

## **Механизам за жалби и поплаки**

Владата на Република Северна Македонија обезбеди финансиска поддршка од Светска Банка за подобрување на локалната патна мрежа и условите за живеење во општините на Единиците на локалната самоуправа (ЕЛС).

За целите на реконструкција на постојната локална патна инфраструктура (урбаните/руралните улици, регионалните и локалните патишта), пешачките патеки, уличното осветлување, одводнувањето и градењето на капацитетите на општинскиот персонал, инвестиција од 70 милиони евра е обезбедена и надлежен орган за искористување на средствата е Министерството за транспорт и врски (МТВр) односно преку Единица за имплементација на проектот (ЕИП) со спроведување на Проектот за поврзување на локалните патишта (ППЛП).

Проектот и реализацијата на проектните градежни активности ќе имаат позитивно влијание врз општината, особено во подобрување на економијата на заедницата, животната средина и социјалните аспекти. Реконструкцијата на локалната патна мрежа ќе овозможи побрз и посигурен пристап до сите места во општината, што ќе има позитивно влијание врз секторот за транспорт, земјоделство и врз другите економски сектори во развој врз што пак се темели целокупниот иден економски развој на општината, но исто така ќе им овозможи на жителите подобар пристап до локалните услуги, како што се здравствената нега, образовните институции, центрите за социјална работа кои ја покриваат територијата на општината.

ЕИП во рамките на МТВр согласно политиките и барањата во делот на животна средина и социјални аспекти на Светска Банка, односно Рамката за животна средина и социјални аспекти – Стандард за животна средина и социјални аспекти 10, воведува Механизам за жалби и поплаки со кој ќе се обезбеди одговор на сите жалби и поплаки, особено на засегнатите и заинтересирани страни и заедницата се вкупно.

Вклучувањето и континуираната интеракција со различните групи на засегнати и заинтересирани страни е клучно за зголемување на прифаќањето на планираните мерки и активности и за нивно успешно спроведување. Целта на процесот на информирање и консултација е да се извести јавноста за планираната реконструкција/рехабилитација и да се добие повратна информација од претставниците на локалната самоуправа, жителите, а особено од засегнатите и заинтересирани страни (нивните потреби, гледишта и мислења поврзани со Проектот).

Јавноста, а особено заинтересираните и засегнатите страни, ќе може да ја искористат постапката за Механизам за жалби и поплаки и активно да учествуваат при реализација на Проектот. Со цел добивање жалби и поплаки од засегнатите и заинтересирани страни, ЕИП во постави постапка на Механизам за жалби и поплаки кој вклучува Образец за жалби и поплаки од засегнатите и заинтересирани страни завреме на градежната фаза при реализација на Проектот.

Образецот за жалби и поплаки ќе биде достапен во електронска форма на веб-страницата на Министерството за транспорт и врски и официјалната веб-страница на Општината.

Образецот за жалби и поплаки кој може да се користи при изведување на градежните работи е подготвен за локално население (доколку случај е колошки или било каков друг инцидент или оштетување на приватна сопственост).

Локалното население ќе се запознае со оваа можност преку Информациите објавени на Информативната табла во рамките на единицата на локалната заедница, веб-страницата на општината и преку локално радио или локална ТВ станица, како и на официјалната веб-страница на МТВр.

ЕИП ќе обезбеди Механизмот за жалби и поплаки да може да одговори на сите добиени жалби и поплаки, особено од засегнатите страни и ранливите групи.

За да функционира оваа постапка, треба да се превземат следниве чекори за да се обезбеди целосно функционирање на Механизмот за жалби и поплаки:

Чекор 1: Евиденција за примени поплаки во регистарот на Механизмот за жалби и поплаки;

Чекор 2: Издавање потврда на лицето кое ја поднело жалбата за приемот на истата во рок од 5 дена;

Чекор 3: Истражување на жалбата и поплаката;

Чекор 4: Решавање на жалбата и поплаката во рок од 15 дена од приемот на истата;

Чекор 5: Да се следи, мониторира.

Во случаи кога жалбата и поплаката не е целосно пополнета или не е доволно јасна, ЕИП ќе помогне и ќе дава совети за формулирање / дополнување на поднесената жалба и поплака, за да може истата да стане јасна, и за да може ЕИП да донесе одлука, која ќе биде во најдобар интерес на лицата засегнати од реализацијата на Проектот.

Доколку ЕИП не е во можност да најде краткорочно решение на проблемот, тогаш ќе се изнајдат долгорочни корективни мерки за решавање на истите.

Подносителот на пријавата ќе биде информиран за предложените корективни активности и за нивното следење во рок од 25 календарски дена по признавањето на жалбата и поплаката. Во ситуација кога ЕИП не може да го реши конкретниот проблем преку Механизмот за жалби и поплаки или доколку нема потреба од никакво дејствување, тогаш ќе обезбеди детално објаснување / образложение затоа зошто не е решено прашањето. Одговорот, исто така, ќе содржи објаснување затоа како лицето / организацијата што ја покренала жалбата и поплаката може да покрене повторно поплака во случај исходот да не биде задоволителен.

Во секое време, жалителите можат да бараат други правни решенија во согласност со законската легислатива на Република Северна Македонија, вклучувајќи и формална судска жалба.

Поплаките може да се пополнат усно преку телефон, во писмена форма (по пошта или e-mail) или со пополнување на Образецот за жалби и поплаки.

Образецот за жалби и поплаки ќе биде достапен на веб-страницата на општината за спроведување за едно со јасни информации и затоа како повратни информации, прашања, коментари, загрижености и поплаки можат да бидат доставени од која било заинтересирана страна и информации во врска со управувањето со Механизмот за поплаки од ЕИП и во однос на постапката и роковите.

Со цел да се архивираат и проследат добиените жалби и поплаки добиени во рамките на Проектот, ќе се формира регистар на Механизмот за жалби и поплаки.

Специјално номинираните членови за следење на Механизмот за жалби и поплаки ќе водат записи за пристигнатите и решени жалби и поплаки. Ова ќе вклучува:

- Број на поплаки;
- Датум на прием;
- Име на засегнатата страна, пол, возраст и контакт информации;
- Датум на признавање;
- Опис на поплака;
- Опис на превземени активности и
- Датум на решавање на поплака.

Сите добиени жалби и поплаки ќе ги обработи Комисија која ќе биде составена од најмалку три лица: претставник на ЕИП, претставник на Единицата на локалната самоуправа и Претставник на локалното население, односно претседател на месна заедница.

Имињата и информациите за контакт на наведените претставници и општината ќе бидат наведени и на таблите кои се поставуваат пред почетокот на градежните активности на терен.

Локалните жители ќе можат да ги достават своите коментари, жалби и поплаки до назначено лице од нивната месна заедница. Како дел од Комисијата, тоа лице исто така треба да информира за текот на постапката за жалби и поплаки.

### **Контакт лице од Единица за Имплементација на Проектот**

**Г-ѓа Сашка Богданова Ајцева**

**Консултант за животна средина и социјални аспекти**

**Тел: + 389 (2) 3145 531**

**Е-пошта: [saska.bogdanova.ajceva.piu@mtc.gov.mk](mailto:saska.bogdanova.ajceva.piu@mtc.gov.mk)**

Адреса: Министерство за транспорт и врски-Единица за Имплементација на Проект

Ул. "Даме Груев" бр. 6

1000 Скопје

Република Северна Македонија

web: <http://mtc.gov.mk/proekt%20za%20loklani%20patista%20rcp>

### **Контакт лице од општина, Јован Цветаноски**

**Тел: 078/487-060**

**e-mail: [jovan.cvetanoski@karpos.gov.mk](mailto:jovan.cvetanoski@karpos.gov.mk)**

Адреса: ул. Радика бр.9 бараки бр.1 и бр.2

Република Северна Македонија

web: [www.karpos.gov.mk](http://www.karpos.gov.mk)

### **Контакт лице од урбана заедница Тафталиџе 1, Вера Пенова**

**Тел: 072/209-685**

**e-mail: [taftalidze1@karpos.gov.mk](mailto:taftalidze1@karpos.gov.mk)**

**Адреса: ул. Букурешка бр.2**

Република Северна Македонија