује процес успостављања централизованог жалбеног система а обавештења о управљању жалбама укључују једноставна упутства за све заинтересоване стране о томе како се жалба може поднети.

Септембар 2023

Садржај

1	Увод	3
2	Сврха жалбеног механизма	3
3	Принципи жалбеног механизма.....	4
4	Организација жалбеног механизма	5
4.1	Шалтер за жалбе извођача	5
4.2	Централизоване системе за жалбе.....	6
5	Обрада жалбе	6
5.1	Кораци у обради жалбе	7
5.2	Телефонске жалбе.....	8
6	Контакт подаци локалних и менаџера за жалбе извођача	8
7	Подношење жалби.....	8
	Анекс 1 – Формулар за жалбе.....	9

1 Увод

Влада Републике Србије реализује Операцију „Унапређење управљања јавним финансијама за зелену транзицију“ уз финансијску подршку Међународне банке за обнову и развој из Групаације Светске банке (у даљем тексту: ИБРД) и Француске агенције за развој (у даљем тексту: АФД). У оквиру Сектора за међународну сарадњу и европске интеграције Министарства финансија Републике Србије, је Јединица за координацију Операције, задужена за управљање Операцијом.

Операција „Унапређење управљања јавним финансијама за зелену транзицију“ представља четворогодишњу Операцију подржану од стране ИБРД и АФД, ради пружања потпоре Влади Републике Србије у даљем унапређењу управљања јавним финансијама и усмерењу ка зеленој транзицији.

Операција се састоји из две компоненте: Програм за резултате (у даљем тексту: Програм) и техничке помоћи (у даљем тексту: Пројекат). Програм обухвата делове о јачању фискалне отпорности, транспарентности, ефикасности потрошње, озелењавању циклуса расхода, праћењу и извештавању о емисијама гасова са ефектом стаклене баште, док се Пројекат односи на издвајања техничке помоћи ради пружања подршке имплементационим телима у достизању очекиваних резултата. Имплементациона тела за спровођење Операције су, поред Министарства финансија, Министарство заштите животне средине, Републичка дирекција за имовину, Канцеларија за јавне набавке, Републички секретаријат за јавне политике и Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре.

Операција ће бити спроведена у складу са политикама и стандардима Светске банке који се односе на заштиту животне средине и друштвеног окружења. Један од захтева дефинисаних у Стандарду бр. 10 Светске банке¹ којим се бави овај документ је успостављање и спровођење жалбеног механизма Операције.

2 Сврха жалбеног механизма

Сврха дефинисања и спровођења жалбеног механизма Операције је, уз остале начине сарадње са заинтересованим странама, трострука:

- Независни жалбени механизам је успостављен за сврхе овог програма. Он служи као средство за решавање недоумица или незадовољстава у вези са Операцијом који је финансиран од стране Светске банке. Овај механизам омогућава појединцима, заједницама и организацијама да поднесу жалбу/захтев за додатним информацијама ако сматрају да су њихова права угрожена или да су претрпели штету услед неке од активности директно повезане са Операцијом.
- Да се спрече или реше било какви негативни утицаји на животну средину и локалне заједнице са којима је Операција упозната путем достављених појединачних жалби, и

¹ Стандард заштите животне средине и друштвеног окружења бр. 10 који се односи на укључивање заинтересованих страна и објављивање информација, а део је Оквира за заштиту животне средине и друштвеног окружења Светске банке (2016), видети на: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

- Да се омогући анализа примљених притужби, са циљем усмеравања будућих активности спровођења Операције и сарадње са заинтересованим странама, ради постизања бољих укупних резултата.

Жалбени механизам се бави притужбама спољних заинтересованих страна везаних за Операцију (појединаца, група или организација) који се даље у тексту помињу као подносиоци жалбе. Он није намењен за употребу од стране запослених, чланова пројектног тима, радника итд. повезаних са Операцијом, који се сматрају интерним заинтересованим странама и за које је успостављен посебан интерни механизам за жалбе, у складу са законима и прописима Републике Србије.

Заједнице и појединци који верују да су оштећени као резултат операције програма за резултате коју подржава Банка, као што је дефинисано важећом политиком и процедурама, могу поднети жалбе постојећем програмском механизму за решавање жалби или Служби за решавање жалби Светске банке (ГРС). ГРС осигурава да се примљене жалбе одмах разматрају како би се одговорило на релевантне проблеме. Погођене заједнице и појединци могу поднети своју жалбу независном инспекцијском панелу Светске банке који утврђује да ли је штета настала или би могла настати као резултат непоштовања политика и процедура Светске банке. Жалбе се могу поднети у било ком тренутку након што је о проблемима директно скренута пажња Светској банци, а руководству банке дата прилика да одговори. Информације о начину подношења жалби корпоративном ГРС-у Светске банке доступне су на <http://www.worldbank.org/GRS>. Информације о начину подношења жалби Инспекцијском панелу Светске банке доступне могу се наћи на www.inspectionpanel.org.

3 Принципи жалбеног механизма

Жалбени механизам помаже у побољшању транспарентности и одговорности током имплементације програма. Успостављањем жалбеног механизма Операције су дефинисани одређени кључни принципи којих ће се придржавати у процесу решавања притужби, и то:

1. Доступност

Жалбени механизам је доступан сваком појединцу, групи или организацији на које Операција утиче или су заинтересовани за њега, и његово коришћење је бесплатно. Информације о жалбеном механизму су доступне на српском језику/енглеском језику и приказане су на одговарајућем месту, описаним даље у документу.

Савети и помоћ при подношењу жалбе се пружају у писаној форми у оквиру жалбеног механизма на сајту Министарства финансија, чија одговорна лица такође помажу и у објашњавању одговора подносиоцу жалбе, уколико је то потребно. Жалбе се могу поднети писмено или усмено, путем различитих канала, укључујући поштом, е-поштом, телефоном или лично, по жељи подносиоца жалбе. Угроженим особама које могу имати потешкоћа да поднесу притужбу, мора се пружити сва потребна помоћ у овом процесу.

2. Транспарентност

Жалбени механизам описује потпуну процедуру обраде притужбе, односно све интерне кораке предузете за њено разматрање и решавање, као и ко је укључен у процес доношења одлуке. У њему је дат јасан преглед шта подносилац притужбе може да очекује у процесу решавања жалби.

3. Временски оквир

Процедура жалбеног механизма је дефинисана на начин којим се појединцима, групама или организацијама омогућава да брзо дођу у контакт са одговорном особом испред Операције, како би разрешили све хитне проблеме у вези са Операцијом. Ова процедура подразумева и рокове за одређене активности које се предузимају у оквиру Операције, укључујући и давање одговора у одређеном временском периоду.

4. Поштовање приватности и без употребе репресије

Свакоме ко поднесе притужбу се гарантује да према њој/њему, неће бити употребе репресије због тога. Поред тога, притужбе се могу поднети анонимно, у ком случају се одговор објављује јавно. Лични подаци подносиоца жалбе се никада не објављују и не деле ни са ким осим са особама које су укључене у обраду притужби и спровођење корективних мера, и то само када је то неопходно и уз одобрење подносиоца жалбе.

5. Поступање са добром намером

Жалбени механизам је осмишљен тако да промовише интеракцију између Операције и његових заинтересованих страна, да се путем дијалога идентификује најбоље решење за сваку притужбу, прихватљиво за све учеснике. Жалбени механизам је добровољни 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.

4 Организација жалбеног механизма

Централизовани систем жалбеног механизма биће успостављен у оквиру Јединице за координацију Операције за прикупљање и управљање свим притужбама у вези са пројектом. Ова активност ће бити допуњена од стране владиних институција које учествују у имплементацији Операције. Јединица за координацију Операције ће успоставити јасан и транспарентан интерни процес за решавање притужби и овај процес ће укључити одређено особље одговорно за пријем, документовање и решавање притужби.

Сви остали ресори који су укључени у имплементацију Операције, Републички секретаријат за јавне политике, Министарство заштите животне средине, Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, Републичка дирекција за имовину и Канцеларија за јавне набавке, поставиће на својим веб страницама упутство и обавештење о приступању жалбеном механизму у вези са наведеном Операцијом као и линк ка централизованом страници Министарства финансија/Жалбени механизам где свака заинтересована страна може добити информацију о начину спровођења жалбе.

4.1 Шалтер за жалбе извођача

Важно је истаћи да уколико Операција укључује било какве грађевинске радове на локалном нивоу, изабрани извођач такође има обавезу да учествује у жалбеном механизму тако што ће успоставити шалтер за жалбе извођача. То је зато што се одређене притужбе директно односе на грађевинске радове који се изводе на терену, а које су у искључивој надлежности извођача радова. То значи да је сваки изабрани извођач обавезан да одреди најмање једног запосленог који ће бити задужен за прихватање и обраду притужби. Извођач радова је дужан да обавести Операцију о свим примљеним притужбама и начину на који се приступило њиховом решавању. Постоје и

ситуације у којима извођачи и Јединица за координацију Операције морају заједнички да решавају притужбе.

Када се успостави шалтер за жалбе извођача, што мора да се уради пре него што се започну било какве теренске активности, контакт подаци особе задужене за овај шалтер (менаџер за жалбе извођача) објављују се заједно са контакт детаљима локалног менаџера за жалбе, као и као на локацији где се изводе грађевински радови (нпр. на улазној капији градилишта или на грађевинској огласној табли).

4.2 Централизовани систем за жалбе

За Операцију „Унапређење управљања јавним финансијама за зелену транзицију“ одређен је централизован систем жалбеног механизма који функционише на нивоу целокупне Операције, како би се обезбедило да се решавају жалбе или захтеви за информацијама на свим нивоима имплементације и у вези са свим ресорима који су задужени за имплементацију.

Централизованим системом жалбеног механизма управља члан Јединице за координацију Операције који се такође назива и менаџер за жалбе, који је директно одговоран руководиоцу Јединице за координацију Операције, одговорном за целокупну имплементацију. Менаџер за жалбе је задужен за прикупљање свих притужби (решених и нерешених) од локалних шалтера за жалбе и шалтера за жалбе извођача и њихово регистровање у јединствени регистар. Он је такође задужен да пружа подршку тим шалтерима у обављању њихових дужности и да прати њихов рад. Менаџер за жалбе такође управља процесом обраде притужби, било да су поднете директно централном шалтеру или су нерешене од стране локалног/извођачког шалтера, у сарадњи са свим релевантним секторима и одељењима и подржава рад Другостепене комисије која одлучује о жалбама у другостепеном поступку.

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

Министарство финансија, Сектор за међународну сарадњу и европске интеграције Јединица за координацију Операције Министарства финансија Менаџер за жалбе: Магдалена Арсић Позиција: самостални саветник Адреса: Кнеза Милоша 20, 11000 Београд, Србија е-пошта: zalbe.pfmgt@mfin.gov.rs Телефон: +381 11 765 2199 (Радним даном од 10 до 13 часова)
--

5 Обрада жалбе

Жалба се дефинише као свака стварна или доживљена забринутост или притужба коју је изнела особа, група или организација (подносилац жалбе) у вези са Операцијом. Жалбени механизам је осмишљен тако да одговори на притужбе, али и да одговори на све специфичне захтеве за информацијама о Операцији, који можда још увек нису јавно доступни.

5.1 Корази у обради жалбе

Да би се ефикасно обрадила притужба или захтев за информацијом, Операција спроводи низ корака описаних у наставку.

КОРАК 1: Пријем, регистровање и потврда о пријему притужби

Менаџер за жалбе прима захтев за информацијом или притужбу (лично, телефоном, поштом, е-поштом) и бележи га у регистар жалби, додељујући му одређени референтни број. Менаџер за жалбе потврђује пријем жалбе у року од 7 радних дана, тако што контактира подносиоца жалбе, на начин који он/она жели. Потврда укључује референтни број притужбе и датум пријема. Постоје захтеви за информацијама који се лако и одмах решавају и не захтевају потврду, али се такође евидентирају у регистру жалби.

Потврде о пријему се не издају за анонимне жалбе примљене е-поштом или поштом, од стране особа које не доставе своје личне и контакт податке. Међутим, информација да је таква притужба примљена и начин на који је обрађена се објављује на интернет страници Операције.

КОРАК 2: Истрага и решавање притужби

У овој фази се покреће истрага у вези са притужбом. Подносилац притужбе може бити додатно контактиран током ове фазе како би пружио додатне информације, објаснио евентуалне новонастале околности и помогао у идентификовању могућих решења која би била прихватљива за све стране.

Менаџер за жалбе, поступајући уз одобрење руководиоца Јединице за координацију Операције, утврђује које је одељење или лице одговорно да размотри и реши жалбу, истражује чињенице и околности, предлаже корективне мере и саставља одговор за подносиоца жалбе. Уколико се, након почетне истраге, утврди да се притужба не односи на Операције, поступак се прекида и подносилац жалбе се о томе обавештава.

Операција је понекад спречена да реагује поводом анонимних притужби и то је јасно назначено у обавештењима о жалбеном механизму. Ипак, Операција чини све што је у његовој моћи да одговори на такве притужбе и одговор се увек објављује на интернет страници Операције.

КОРАК 3: Одговор подносиоцу притужбе

Жалба се решава, а одговор се даје у року од **30 дана од пријема жалбе**. Одговор садржи јасну процену притужбе/захтева, опис тражених информација и предлог корективних радњи, уколико је то потребно. Корективна радња може укључити мере за ублажавање било које ситуације која произилази из активности Операције, и/или мере за компензацију, ако ублажавање није могуће, са јасним временским оквиром у којем ће мере бити спроведене.

Уколико шалтер за жалбе није у могућности да достави одговор у року од 30 дана, подносилац жалбе се благовремено обавештава о томе као и о новом року за одговор. Укупан период за одговор **не може бити дужи од 60 дана од пријема жалбе**, иако ће временски период који је потребан за спровођење корективних мера можда морати да буде дужи, у зависности од природе притужбе.

Одговори на анонимне притужбе се налазе на интернет страници Операције, а адреса интернет странице Операције је објављена на свим обавештењима о жалбеном механизму.

КОРАК 4: Затварање жалбе

Ако је подносилац жалбе задовољан одговором/одлуком примљеном од шалтера за жалбе, жалба се затвара. За све сложене притужбе и притужбе које захтевају даље радње, менаџер за жалбе ће захтевати од подносиоца жалбе да достави потписану потврду да је жалба адекватно решена и да се сматра затвореном.

5.2 Телефонске жалбе

Када се притужбе приме телефоном, менаџери за жалбе бележе детаље позива у регистру жалби: датум када је позив примљен, природу разговора и све друге чињенице од значаја. Менаџер за жалбе увек покушава да се договори са подносиоцем жалбе о начину на који ће му бити достављен писмени одговор на жалбу (електронском поштом или поштом), а који ће такође послужити као потврда о проведеном поступку и решењу. Ако то није могуће, запис о телефонском разговору који је направио менаџер за жалбе у регистру, служи као потврда.

6 Контакт подаци локалних и менаџера за жалбе извођача

Табела испод се редовно ажурира у овом документу од стране менаџера за жалбе, када релевантни подаци постану доступни.

Компонента Операције	Контакт подаци менаџера за жалбе извођача радова

7 Подношење жалби

Било која особа која има питање или жалбу везану за Операцију „Унапређење управљања јавним финансијама за зелену транзицију“, треба да попуни формулар дат као АНЕКС 1 овог документа, или да га искористити као водич за припрему свог поднеска. Притужба или питање се може доставити поштом или е-поштом, користећи следеће контакт податке:

Министарство финансија, Сектор за међународну сарадњу и европске интеграције
Јединица за координацију Операције
Менаџер за жалбе: Магдалена Арсић
Позиција: самостални саветник
Адреса: Кнеза Милоша 20, 11000 Београд, Србија
е-пошта: zalbe.pfmgt@mfin.gov.rs
Телефон: +381 11 765 2199 (радним даном од 10 до 13 часова)

Анекс 1 – Формулар за жалбе

МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА

Операција „Унапређење управљања јавним финансијама за зелену транзицију”

За сва питања, коментаре или жалбе везане за Операцију „Унапређење управљања јавним финансијама за зелену транзицију”, контактирајте менаџера за жалбе, Магдалену Арсић, самосталног саветника у Сектору за међународну сарадњу и европске интеграције Министарства финансија, Јединица за координацију Операције, на један од следећих начина:

Министарство финансија, Сектор за међународну сарадњу и европске интеграције Јединица за координацију Операције

Менаџер за жалбе: Магдалена Арсић

Адреса: Кнеза Милоша 20, 11000 Београд, Србија

е-пошта: zalbe.pfmgt@mfin.gov.rs

Телефон: +381 11 765 2199 (Радним даном од 10 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.

Референтни број (не попуњавати; број ће бити додељен од стране одговорног лица):

Одељак 1 - Контакт информације (није обавезно попунити):

Напомена: уколико желите, можете остати анонимни. У случају анонимних поднесака, одговор ће бити постављен на интернет страници Операције

Желим да поднесем притужбу анонимно

Напомена: Ваше име и контакт информације неће бити објављени, нити јавно доступни. Подаци ће се користити искључиво за даљу комуникацију са Вама у вези са постављеним питањем, коментаром или притужбом. Подаци о полу се користе искључиво у статистичке сврхе, за обраду и аналитички приказ; изјашњавањем дајете сагласност за статистичку обраду података.

Име: _____

Презиме: _____

Пол (није обавезно попунити): Мушки Женски Друго

Контакт информације:

Адреса: _____

е-пошта: _____

Телефон: _____

Означите како желите да Вас контактирамо: Поштом Телефоном е-поштом

Потражићу одговор на интернет страници јер желим да останем анониман/на.

Жељени језик за комуникацију: Српски Енглески

Одељак 2 – Питање, коментар или притужба (обавезно попунити);

Напомена: У случају да је Ваше питање, коментар или притужба повезана са одређеним догађајем или инцидентом, молимо Вас да укратко опишете: Шта се догодило? Где се догодило? Које се догодило? Шта је резултат догађаја/инцидента? Када је наступио догађај или инцидент (датум). Да ли се то десило више пута (у ком периоду)? Да ли се то још увек дешава?

На који начин бисте желели да проблем буде решен?