

ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији



Шта се подразумева под жалбом на овом пројекту ?

Жалбом се сматрају: захтеви за достављањем додатних информација и појашњења, приговори, притужбе, коментари и сугестије и други облици изражавања различитих примедби на неку од пројектних активности током имплементације пројектних активности на спровођењу мера енергетске ефикасности у домаћинствима у Србији, у локалним самоуправама које су обухваћене овим пројектом.



Шта је сврха подношења жалбе?

Пројекат је осмишљен да унапреди енергетску ефикасност у домаћинствима у Србији. Током имплементације се предузимају мере које треба да спрече негативан утицај на животну средину и социјално окружење. Сврха подношења жалбе је **да предупреди или реши било какве негативне еколошке и друштвене последице током спровођења пројекта** на које се скрене пажња путем појединачних жалби.



Шта је жалбени механизам на овом пројекту?

Све активности које ће се успоставити на нивоу пројекта а које обезбеђују управљање жалбама. Омогућава анализу примљених жалби, са циљем усмеравања будућих активности на имплементацији пројекта и ангажовању заинтересованих страна, ради постизања бољих укупних резултата.



Ко може поднети жалбу?

Сваки појединец, група или организација на које пројекат утиче или је заинтересован за пројекат.

Можете нас контактирати, поднети жалбу на неки од следећих начина:

СЛУЖБА ЗА ПРИЈЕМ ЖАЛБИ



Број телефона: +38162/522-603, 012/7-643-153
(радним данима од 10 до 12)



Локални менаџер за жалбе: Драган Стојановић

Звање: Дипломирани правник

Адреса: Трг Ослобођења бр.1, 12320 Жагубица

Е-пошта: zagubica@opstinazagubica.rs



Више о Пројекту и Жалбеном механизму можете сазнати на интернет страници :
Министарства рударства и енергетике (<http://www.mre.gov.rs/>)

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-пошта: zalbe.surce@mre.gov.rs

Пројекат
„Чиста енергија и енергетска ефикасност 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 Општине Жагубица 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:	Презиме:
Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података):	
<input type="checkbox"/> Мушки <input type="checkbox"/> Женски <input type="checkbox"/> Други	
Електронска адреса (e-mail):	Број телефона:
Поштанска адреса – за пријем писаног одговора (молимо Вас да упишете пуну адресу: улица и број, поштански број места и назив места):	
Пратићу исход на website, пошто желим да будем анониман.	<input type="checkbox"/> анонимно праћење одговора
Језик на коме ће се комуникација обављати	<input type="checkbox"/> Српски језик <input type="checkbox"/> други, _____ језик

Питање или жалба
Питање или опис жалбе (ово поље је обавезно попунити):

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:

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

Молимо да попуњен формилар вратите на следећу адресу:

Јединица локалне самоуправе - Општина Жагубица

Служба за пријем жалби

Локални менаџер за жалбе: Драган Стојановић Звање: Дипломирани правник

Адреса: Трг Ослобођења бр.1, 12320 Жагубица, Србија

е-пошта: zagubica@opstinazagubica.rs

број телефона: +38162/522-603, 012/7-643-153 (радним данима од 10 до 12)

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/>