

ЈАВНИ ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ ПРОЈЕКТА
„ИЗГРАДЊА РЕГИОНАЛНОГ ЦЕНТРА ЗА УПРАВЉАЊЕ ОТПАДОМ КАЛЕНИЋ“

1. УСПОСТАВЉА СЕ Жалбени механизам пројекта „Изградња регионалног центра за управљање отпадом Каленић“ (у даљем тексту: Жалбени механизам).

2. СВРХА ЖАЛБЕНОГ МЕХАНИЗМА

Сврха успостављања жалбеног механизма је- омогућавање свим заинтересованим странама да на ефикасан начин пруже информације о Пројекту и предупредјење или решавање евентуалних негативних утицаји на животну средину и локалне заједнице у вези са поднетим појединачним жалбама

3. ПРИНЦИПИ ЖАЛБЕНОГ МЕХАНИЗМА

Жалбени механизам се успоставља на следећим принципима:

Доступност

Жалбени механизам је доступан сваком појединцу, групи или организацији на које Пројекат утиче или су заинтересовани за њега, и његово коришћење је бесплатно. Информације о жалбеном механизму су доступне на српском језику и приказане су на сајту „Еко Тамнава“ д.о.о. и другим локацијама. Образац жалбе доступан је на сајту „Еко Тамнава“ д.о.о. и у седишту друштва. Жалбе се могу поднети писмено или усмено, путем различитих канала, укључујући поштом, е-поштом, телефоном или лично, по жељи подносиоца жалбе. Лицима која имају објективне потешкоћа да поднесу притужбу, мора се пружити одговарајућа помоћ у овом процесу.

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.

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 Пројекта, како би разрешили све хитне проблеме у вези са Пројектом. Ова процедура подразумева и рокове за одређене активности које се предузимају у оквиру Пројекта, укључујући и давање одговора у одређеном временском периоду.

Жалбе ће се прикупљати пре почeka извођења грађевинских радова, током извођења грађевинских радова и током оперативне фазе.

Право на приватност подносиоца

Ко год да поднесе притужбу гарантује му се да према њој / њему, неће бити употребе репресије због тога. Поред тога, притужбе се могу поднети анонимно. Лични подаци подносиоца жалбе се никада не објављују и не деле се 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.

Добровољност

Жалбени механизам је добровољни процес и не спречава подносиоце жалбе да предузму правне радње у складу са позитивним прописима Републике Србије, нити на било који начин утиче на судске поступке и исходе. Подносилац жалбе неће сносити никакве трошкове.

4. ЖАЛБЕНИ ПОСТУПАК

4.1. Подношење жалбе

Жалба се може поднети усмено или писмено, путем и мејла „Еко Тамнава“ д.о.о. office@ekotamnava.rs, путем телефона 014 412 415 или непосредно у просторијама друштва у Убу ул. Вељка Влаховић бр. 8 у радно време друштва.

Ако се жалба подноси писмено може се поднети на обрасцу доступном на сајту друштва и у просторијама друштва или у слободној форми.

4.2. Евидентирање жалбе

О свакој поднетој жалби води се евиденција у оквиру регистра жалби.

Регистар жалби садржи податке о:

- име, презиме, пол и контакт подаци о подносиоцу жалбе, уколико жалба није поднета анонимно,
- опис жалбе,
- датум пријема / потврде враћене подносиоцу жалбе,
- опис предузетих активности (истрага, корективне мере) и на који начин је комуницирано са подносиоцем жалбе,
- датум решавања и затварања,
- достављање повратних информација подносиоцу жалбе и њихов одговор (да ли су задовољни или не)
- да ли су предузете дугорочне радње како би се избегло понављање сличних жалби у будућности, ако је то применљиво.

4.3. Поступање по жалби

Претходну обраду жалбе уз испитивање постојања свих неопходних услова за поступање врши запослени у друштву Дејан Весић. Он је дужан да у року од од 7 радних дана од дана подношења званичним дописом уколико су доступни контакт подаци о подносиоцу жалбе обавести подносиоца да је жалба примљена и да ће се по њој поступати. Уколико жалба није разумљива или су потребне додатне информације, тражиће појашњење од подносиоца жалбе. Уколико жалба не може бити решена, или ако не захтева предузимање акције, подносиоцу ће бити дато детаљно објашњење /образложење због чега проблем није решен.

На све жалбе ће се одговорити у року од 30 радних дана од датума подношења. У случају кашњења, подносиоци жалби ће бити обавештени о разлозима кашњења и очекиваном временском периоду за решавање њихових жалби. Предложена корективна мера треба бити потврђена са подносиоцем жалбе пре њеног спровођења, како би се умањиле непотребне/неоправдане радње. Ако се сложе са приступом, неопходне мере се примењују како би се ово питање решило. Завршетак активности се уписује у регистар жалби. Одговор потписује одговарајући руководилац. Ово укључује или потписивање регистра жалби или потврђивање у званичној преписци (која ће потом бити заведена са жалбом како би се назначио споразум и биће наведена у регистру).

Након спровођења акција за решавање жалбе, треба потврди са подносиоцем да ли је задовољан/на исходом. Сваки одговор подносиоца жалбе треба да буде узет у обзир како би се проценило да ли је жалба решена или да ли су потребне додатне мере.

Ако подносилац жалбе није задовољан предложеним решењем или коначним исходом, жалбу треба поново размотрити.

4.4. Жалбе у вези са грађевинским активностима

Жалбе у вези грађевинских активности ће решавати Извођач радова на исти начин и према истим стандардима као и Еко-Тамнава д.о.о.. Извођач ће преко **Службеника за везу са заједницом** бити у комуникацији са локалним заједницама и прикупљати и управљати њиховим жалбама везаним за грађевинске активности. Управљање жалбама ће бити садржано у месечним извештајима надзорном инжењеру Еко-Тамнава д.о.о..

5. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ ЖАЛБЕНОГ МЕХАНИЗМА

Директор „Еко Тамнава“ д.о.о. и председник Скупштине друштва су одговорно за решавање свих жалби и њихово прослеђивање релевантним секторима Еко-Тамнава д.о.о.

6. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

У сваком тренутку, подносилац жалбе има право на правна средства, у складу са позитивним прописима.

Саставни део овог жалбеног механизма је скица процеса решавања жалби (Прилог 1) и образац жалбе (Прилог 2).

РЕГИОНАЛНИ ЦЕНТАР ЗА УПРАВЉАЊЕ ОТПАДОМ

„ЕКО ТАМНАВА“ Д.О.О. УБ

Број: 306/1 од 14.07.2023 године



ДИРЕКТОР
Зоран Петровић