

Mehanizam za rešavanje žalbi zainteresovanih strana na projektu Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala (Projekat CMDP)

1. Žalbeni mehanizam

Žalbeni mehanizam (ŽM) predstavlja skup aktivnosti u okviru projekta *Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala* (u daljem tekstu: Projekat CMDP) koji omogućava svim zainteresovanim stranama na koje utiče implementacija svih komponenti i podkomponenti Projekta da ulažu žalbe, podnesu prijavu, daju mišljenja i predloge, da postavljaju pitanja, ili daju povratne informacije, kao i da traže rešenje kada smatraju da postoji nepovoljan uticaj aktivnosti Projekta CMDP na njih.

U smislu ovog dokumenta žalbama se smatraju: zahtevi za dostavljanjem dodatnih informacija i pojašnjenja, prigovori, pritužbe, komentari i sugestije i drugi oblici izražavanja različitih primedbi na neku od projektnih aktivnosti tokom implementacije Projekta CMDP. U skladu sa takvim razumevanjem termina "žalba", žalbenim mehanizmom se smatraju sve aktivnosti koje će se uspostaviti na nivou Projekta CMDP, a koje obezbeđuju upravljanje žalbama.

Žalbeni mehanizam predstavlja ključni način za ublažavanje, upravljanje i rešavanje potencijalnih, uslovnih ili stvarnih negativnih uticaja i doprinosi stvaranju pozitivnih odnosa između svih zainteresovanih strana i samog Projekta CMDP. Putem Žalbenog mehanizma će se sprovoditi podnošenje žalbi od strane:

- Fizičkog/pravnog lica na koje projekat direktno utiče, potencijalni korisnici Projekta,
- Ostala zainteresovana lica koja su zainteresovana za Projekat, tj. pojedinci, grupe, subjekti na koje projekat možda neće imati direktan uticaj, ali koji smatraju da su njihovi interesi pogođeni projektom i/ili koji bi mogli na neki način uticati na projekat i proces njegove implementacije.

Žalbeni mehanizam obuhvata dva osnovna koraka:

- Centralno registrovanje žalbi, i
- Praćenje statusa žalbi i procesa upravljanja žalbama.

Oba slučaja se odvijaju na nivou Ministarstva finansija Republike Srbije, gde će se voditi Centralni registar za povratne informacije (u daljem tekstu Registar).

Na veb-sajtu JIP-a Projekta CMDP biće postavljene precizne informacije koje će koristiti zainteresovanim stranama prilikom podnošenja žalbi, pitanja, komentara, nedoumica i načini dobijanja povratnih informacija, uključujući i mogućnost podnošenja žalbi elektronskim putem.

Takođe, ŽM će biti kombinacija centralizovanog sistema za rešavanje žalbi koji će biti dostupan i na veb stranicama Ministarstva finansija (MF) i Komisije za hartije od vrednosti (KHoV) zajedno sa drugim komunikacionim kanalima za prijem žalbi kao što su otvaranje dodatnih telefonskih linija za prijem žalbi, e-mail adresa, poštanskih usluga itd. ŽM omogućava korisnicima (zainteresovanim stranama) da podnesu i prate odgovor na žalbe, kao i sam status takvih žalbi na veb stranici Projekt CMDP sa bilo kog mesta.

2. Svrha žalbenog mehanizma

Svrha uspostavljanja i implementacije žalbenog mehanizma Projekta CMDP, zajedno sa svim drugim metodama angažovanja zainteresovanih strana, je trostruka:

- da efikasno pruži informacije o Projektu CMDP svim zainteresovanim stranama, tako što će se baviti njihovim specifičnim pitanjima i zahtevima za informacijama,
- da predupredi ili reši bilo kakve negativne ekološke i društvene posledice Projekta CMDP na koje se skrene pažnja putem pojedinačnih žalbi, i
- da omogući analizu primljenih žalbi, sa ciljem usmeravanja budućih aktivnosti na implementaciji projekta i angažovanju zainteresovanih strana, radi postizanja boljih ukupnih rezultata.

Žalbeni mehanizam se bavi žalbama eksternih zainteresovanih strana na Projektu CMDP (fizičkih/pravnih lica, organizacija i ostalih zainteresovanih strana) koje se dalje u tekstu pominju kao podnosioci žalbe. Ovaj žalbeni mehanizam nije namenjen za upotrebu od strane direktno zaposlenih i angažovanih spoljnih saradnika na projektu i drugih lica povezanih sa Projektom CMDP za koje je Projekat uspostavio poseban interni žalbeni mehanizam.

3. Principi žalbenog mehanizma

U izradi žalbenog mehanizma, Projekat CMDP je definisao određene ključne principe kojih će se pridržavati u procesu rešavanja svih žalbi, i to:

Pristupačnost i kulturna prilagođenost

Žalbeni mehanizam je dostupan svakom pojedincu, grupi ili organizaciji na koje Projekat CMDP utiče ili koji su zainteresovani za njega, i njegovo korišćenje je besplatno. Informacije o Žalbenom mehanizmu su na srpskom i engleskom jeziku. Saveti i pomoć pri podnošenju žalbe se pružaju u pisanoj formi ili usmeno, preko menadžera za žalbe, koji takođe pomaže i u

pojašnjavanju odgovora podnosiocu žalbe, ako je potrebno. Žalbe se mogu podneti pismeno putem različitih kanala, uključujući poštu, e-poštu ili lično, po želji podnosioca žalbe.

Transparentnost

Ovaj Žalbeni mehanizam opisuje potpunu proceduru obrade žalbe, odnosno sve interne korake preduzete za razmatranje i rešavanje žalbe, kao i ko je uključen u proces donošenja odluke. Takođe, ovaj Žalbeni mehanizam daje jasan uvid šta podnosilac žalbe može da očekuje u procesu i kako može da se žali u slučaju da žalba nije uspešno rešena u prvom stepenu.

Pravovremenost

Procedura Žalbenog mehanizma je razvijena u cilju omogućavanja pojedincima, grupama ili organizacijama da brzo pristupe odgovornom osoblju Projekta CMDP, kako bi rešili sve hitne izazove u vezi sa Projektom. Procedura uzima u obzir rokove za određene aktivnosti projekta, kao i vremenske okvire za reagovanje.

Zabrana osvete i poštovanje privatnosti

Svakome ko podnese žalbu se garantuje da neće biti odmazde protiv nje/njega zbog toga. Osim toga, žalbe se mogu podneti anonimno, u kom slučaju je odgovor dostupan putem javnih glasila. Lični podaci podnosioca žalbe se nikada ne objavljuju i ne dele ni sa kim osim sa ljudima koji su uključeni u obradu žalbi i sprovođenju korektivnih mera, samo kada je to neophodno i uz odobrenje podnosioca žalbe.

Dobra namera

Žalbeni mehanizam je osmišljen da promoviše interakciju između Projekta CMDP i zainteresovanih strana, podstiče dijalog i identifikuje obostrano prihvatljiva rešenja u postupku rešavanja žalbi. Učešće u ovom mehanizmu je dobrovoljan proces i ne sprečava podnosioca žalbe da preduzmu pravne radnje u skladu sa zakonima Republike Srbije, niti na bilo koji način utiče na sudske postupke i ishode.

4. Podnošenje žalbi

Efikasno upravljanje Žalbenim mehanizmom se snažno oslanja na set osnovnih principa osmišljenih da promovišu pravičnost procesa i njegovih rezultata. Procedura postupanja po žalbama je uređena tako da bude pristupačna, efikasna, jednostavna, razumljiva i bez troškova za podnosioca žalbe. Svaka žalba se može dostaviti poštom, ličnom dostavom ili putem elektronske pošte, u pisanoj formi, popunjavanjem formulara za žalbe koji je dat u Prilogu 1 – Formular za podnošenje žalbi. Takođe, sve žalbe podnete anonimno će se smatrati validnim.

KORAK 1: Prijem, registrovanje i potvrda žalbi

Menadžer za žalbe prima zahtev za dostavljanjem informacije ili žalbu (lično, telefonom, poštom, e-poštom) i beleži ga u registar žalbi, dodeljujući određeni referentni broj žalbe. Menadžer za žalbe potvrđuje prijem žalbe u roku od 5 /pet/ dana, tako što će kontaktirati

podnosioca žalbe, putem njegovog/njenog željenog načina komunikacije (Prilog 1. Formular za podnošenje žalbi). Potvrda sadrži opis žalbe, referentni broj žalbe i datum prijema. U slučaju da postoje zahtevi za informacijama koji se mogu lako i odmah obraditi i koji ne zahtevaju potvrdu, oni i dalje moraju biti zabeleženi u registru žalbi. Na anonimne žalbe primljene e-poštom ili poštom od osoba koje ne žele da daju bilo koji od svojih ličnih ili kontakt podataka, biće odgovoreno na veb stranici Projekta. Takođe, informacija o tome da je anonimna žalba primljena i kako će biti obrađena, biće dostupna na veb stranici Projekta.

Kontakt podaci menadžera za žalbe za podnošenje bilo kakvih žalbi, pitanja ili sugestija u vezi sa projektom *Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala* su:

Jedinica za implementaciju projekta Ministarstva finansija, projekta *Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala*:

- Poštom na adresu: Ministarstva finansija Republike Srbije, Kneza Miloša 20, 11000 Beograd, sa naznakom poverljivo na Sektor za finansijski sistem - Projekat Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala.
- Na ruke: Pisarnica Ministarstva finansija, Kneza Miloša 20, 11000 Beograd, sa naznakom poverljivo na Sektor za finansijski sistem - Projekat Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala.
- E - poštom: zalbezaintresovanestrane.cmdp@mfin.gov.rs
- Tel. +381 (11) 765 23 56 u periodu od 10.00 - 12.00

Na samom početku implementacije Projekta CMDP, žalbenim mehanizmom će se upravljati manuelno, međutim, predlaže se razvoj sistema zasnovanog na IT-u za upravljanje celokupnim žalbenim mehanizmom. Za sve zainteresovane strane, biće omogućeno podnošenje žalbe onlajn i u automatizovanom okruženju i podnosilac žalbe može da vidi status svoje žalbe onlajn. Glavne karakteristike onlajn mehanizma za žalbe su sledeće:

- ŽM je dostupan putem veb stranice i omogućava onlajn pristup 24 časa, 7 /sedam/ dana u nedelji;
- Žalbe i sugestije mogu se podneti onlajn na veb stranici u bilo koje vreme i sa bilo kog mesta;
- Podnosiocu žalbe se automatski šalje imejl kojim se potvrđuje prijem žalbe i dodeljuje jedinstveni registarski broj žalbe za buduću upotrebu i praćenje od strane podnosioca žalbe;
- Podnosilac žalbe može da dobije informacije o preduzetim radnjama po žalbi;
- Žalbeni postupak se okončava ako se utvrdi da je žalba adekvatno rešena;
- Formular za registraciju žalbe sadrži lične podatke i detalje žalbe. U obrascu postoje određena obavezna polja. Ova polja uključuju ime, adresu za korespondenciju, adresu e-pošte podnosioca žalbe.

KORAK 2: Ispitivanje i ocenjivanje žalbenih navoda i rešavanje žalbi

U ovoj fazi se pokreće ispitivanje i ocenjivanje žalbenih navoda, u cilju razumevanja problema iz perspektive podnosioca žalbe kako bi se ustanovilo šta podnosilac žalbe zahteva. Podnosilac žalbe može biti dodatno kontaktiran tokom ove faze radi dodatnih detalja, da bi se obezbedilo ažuriranja i identifikovala moguća rešenja koja bi bila prihvatljiva za sve strane. Menadžer JIP-a u zavisnosti od prirode žalbe, određuje koje je odeljenje ili osoba odgovorna da oceni i obradi žalbu, istraži činjenice i okolnosti, predloži korektivne mere i artikuliše odgovor za podnosioca žalbe. Ukoliko se nakon početnog ispitivanja i ocenjivanja utvrdi da se žalba ne odnosi na Projekat, postupak se prekida i podnosilac žalbe se o tome obaveštava. Projekat je ponekad ograničen po pitanju ispitivanja i ocenjivanja anonimnih žalbi i to je jasno naznačeno u obaveštenju o žalbi. Ipak, Projekat čini sve napore da odgovori i na takve žalbe, a odgovor će biti dat na veb stranici Projekta za sve anonimne žalbe.

KORAK 3: Odgovor podnosiocu žalbe

Žalba se rešava, a odgovor se daje u roku od 30 /trideset/ dana od dana potvrde prijema žalbe. Odgovor sadrži jasnu procenu žalbe/zahteva, tražene informacije i predlog za korektivnu radnju, ako je potrebno. Korektivna radnja može uključiti mere za ublažavanje bilo koje situacije nastale zbog Projekta, i/ili mere za kompenzaciju, ako ublažavanje nije moguće, sa jasnim vremenskim okvirom u kojem će mere biti sprovedene. Ako menadžer za žalbe nije u mogućnosti da dostavi odgovor u roku od 30 /trideset/ dana, podnosilac žalbe se o tome blagovremeno obaveštava i daje mu se novi rok za odgovor. Ukupan period za odgovor ne može biti duži od 60 /šezdeset/ dana od trenutka prijema žalbe, iako će možda ponekad vremenski period za sprovođenje korektivnih mera morati da bude duži, u zavisnosti od prirode žalbe. Odgovori na anonimne žalbe daju se na veb stranici projekta, a adresa veb stranice projekta se objavljuje na svim obaveštenjima o žalbama.

KORAK 4: Okončanje žalbenog postupka u prvom stepenu

Ako je podnosilac žalbe zadovoljan prvostepenim odgovorom/odlukom primljenom od Menadžera za žalbe, okončava se žalbeni postupak. Nakon završetka aktivnosti i okončanja žalbenog postupka, Menadžer za žalbe obaveštava podnosioca žalbe o ishodu postupka (poštom, e-poštom). Ukoliko podnosilac žalbe u roku od 5 /pet/ radnih dana od prijema obaveštenja ne pošalje primedbe i/ili komentare, smatra se da je žalbeni postupak okončan.

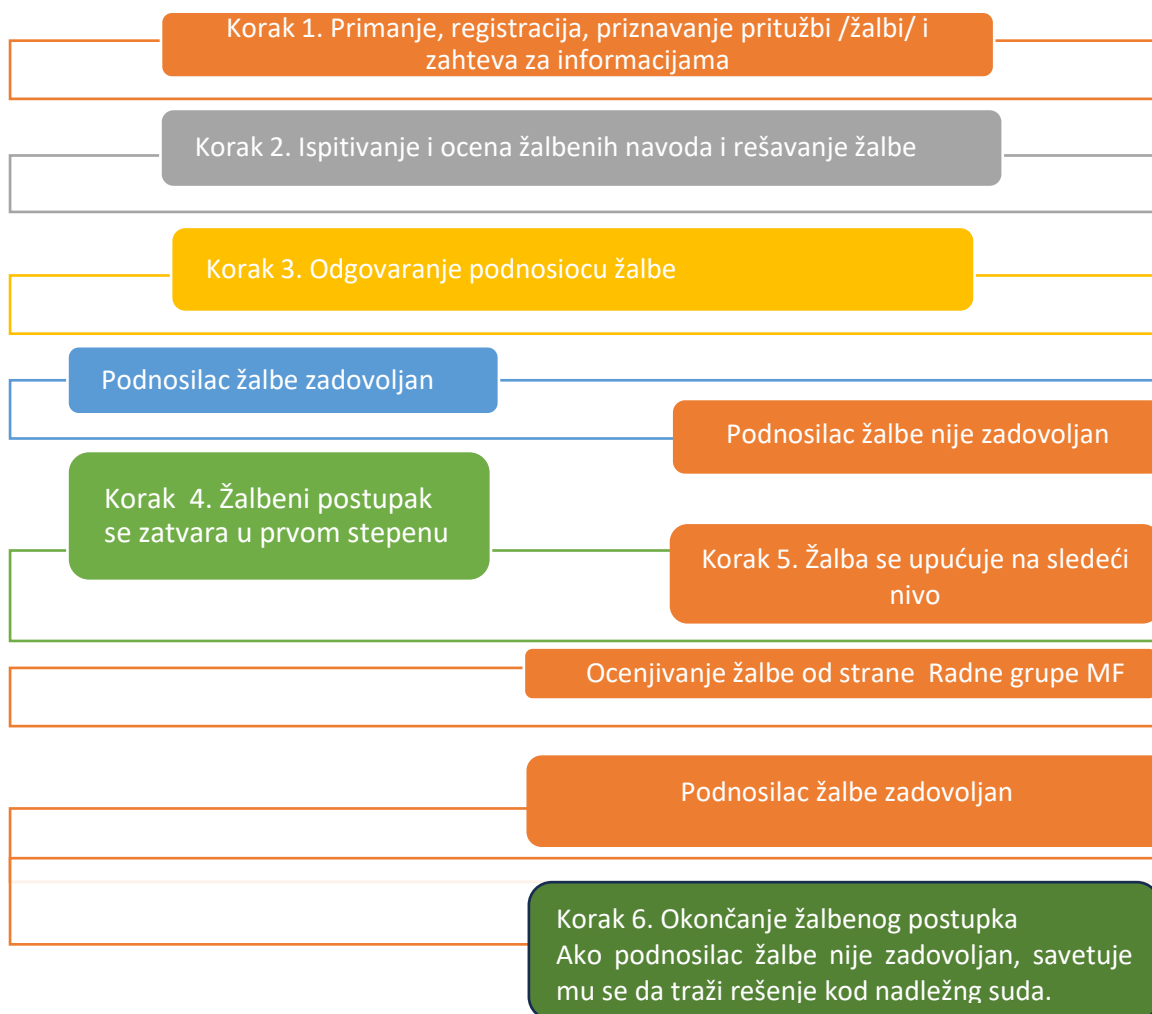
KORAK 5: Rešavanje žalbi

Ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan prvostepenim odgovorom/odlukom, ima pravo da podnese drugostepenu žalbu, tako što će o tome obavestiti menadžera za žalbe. Ovo će biti jasno navedeno u svakom odgovoru koji se dostavlja podnosiocu žalbe, kao i informacija da će menadžer za žalbe pomoći podnosiocu žalbe u pripremi i podnošenju žalbe Radnoj grupi na nivou MF. U takvim slučajevima dalje rešavanje žalbe će sprovoditi Radna grupa koju predvodi MF i koja će imati nadležnosti drugostepenog nivoa odlučivanja. Odluka Radne grupe će podrazumevati detaljno objašnjenje procesa rešavanja žalbi, kao i obrazloženje konačne odluke i sadržaće uputstva o tome kako treba postupiti ako podnosilac žalbe i dalje

nije zadovoljan ishodom. Namenski sastanci između Radne grupe i podnosioca žalbe su ponekad neophodni i mogu uključivati i druge zainteresovane strane, sa ciljem da se pronade rešenje za žalbu, prihvatljivo za sve strane. Odgovor na žalbu se daje u roku od 30 /trideset/ dana od prijema žalbe, međutim u slučaju bilo kakvog kašnjenja u organizovanju relevantnih sastanaka ili dobijanju relevantnih informacija, podnosioca žalbe redovno informiše menadžer za žalbe o statusu podnete žalbe.

KORAK 6: Okončanje žalbenog postupka

Procedura okončanja žalbenog postupka je ista kao i za prvostepene odluke. Menadžer za žalbe obaveštava podnosioca žalbe o ishodu postupka (poštom, e-poštom). Ukoliko podnosilac žalbe u roku od 5 /pet/ radnih dana od prijema obaveštenja ne pošalje primedbe i/ili komentare, smatra se da je žalbeni postupak okončan. Ako podnosilac žalbe nije zadovoljan, savetuje mu se mogućnost da traži rešenje od nadležnog suda u skladu sa lokalnim zakonima.



Slika 1. Redosled koraka u rešavanju žalbi

Telefonske žalbe

Kada se žalbe prime telefonskim putem, menadžer za žalbe beleži detalje poziva u registar žalbi, posebno datum kada je poziv upućen, prirodu razgovora i sve druge činjenice od značaja. Menadžer za žalbe uvek pokušava da se dogovori sa podnosiocem žalbe o tome kako mu/joj može biti dostavljen pismeni odgovor (e-poštom ili poštom), koji će poslužiti kao zapis o procesu i ishodu. Ako to nije moguće, u tu svrhu služi zapis telefonskog broja koji je zabeležio menadžer za žalbe u registru žalbi (Prilog 2 – Registar žalbi).

7. Izveštavanje o žalbama i povratnim informacijama dobijenim od korisnika

Uloga Žalbenog mehanizma, pored rešavanja žalbi, biće i da čuva dobijene komentare/žalbe/sugestije i da vodi registar žalbi kojim upravlja JIP Projekata CMDP. Kako bi se omogućilo potpuno poznavanje navedenog mehanizma postupanja i njegovih rezultata, kvartalni ažurirani izveštaji pripremljeni od strane Žalbenog mehanizma biće dostupni na veb stranici Ministarstva finansija. Izveštaji će biti rasčlanjeni prema polu podnosioca žalbe, vrsti žalbe/žalbi i biće redovno ažurirani.

8. Registar žalbi

JIP Projekata CMDP će voditi evidenciju žalbi na takav način da svaka žalba ima pojedinačni poziv na broj kako bi se osiguralo da se svaka primljena žalba na odgovarajući način prati i vodi evidencija o svim preduzetim radnjama (Prilog 2). Registar treba da sadrži minimum sledeće informacije:

- Ime podnosioca žalbe, mesto i detalje o predmetu žalbe,
- Datum podnošenja žalbe,
- Datum kada je žalba evidentirana,
- Detalji o preduzetim korektivnim merama,
- Datum kada je predložena korektivna mera poslata podnosiocu žalbe (ako je neophodno),
- Datum okončanja žalbenog postupka,
- Datum kada je odgovor po primljenoj žalbi poslat podnosiocu žalbe.

9. SLUŽBA SVETSKE BANKE ZA REŠAVANJE ŽALBI

Zajednice i pojedinci koji smatraju da na njih negativno utiče projekat koji podržava Svetska banka (SB) mogu podneti žalbu putem postojećeg mehanizma za podnošenje žalbi na nivou projekta ili Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (SRŽ). SRŽ je odgovorna da se primljene žalbe odmah analiziraju kako bi se blagovremeno odgovorilo na uočenu zabrinutost u vezi sa projektom. Zajednice i pojedinci na koje projektne aktivnosti negativno utiču mogu podneti žalbu nezavisnoj Inspekcijskoj komisiji Svetske banke koja potom utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla da nastane kao rezultat nepoštovanja politike i procedura SB. Žalbe se mogu

podneti u bilo kom trenutku nakon što je zabrinutost direktno iskazana prema Svetskoj banci, a rukovodstvu banke je data prilika da odgovori.

Za informacije o tome kako se podnose žalbe Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (SRŽ), posetite:

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

Za informacije o tome kako se podnose žalbe Inspekcijskoj komisiji Svetske banke, posetite: www.inspectionpanel.org.

Prilog 1. Formular za podnošenje žalbi za zainteresovane strane

Prilog 2. REGISTAR ŽALBI - Administrativni obrazac