

Жалбени механизам

Жалбени механизам представља веома важно средство за рано откривање и отклањање нежељених или непредвиђених утицаја и других недоумица које могу да произађу у току реализације пројектних активности. У оквиру овог механизма ће бити документоване и размотрене жалбе свих заинтересованих страна и на брз и ефикасан начин отклонити утицаји и недоумице произашле током реализације пројекта.

Пријем и решавање жалби ће се обављати по следећој процедури:

- Пријем жалби - Корисник може поднети приговор у писаној форми на припремљеном обрасцу Министарству државне управе и локалне самоуправе (МДУЛС) или Општини Прокупље:

Министарство државне управе и локалне самоуправе

Јединица за имплементацију пројекта “Партнерство за локални развој”

Тел: +381 11 3620 622; +381 63 430 314

Е-мејл: jedunica.projekti@mduls.gov.rs; ivana.matijevic@mduls.gov.rs

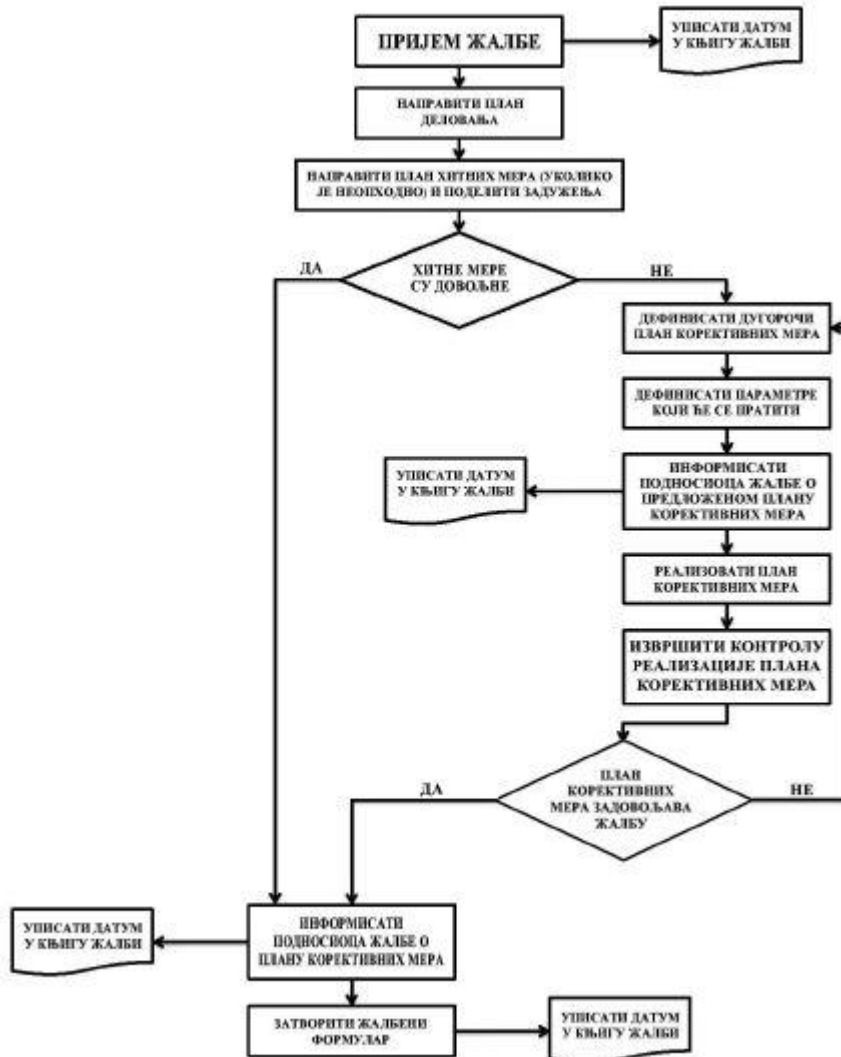
Општина Прокупље

Тел: +381 60 242 3174

Е-мејл: kabinet@prokuplje.org.rs; natka.sretenovic@prokuplje.org.rs

- Поступање са жалбама:
 - Жалбе се могу доставити и Извођачу радова. Обрасци за жалбе ће бити доступни на одговарајућим локацијама у близини градилишта у штампаном облику, и на тај начин ће бити доступни јавности. Извођач ће бити у обавези да све примљене жалбе достави МДУЛС у року од 5 дана од дана пријема жалбе.
 - Општина Прокупље је дужна да достави све примљене жалбе МДУЛС у року од 5 дана од дана пријема жалбе. Сви приговори ће бити евидентирани у Регистру жалби, а МДУЛС ће потврдити пријем подносиоца жалбе у року од 7 календарских дана (у случају да жалба није поднета анонимно).
 - Подносилац жалбе ће бити информисан о предложеним корективним мерама и активностима у року од 20 радних дана од дана пријема жалбе.
 - МДУЛС ће пратити начин на који се решавају жалбе и редовно ће ажурирати Регистар жалби.
- Графички приказ жалбеног механизма - Јасан поступак по жалби је графички приказан у оквиру овог документа и биће доступан заинтересованим странама на интернет страницама МДУЛС и Општине Прокупље, као и у њиховим просторијама.
- Образац за жалбе - Образац за жалбе је приказан у оквиру овог документа и биће доступан свим заинтересованим странама на интернет страницама Општине Прокупље и МДУЛС и у њиховим просторијама. МДУЛС ће објавити и редовно ажурирати сву релевантну документацију и информације о жалбеном механизму на својој интернет страници, као и на интернет страници Општине Прокупље.

Алгоритам Жалбеног механизма/Процедура жалби



Образац за достављање жалби

Референтни број жалбе (уписати број):			
Контакт детаљи	Име и презиме: Адреса Телефон: Е-мејл:		
На који начин бисте желели да вас контактирамо? Молимо обележите одговарајуће поље	Поштом	Телефоном	Путем е-мејла
Име, презиме и информације у циљу идентификације (информације из личне карте).			
Детаљи ваше жалбе. Молимо опишите проблеме, коме се догодио проблем, када, где и колико пута?			
Које решење предлагете како би разрешили вашу жалбу?			
Како доставити овај формулар	Поштом		
	Ручно: молим оставите овај образац на		
	Путем е-мејла: Молимо доставите путем е-мејла вашу жалбу, предлог решења и контакт детаље:		
Потпис		Датум	