

 <p>Овој доверителски фонд е финансиран од Европската Унија</p>	 <p>ЕУ Проект за локална и регионална конкурентност</p>	 <p>Овој доверителски фонд е администриран од Светската Банка</p>
--	--	--

## Проект за локална и регионална конкурентност

### Акциски план:

## Механизам за разрешување на поплаки (МРП)

### I. Вовед

Целта на механизмите за разрешување на поплаки (МРП) е да се зајакне одговорноста на заинтересираните страни на проектот и да се овозможат канали за заинтересираните страни на проектот да обезбедат повратни информации за шемата за подгрантови на проектот. Се обезбедува механизам кој овозможува идентификување и решавање на проблеми кои влијаат врз проектот. Со зголемување на транспарентноста и одговорноста, МРП има за цел да го намали ризикот од проектот што ненамерно ги засега граѓаните/заинтересираните страни на проектот и служи како важна повратна информација и механизам за учење што може да помогне во подобрување на влијанието на проектот.

МРП воспоставен во рамките на Проектот за локална и регионална конкурентност е достапен за сите, вклучувајќи ги и етничките, верските, родовите и другите посебни групи. Механизмот не се фокусира само на примање и евидентирање на жалбите, туку и на тоа како се решаваат жалбите. Додека со повратните информации треба да се постапува на ниво најблиско до жалбата, притоа сите жалби треба да бидат регистрирани и да ги следат основните постапки утврдени во оваа глава.

### II. Дефиниција на МРП

За целите на овој Оперативен прирачник, механизмот за разрешување на поплаки е процес на примање, евалуирање и решавање на жалби поврзани со проектот од засегнатите заедници на ниво на проектот. Термините „поплаки“ и „жалби“ се користат наизменично.

### III. Цел и употреба на МРП

ЦЕЛ: Проектот за локална и регионална конкурентност вклучува механизам за разрешување на поплаки кој е достапен за корисниците на подгрантови на проектот да доставуваат прашања, коментари, сугестии и/или жалби или да обезбедат каква било форма на повратни информации.

КОЈ МОЖЕ ДА ГО КОРИСТИ МРП? Заинтересираните страни во проектот можат да го користат МРП за да поднесуваат жалби или да даваат жалби.

КОЈ УПРАВУВА СО МРП? Со МРП за Проектот за локална и регионална конкурентност управува Единицата за спроведување на проектот (ЕСП), преку назначениот Координатор за поплаки.

КОГА МОЖЕ ДА СЕ ПОДНЕСЕ ЖАЛБА? Жалбите можат да се изразат за време на отворен повик за предлози за потпроект.

Поднесувањето жалби и пренесувањето коментари или предлози не наложува никакви обврски.

### IV. Постапки

#### 1. Канали за поднесување жалби

Проектот ќе ги воспостави следниве канали преку кои заинтересираните страни на проектот ќе можат да поднесуваат жалби во однос на активностите финансирани од проектот.

- a. Посебна е-пошта: marjan.kelemen@lrcp.org.mk
- б. Посебна телефонска линија: +389 2 3 253 818
- в. Писма испратени до ЕСП Координатор за поплаки:  
Единица за спроведување на проектот  
Проект за локална и регионална конкурентност  
Ул. Мирослав Крлежа бр. 60, 1000 Скопје  
До Г-дин Марјан Келемен

г. Вербални или писмени жалби до други вработени во проектот (директно или преку состаноци на проектот). (Доколку корисниците на потпроектот обезбедат вербални повратни информации/жалби, персоналот на проектот ќе ја поднесе жалбата во нивно име и ќе ја обработи преку истите канали.)

## **2. Собирање/прием на жалби**

Подносителот на жалбата треба да го пополни Образецот за поплаки во Прилог А. Ако недостасува Образецот за поплаки, Координаторот за поплаки ќе го контактира Подносителот на жалбата без одлагање и ќе побара повторно да ја поднесе жалбата со користење на наведениот образец. Жалбите за Проектот за локална и регионална конкурентност ќе ги собира и систематизира Координаторот за поплаки.

Координаторот за поплаки ќе испрати потврда за прием до подносителот на жалбата во рок од 2 дена од денот на доставувањето заедно со крајните рокови до кои ќе бидат известени од ЕСП.

## **3. Евидентирање/ внесување**

Координаторот за поплаки ги внесува деталите во врска со жалбата во системот за следење. Овој систем ќе биде рачен (печатена форма). МРП документите треба да се чуваат на сигурно место (шкафче со клуч).

Откако жалбата ќе се внесе и распореди, пред да подготви официјален одговор, доколку е потребно, Координаторот за поплаки ја доставува на други Консултанти на ЕСП или членови на Техничкиот комитет за дополнителни информации.

Временскиот рок во кој жалбата треба да се реши е 15 дена.

Откако ќе му се достават повратни информации на подносителот на жалбата, Координаторот за поплаки ги внесува овие податоци во регистарот на МРП.

## **4. Одговор на подносителот на жалбата**

Координаторот за поплаки ќе побара повратни информации од Подносителот на жалбата дали таа/тој смета дека активностите се задоволителни, а тоа ќе се евидентира заедно со деталите од жалбата и добиениот одговор.

# **V. Подигнување на свеста**

## **1. Информации добиени во достапен формат**

Сите информации за системот за постапување со поплаки (постапка за поднесување жалба (каде, кога и како), процесот на истражување, временската/ите рамка(и) за одговарање на подносителот на жалбата) вклучувајќи го и Образецот за поплаки се испраќаат до сите заинтересирани страни во проектот преку Прирачникот за грантови објавен на веб страницата на Проектот за локална и регионална конкурентност.

# **VI. Транспарентност, мониторинг и известување**

## **1. Транспарентност**

Политиките, постапките и редовните ажурирања на системот за МРП, добиените и решените жалби ќе бидат достапни на интернет, како и на локалните табли за известување и други постојани прикази, каде што е можно. Тие ќе се ажурираат квартално.

## **2. Редовен внатрешен мониторинг и известување**

Координаторот за поплаки ќе го оцени функционирањето на МРП и ќе спроведе проверки на лице место за време на редовни надзорни посети.

- Обезбедување на точен внес на податоци за МРП. Изготвување консолидирани извештаи во формат договорен со Проектниот менаџер.
- Преглед на состојбата со жалби за да се следи кои сè уште не се решени и да се предложат потребните корективни мерки.

За време на годишните/двогодишните генерални состаноци, тимот на проектот треба да разговара и да ја ревидира ефективноста и употребата на МРП и да ги собира предлозите за негово подобрување.

## **3. Надзор и преглед**

Состојбата со развојот на МРП, нивоата на користење од страна на заинтересираните страни на проектот, предизвиците при спроведување итн. ќе се дискутираат на полугодишните/годишните состаноци на проектот. ЕСП ќе разговара со Банката за време на мисиите за поддршка за спроведување на сите корективни мерки што можеби ќе бидат потребни.

**ПРИЛОГ А – ОБРАЗЕЦ ЗА ПОПЛАКИ**

Образец за поплаки	
<b>Референтен број:</b>	
<b>Име и презиме</b>	
<b>Информации за контакт:</b> Ве молиме наведете како сакате да бидете контактирани ( <i>пошта, телефон, е-пошта</i> )	По пошта: Ве молиме наведете ја поштенската адреса: _____ _____ По телефон: _____ По Е-пошта _____
<b>Претпочитан јазик на комуникација</b>	<input type="checkbox"/> Македонски <input type="checkbox"/> [Друго: _____]
<b>Опис на инцидентот или поплаката:</b>	
Што се случи? Каде се случи?	
Кому му се случи?	
Каков е резултатот од проблемот?	
<b>Датум на случувањето / поплаката</b>	Еднократна случка/поплака (датум _____) Се случило повеќепати (колку пати? _____) Постојано (во моментот се соочувате со проблемот)
<b>Што би сакале да се случи за да се реши проблемот?</b>	
Потпис: _____ Датум: _____	
<b>Ве молиме вратете го овој образец на:</b>	

## ПРИЛОГ Б – ОБРАЗЕЦ ЗА ИЗВЕСТУВАЊЕ

ПОТВРДА ЗА ПРИЕМ ПОПЛАКА (Образец Б)	
<i>Инструкции: Овој образец треба да го пополни Координаторот за поплаки и да го достави до подносителот на жалбата.</i>	
Датум на добиена поплака:	Број за следење:
Добиена поплака (проверено √): <input type="checkbox"/> Национално <input type="checkbox"/> Локално	
Начин на поднесување поплака (проверено√): <input type="checkbox"/> Лично <input type="checkbox"/> Телефон <input type="checkbox"/> Е - пошта <input type="checkbox"/> Веб страница <input type="checkbox"/> Друго _____	
Име на лицето што ја поднесува поплаката:	
Контакт информации на лицето што ја поднесува поплаката: Е – пошта: Телефон: Адреса:	
Краен рок за одговор од Проектот за локална и регионална конкурентност:	