**Сажета информација о жалбеном поступку, формирању пулту за пријем жалби у складу са Пројектом „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији– Пројекат SURCE''**

**Жалбом се сматрају**: захтеви, приговори, појашњења, сугестија и друге врсте приговора на неку од пројектних активности приликом спровођења мера енергетске ефикасности у јединицама локалне самоуправе и градским општинама (у даљем тексту: ЈЛС) које су обухваћене овим Пројектом.

**Ко може поднети жалбу?** Жалбу може поднети особа, група или организација искључиво у вези са Пројектом- нпр. материја која се односи на квалитет ваздуха, утицај на животну средину, бука, управљање отпадом, материја која се односи на саобраћај итд.

**Ко не може поднети жалбу?** Жалбу не могу поднети: запослени, чланови особља, лица која су повезана са Пројектом. Лица која ће бити запослена или ангажована (или су већ запослена/ангажована) у ЈИП-у (Јединица за имплементацију Пројекта), спољни сарадници, консултанти, саветници или друга лица која спроводе Пројекат ,,SURCE'' или финансије - Централна фидуцијарна јединица-ЦФЈ, могу да поднесу пријаву када уоче неправду или кршење важећег Закона о раду, других прописа или еколошких и социјалних стандарда Светске банке („ Правилник о раду на Пројекту Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији''.

**Како и коме се подноси жалба?** Жалба се подносиписмено и усмено (пошта, е-пошта, телефонски, лично). Ако се подноси анонимно, у том случају је одговор доступан путем јавних канала. Уколико се жалба саопштава телефонским путем, постоји детаљнија инструкција за поступање.

Упутство за подношење жалбе треба да се постави на интернет страници, огласну таблу и друге канале информисања.

Жалба путем жалбеног формулара се подноси **локалном пулту за жалбе** и то:

1. Попуњавањем електронског формулара и слањем у електронској форми путем е-поште;
2. Попуњавањем електронског формулара у писаној форми, слањем путем поште:

Ако подносилац жалбе није задовољан одговором или поступањем Локалног пулта за жалбе, има право да поднесе жалбу на адресу: Министарство рударства и енергетике-за пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији''- Централни пулт за жалбе, Немањина бр. 22-26, 11000 Београд, или електронски на адресу (e-mail): [zalbe.surce@mre.gov.rs](mailto:zalbe.surce@mre.gov.rs).

**Жалбени механизам (ЖМ)**

На локалном нивоу постоје два места, локације на којима грађани добијају информације о жалбеном механизму и на којима могу поднети своје жалбе у писаној форми, један је при локалном пулту за пријем жалби, а други је непосредно на локацији на којој се изводе радови (код извођача радова). Без обзира на место на коме је жалба предата, по жалби поступа локални пулт за жалбе, односно жалба се решава на локалном нивоу.

Уколико локални пулт за жалбе није у могућности да одговори или реши жалбу, подносилац жалбе се обраћа централном пулту за жалбе. Уколико се жалнба не реши или подносилац жалбене није задовољан поступањем има могућност приговора Другостепеној комисији коју је образовало Министарство рударства и енергетике.

**Локални пулт за жалбе**

ЖМ на локалном нивоу тј. нивоу ЈЛС

Жалба се, на нивоу ЈЛС, подноси:

1. **Локални пулт за жалбе**-који се формира у оквиру комисије за реализацију мера енергетске санације града/општине (у даљем тексту Комисија). Препорука ЈИП је да локални пулт за жалбе чине лица која су истовремено и чланови Комисије, с обзиром на постигнут ниво упознавања са укупним пројектним активностима. Пулт чине најмање три члана од којих један мора бити Локални менаџер за жалбе. Локални менаџер за жалбе води евиденцију о свим пристиглим жалбама у форми коју договори са Централни менаџером за жалбе. Формирање ове Службе не подразумева промене у систематизацији радних места у ЈЛС.
2. **Пулт за извођење радова**- изабрани извођач радова је у обавези да учествује у процесу жалбеног механизма тако што ће на микролокацији, на којој изводи радове, да постави информацију о локалном пулту за подношење жалби и да обезбеди да празан формулар жалбеног механизма буде доступан заинтересованој јавности. Шалтер за жалбе извођача радова мора да се успостави пре било какве теренске активности која ће служити да се заинтересована лица упознају за жалбеним механизмом на локацији стварних грађевинских радова. Извођач радова је дужан да обавести локални пулт за жалбе о свим жалбама и начину на који се приступило и решавало. Постоје ситуације у којима извођач радова и локални пулт морају заједнички да приступе решавању жалбе. На улазној капији градилишта или на грађевинској табли (или другом видном и приступачном месту) треба да се успостави шалтер за жалбе, где ће стајати контакт подаци менаџера за жалбе (или одговорне особе) и жалбени механизам.

Директно подношење жалби је приоритетно на нивоу једне јединице локалне самоуправе за све потпројекте који се реализују на нивоу града или општине. Њима управља лице које одреди локална самоуправа - Локални менаџер за жалбе.

**Централни пулт за жалбе -** ЦПЖ на нивоу Пројекта управља Стручњак ЈИП за социјална питања и сарадњу са грађанима- **Централни менаџер за жалбе**. Централни пулт за жалбе решава сложене жалбе које нису решене на локалном нивоу. Централни менаџер за жалбе је задужен за прикупљање свих жалби (решених и нерешених) од локалних пултова за жалбе (Локална Служба за пријем жалби) у један регистар. Централни менаџер за жалбе олакшава обраду жалби, било достављених директно централном шалтеру или нерешених од стране локалног/извођачког пулта, ангажовањем са свим релевантним секторима и одељењима и подржава рад Другостепене комисије.

**Другостепена комисија за жалбе Министарства**

Другостепена комисија за жалбе, основана Одлуком министра рударства и енергетике у октобру 2023. године, састоји се од три стална и једног заменског члана. Комисија се састаје када подносилац жалбе који није задовољан одговором/одлуком примљеном од менаџера за жалбе поднесе жалбу на ту одлуку. Рад Комисије омогућава Централни менаџер за жалбе који је истовремено члан Комисије.

Кораци обраде жалби

Менаџер за жалбе (локални или централни) прима захтев за достављање информације или притужбу (лично, телефоном, поштом, е -поштом) и бележи га у регистар жалби, додељује му одређени референтни број жалбе. Менаџер за жалбе потврђује пријем жалбе у року од 7 радних дана од дана пријема жалбе. Потврда садржи: опис, референтни број и датум пријема жалбе.

Истрага и решавање жалбе-врста медијације (посредовања) између подносиоца жалбе и одговорних лица и институција које имају обавезу поступања по жалби.

Након одобрења директора ЈИП-а, у зависности од природе жалбе, Централни менаџер за жалбе одређује које је одељење или особа одговорна да обради притужбу и сакупи чињенице. Уколико се утврди да се жалба не односи на Пројекат, поступак се прекида.

Пројекат је некада ограничен у истраживању анонимних притужби.

Одговор подносиоцу жалбе

Жалба се решава у року од 7 дана од пријема жалбе. Одговор садржи: јасну процену жалбе и предлог за корективну радњу (мере за ублажавање), мере за компензацију (ако мере за ублажавање нису могуће), са јасним временским оквиром у којем ће мере бити спроведене. Ако служба за жалбе на нивоу локалне самоуправе или Централни пулт за жалбе не може одговорити у року од 30 дана од тренутка пријема жалбе, подносилац се о томе обавештава, а нови рок за одговор по жалби биће 60 дана од дана пријема жалбе, с тим да и овај рок може бити дужи, у зависности од природе жалбе а све у циљу целисходности и сврсисходности поступка.

Затварање жалбе у првом степену

Ако је подносилац жалбе задовољан одлуком по жалби коју је донела Служба за жалбе, жалба се „ затвара“. За сложене жалбе, Менаџер за жалбе захтева од подносиоца жалбе писану потврду да је жалба адекватно решена (изјава у писаној форми или потписом у евиденцији жалбе).

Решавање жалби

Ако подносилац није задовољан првостепеном одлуком, има право да поднесе жалбу Другостепеној комисији Министарства, о томе обавештава Централног менаџера за жалбе (овај упут јасно стоји у одговору на жалбу). У одговору се јасно наводи да ће Централни менаџер за жалбе помоћи подносиоцу жалбе у припреми и подношењу жалбе Другостепеној комисији. По пријему жалбе, Централни менаџер за жалбе заказује седницу Другостепене комисије и подноси жалбени предмет на разматрање. Рок за одговор на жалбу је 30 дана од дана пријема жалбе. Свакако, уколико постоје оправдани разлози (кашњење због неопходних састанака између представника ЈЛС и заинтересоване стране) , рок може да се продужи а о томе Локални/Централни менаџер за жалбе обавештава подносиоца жалбе.

Затварање жалби

Поступак затварање жалбе је исти као и за првостепене одлуке, с тим да у овом поступку је неопходно да подносилац да писани изјаву о решеној жалби. Међутим, ако подносилац неће да потврди да је жалба на задовољавајући начин решена или није задовољан одлуком по жалби, може да тражи решење од Централног пулта за жалбе који ће жалбу решити или ће исти орган проследити Другостепеној комисији за жалбе, формираној на нивоу Министарства рударства и енергетике. Ако ни тада подносилац жалбе није задовољан одлуком по жалби, заинтересовано лице се може обратити надлежном суду ради решавања евентуалног спора.

**Служба за решавање жалби Светске банке**

Појединци и заједнице које верују да на њих негативно утиче пројекат који подржава Светска банка, могу поднети жалбе према постојећем жалбеном механизму на нивоу Пројекта или Службе за решавање жалби Светске банке (СБ). Служба за решавање жалби СБ одмах разматра жалбу да би решила евентуални проблем.

Појединци и заједнице могу, такође, поднети жалбу и независној инспекцијској комисији СБ која утврђује да ли је штета настала или би могла да настане као резултат непоштовања политике и процедура Светске банке. Жалбе се могу поднети у било ком тренутку након што је скренута пажња о бојазни Светској банци, и то путем постојећег линка.