

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:

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

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: jedinica.projekti@mduls.gov.rs, ivana.matijevic@mduls.gov.rs

Општина Књажевац

Тел: +381 (19) 732 730; +381 64 864 3319

Е-мејл: zoran.djordjevic@knjazevac.rs

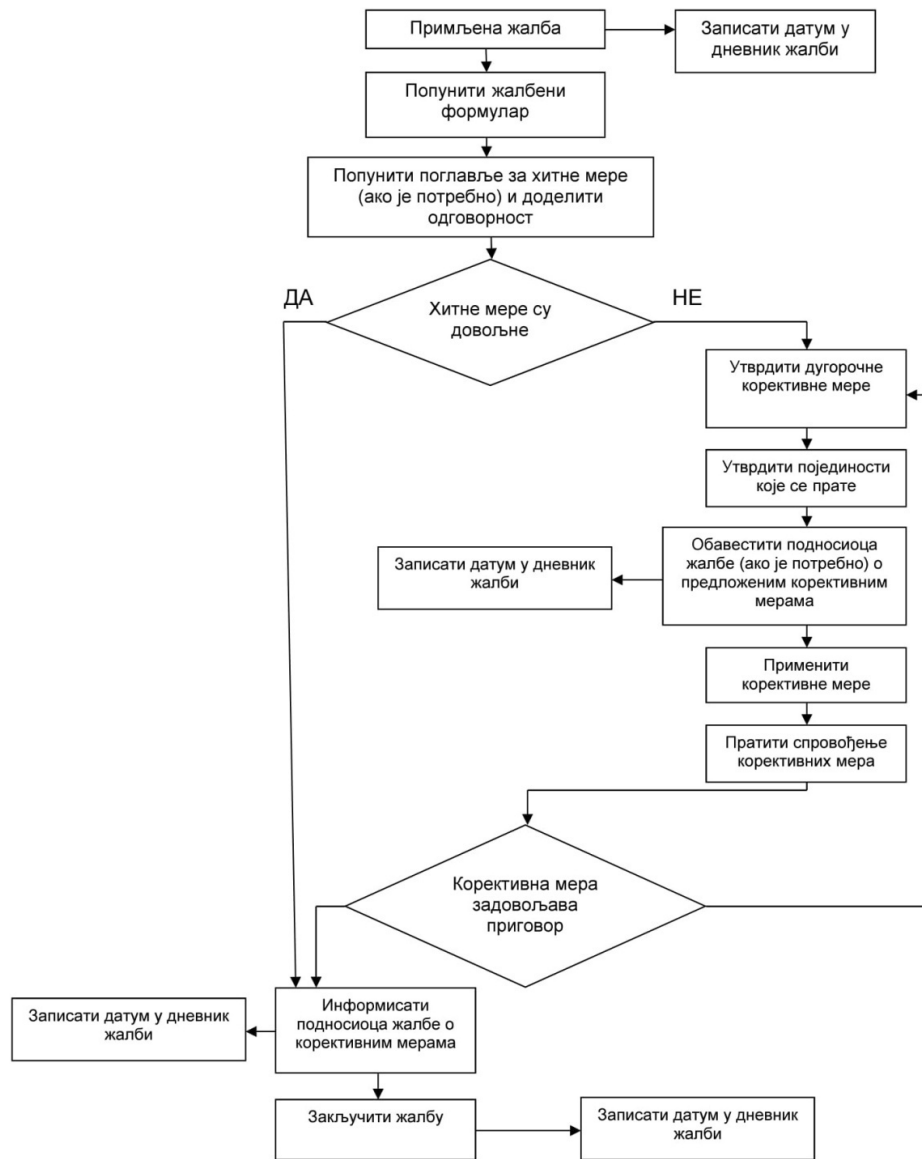
2. Поступање са жалбама:

- 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 Књажевац 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.

3. Графички приказ жалбеног механизма - Јасан поступак по жалби је графички приказан у оквиру овог Прилога и биће доступан заинтересованим странама на интернет страницама МДУЛС и Општине Књажевац, као и у њиховим просторијама.

4. Образац за жалбе - Образац за жалбе је приказан у оквиру овог Прилога и биће доступан свим заинтересованим странама на интернет страницама Општине Књажевац 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 Књажевац.

Графички приказ жалбеног механизма



Образац за жалбе

Деловодни број жалбе:			
Контакт подаци	Име и презиме:		
	адреса:		
	телефон:		
	е - маил:		
Како желите да будете контактирани? Молимо Вас да означите	поштом	телефоном	е - мејл
Име и информације о идентитету (из личне карте).			
Детаљи вашег приговора. Молимо вас да опишете проблеме, коме су се догодили, када, где и колико пута, као релевантне.			
Која је ваша препорука за разрешење приговора?			
Како да предате овај образац надлежном лицу	поштом:		
	лично: молимо донесите овај формулар на адресу:		
	е - маил: Пошаљите свој приговор, предложено решење и контакт податке на е - мејл:		
Потпис		Датум	