

2.7. Подношење жалбе

Свако лице које има питање или притужбу у вези са Пројектом Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији, треба да попуни образац за жалбе који је дат као Прилог 01, или да га користи као упутство за припрему свог поднеска. Жалба или питање се могу послати поштом или е-поштом користећи следеће контакт податке:

Јединица локалне самоуправе Општина Кучево
Служба за пријем жалби
Локални менаџер за жалбе: Никола Јовановић, Звање: председник комисије за Енергетску ефикасност
Адреса: Светог Саве 76, 12240 Кучево, Србија
е-пошта: lerkucevo@yahoo.com
број телефона: +381 12 852 141; +381 12 852 142; +381 12 852 178 (радним данима од 10 до 15 часова)

Опис	Контакт
Имплементационо тело:	Министратсво рударства и енергетике Јединица за имплементацију пројекта Министарства рударства и енергетике, Централни пулт за жалбе Пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“
Главни контакт централног централног менаџера за жалбе:	Централни менаџер за жалбе , стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима
Адреса:	Немањина 22-26, 11000 Београд, Србија
E-mail:	zalbe.surce@mre.gov.rs
Телефон:	+ 381628832937

2.8. Служба за решавање жалби Светске банке

Заједнице и појединци који верују да на њих негативно утиче пројекат који подржава Светска банка (СБ) могу поднети жалбе путем постојећег механизма за решавање жалби на нивоу Пројекта или Службе за решавање жалби Светске банке. Служба за решавање жалби Светске Банке обезбеђује да се примљене жалбе одмах размотре како би се решили проблеми везани за пројекат. Заједнице и појединци погођени пројектом могу поднети своју жалбу независној инспекцијској комисији Светске банке 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 су бојазни директно скренуте пажњи Светске банке, а руководству банке је дата прилика да одговори. За информације о томе како да поднесете жалбе Служби за решавање жалби Светске банке (ГРС), посетите: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

Прилог 01: Жалбени формулар

Пројекат
„Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“

Жалбени формулар

Уколико имате питања или примедбе на активности и процедуре током реализације пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“, молимо Вас да попуните овај формулар.

Напомињемо да се можемо бавити искључиво питањима или примедбама директно везаним за овај пројекат, а не на општи рад назив јединице локалне самоуправе или Министарства рударства и енергетике.

Контакт подаци			
Ваше име и презиме и контакт подаци неће бити објављени, нити ће бити доступни јавно. Ови подаци ће бити коришћени искључиво за евентуалну даљу комуникацију са Вама у вези послатог питања или жалбе.			
Име:	Овде упишите име	Презиме:	Овде упишите презиме
Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података):			☐ Мушки ☐ Женски ☐ Други
Електронска адреса (e-mail):		Број телефона:	
Овде упишите e-mail адресу		Овде упишите бр. телефона	
Поштанска адреса – за пријем писаног одговора (молимо Вас да упишете пуну адресу: улица и број, поштански број места и назив места):		Овде упишите поштанску адресу	
Пратићу исход на website, пошто желим да будем анониман.		☐ анонино праћење одговора	
Језик на коме ће се комуникација обављати		☐ Српски језик ☐ други, _____ језик	

Питање или жалба
Питање или опис жалбе (ово поље је обавезно попунити):
Овде опишите шта је разлог Ваше жалбе

Уколико је питање или жалба везана за одређени конкретан догађај или инцидент, молимо Вас наведите место и датум где и када се то догодило, као и да ли се ради о поновљеном догађају или инциденту:

Овде опишите конкретан догађај, са више детаља

Како видите решавање проблема (шта сматрате да би требало да се догоди да би се решио проблем)?

Овде опишите

Молимо да попуњен формулар вратите на следећу адресу:

Јединица локалне самоуправе Општина Кучево

Служба за пријем жалби

Локални менаџер за жалбе: Никола Јовановић, Звање: председник комисије за Енергетску ефикасност

Адреса: Светог Саве 76, 12240 Кучево, Србија

е-пошта: lerkucevo@yahoo.com

број телефона: +381 12 852 141; +381 12 852 142; +381 12 852 178 (радним данима од 10 до 15 часова)

Уколико у року од **7 радних дана** не добијете потврду пријема Ваше жалбе, питања, а у року од **30 календарских дана** од датума пријема не добијете одговор на ваше питање, коментар или жалбу: контактирајте менаџера за жалбе, **Централни менаџер за жалбе**, стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима

Е-ПОШТОМ:

zalbe.surce@mre.gov.rs

ПОШТОМ:

Министарство рударства и енергетике

Пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане у Србији“

Менаџер за жалбе: **Централни менаџер за жалбе**, стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима

Немањина 22-26,

11000 Београд, Србија

ТЕЛЕФОНОМ:

+381 628832937 (Радним даном од 11 до 13 часова)

Напомињемо да можемо да одговоримо само на питања или коментаре који се односе директно на ову Операцију, не и на питања која се односе на општи рад Министарства финансија или других институција која су обухваћена Операцијом.

За више детаља, молимо прочитајте Жалбени механизам пројекта (SURCE) у Републици Србији доступан на: <http://www.mre.gov.rs/>