

Žalbeni mehanizam

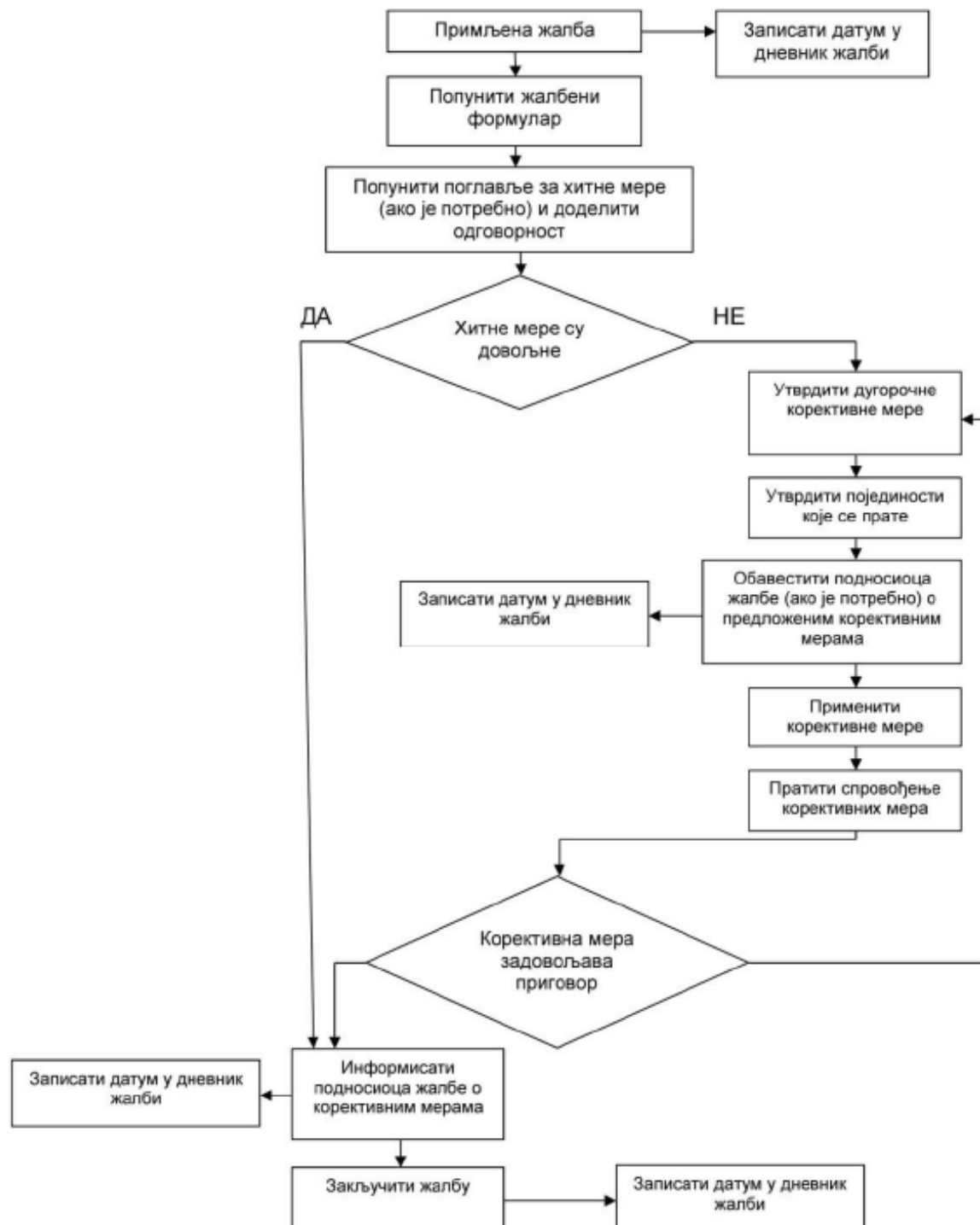
Žalbeni mehanizam predstavlja veoma važno sredstvo za rano otkrivanje i otklanjanje neželjenih ili nepredviđenih uticaja i drugih nedoumica koje mogu da proizađu u toku realizacije projektnih aktivnosti.

U okviru ovog mehanizma će biti dokumentovane i razmotrene žalbe svih zainteresovanih strana i na brz i efikasan način otkloniti uticaji i nedoumice proizašle tokom realizacije projekta.

Prijem i rešavanje žalbi će se obavljati po sledećoj proceduri:

1. Prijem žalbi – Korisnik može podneti prigovor u pisanoj formi na pripremljenom obrascu Ministarstvu državne uprave i lokalne samouprave (MDULS) ili Opštini Lebane:
 - Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave
Jedinica za implementaciju projekta „Partnerstvo za lokalni razvoj”
Tel: +381 11 3620 622; +381 63 430 314
E-mejl: jedinica.projekti@mduls.gov.rs, ivana.matijevic@mduls.gov.rs
 - Opština Lebane
Tel: +381 (0) 16 843 710; +381 (0)16 843 027
E-mejl: kabinet@lebane.org.rs
2. Postupanje sa žalbama:
 - Žalbe se mogu dostaviti i izvođaču radova. Obrasci za žalbe će biti dostupni na odgovarajućim lokacijama u blizini gradilišta u štampanom obliku, i na taj način će biti dostupni javnosti. Izvođač će biti u obavezi da sve primljene žalbe dostavi MDULS u roku od 5 dana od dana prijema žalbe.
 - Opština Lebane je dužna da dostavi sve primljene žalbe MDULS u roku od 5 dana od dana prijema žalbe. Svi prigovori će biti evidentirani u Registru žalbi, a MDULS će potvrditi prijem podnosioca žalbe u roku od 7 kalendarskih dana (u slučaju da žalba nije podneta anonimno).
 - Podnosilac žalbe će biti informisan o predloženim korektivnim merama i aktivnostima u roku od 20 radnih dana od dana prijema žalbe.
 - MDULS će pratiti način na koji se rešavaju žalbe i redovno će ažurirati Registar žalbi.
3. Grafički prikaz žalbenog mehanizma – Jasan postupak po žalbi je grafički prikazan u okviru ovog dokumenta i biće dostupan zainteresovanim stranama na internet stranicama MDULS i Opštine Lebane, kao i u njihovim prostorijama.
4. Obrazac za žalbe – Obrazac za žalbe je prikazan u okviru ovog dokumenta i biće dostupan svim zainteresovanim stranama na internet stranicama Opštine Lebane i MDULS i u njihovim prostorijama. MDULS će objaviti i redovno ažurirati svu relevantnu dokumentaciju i informacije o žalbenom mehanizmu na svojoj internet stranici, kao i na internet stranici Opštine Lebane.

Grafički prikaz žalbenog mehanizma



Obrazac za žalbe

Delovodni broj žalbe:			
Kontakt podaci	Ime i prezime:		
	adresa:		
	telefon:		
	e-mejl:		
Kako želite da budete kontaktirani? <i>Molimo vas označiti</i>	poštom	telefonom	e-mejl
Ime i informacije o identitetu (iz lične karte)			
Detalji vašeg prigovora <i>Molimo vas da opišete probleme, kome su se dogodili, kada, gde i koliko puta, kao relevantne.</i>			
Koja je vaša preporuka za razrešenje prigovora?			
Kako da predate ovaj obrazac nadležnom licu	poštom:		
	lično: <i>molimo donesite ovaj formular na adresu:</i>		
	e-mail: <i>pošaljite prigovor, predloženo rešenje i kontakt podatke na e-mejl:</i>		
Potpis		Datum	