

# МЕХАНИЗАМ ЗА РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ

## Жалбени механизам на Пројекту SAIGE

Жалбени механизам представља скуп активности на Пројекту акцелерације иновација и подстицања раста предузетништва у Републици Србији (Пројекат SAIGE) који омогућава свим заинтересованим странама на које утиче имплементација свих компоненти и поткомпоненти пројекта да улажу жалбе, подnose пријаве, дају мишљења и предлоге, да постављају питања, или дају повратне информације, као и да траже решење када сматрају да постоји неповољан утицај активности Пројекта на њих.

Жалбени механизам представља кључни начин за ублажавање, управљање и решавање потенцијалних, условних или стварних негативних утицаја и доприноси стварању позитивних односа између свих циљних група и самог Пројекта SAIGE.

Жалбени механизам обухвата два основна корака:

- Централно регистровање жалби, и
- Праћење статуса жалби и процеса управљања жалбама.

Оба случаја се одвијају на нивоу Министарства науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије, Фонда за науку Републике Србије и Фонда за иновациону делатност. На нивоу све три наведене организације ће се водити Централни регистар за повратне информације (у даљем тексту Регистар).

## Циљ

Регистар ће помоћи у унапређењу утицаја пројекта у друштвеном контексту, с обзиром на то да ће број и природа примљених жалби бити индикатор о начину на који се Пројекат спроводи и односу запослених и свих релевантних учесника Пројекта према свим заинтересованим странама.

## Оквир жалбе

Регистар ће се примењивати на све активности Пројекта SAIGE и биће релевантан за све заинтересоване стране на које пројектне активности утичу. За пријем, потврду и одговор на жалбе и примедбе директно су одговорни:

- Фонд за науку Републике Србије за све жалбе које се односе на активности и програме Фонда који се финансирају у оквиру Пројекта SAIGE,
- Фонд за иновациону делатност за све жалбе које се односе на активности у оквиру Програма Катапулт који се финансира у оквиру Пројекта SAIGE,

- Јединица за управљање Пројектом SAIGE (ЈУП) Министарства науке, технолошког развоја и иновација за све остале заинтересоване стране и/или појединце који су погођени пројектом активностима директно или индиректно.

Регистар је успостављен у циљу управљања и адекватног одговора на жалбе које су поднете правовремено и на одговарајући начин, током трајања Пројекта. Поред тога, ова процедура ће помоћи да се побољша друштвени утицај Пројекта.

#### Подизање свести

Министарство науке, технолошког развоја и иновација ће осигурати да су појединце и групе на које утиче пројекат у потпуности информисане о жалбеном механизму, тако што ће пренети информацију о улози и постојању механизма за жалбе и процедурама за подношење жалби. Информације о жалбеном механизму ће бити доступне на интернет страници Министарства науке, технолошког развоја и иновација посвећеној пројекту SAIGE, <https://nitra.gov.rs/tekst/sr/195/projekat-saige.php>, у одељку Жалбени механизам за пројекат SAIGE.

#### Подношење жалби

Ефикасно вођење жалбеног механизма се снажно ослања на сет основних принципа осмишљених да промовишу правичност процеса и његових резултата. Процедура поступања по жалбама је уређена тако да буде приступачна, ефикасна, једноставна, разумљива и без трошкова за подносиоца жалбе.

Свака жалба се може доставити поштом, личнош доставом или путем електронске поште, у писаној форми, попуњавањем обрасца жалбе који је дат у Прилогу 1 – Образац жалбе. Такође, све жалбе поднете анонимно ће се сматрати валидним.

#### Јединица за управљање пројектом / Министарство науке, технолошког развоја и иновација

- Поштом на адресу Немањина 22-26, 11000 Београд
- На руке са знаком за Пројекат SAIGE на Писарници Министарства, Немањина 22-26, Београд
- Е - поштом: [saige@nitra.gov.rs](mailto:saige@nitra.gov.rs)

#### Фонд за науку Републике Србије

- Поштом на адресу 27. марта 39/II, I спрат, 11000 Београд
- Е - поштом: [misljenje@fondzanauku.gov.rs](mailto:misljenje@fondzanauku.gov.rs)

#### Фонд за иновациону делатност

- Поштом на адресу Вељка Дугошевића 54, 11000 Београд
- На руке са знаком за Пројекат SAIGE на Портирници на адреси Вељка Дугошевића 54, Београд
- Е - поштом: [katapult@inovacionifond.rs](mailto:katapult@inovacionifond.rs)

#### Обрада и вођење жалби

Управљање сваком жалбом садржаће следеће обавезне кораке: Пријем, Завођење, Потврда пријема, Процена, Анализа, Одговор, Праћење и Закључак.

Министарство науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије, Фонд за науку Републике Србије и Фонд за иновациону делатност воде Регистар жалби који садржи све неопходне елементе да се жалбе разврстају према природи жалбе.

Свака жалба ће бити уписана у регистар жалби (Прилог 2 – Централни регистар жалби) са најмање следећим информацијама:

- Редни број,
- Подаци о подносиоцу жалбе,
- Опис жалбе,
- Датум када је потврда пријема послата подносиоцу жалбе,
- Опис предузетих акција, и
- Датум одговора на жалбу/пружања повратне информације подносиоцу жалбе.

Када је жалба заведена, надлежни орган ће спровести брзу процену да провери природу жалбе. У року од 1 (једног) радног дана од завођења ће потврдити да је предмет регистрован и подносиоцу жалбе обезбедити информације о наредним корацима. Затварање жалбе десиће се након потврде спровођења решења. Чак и када се не постигне споразум, или када је жалба одбијена, важно је да се документују поступци и резултат, у погледу дате жалбе, и да се случај затвори.

#### Извештавање о жалбама

Улога ЈУП, Фонда за науку Републике Србије и Фонда за иновациону делатност је да чувају примљене коментаре/жалбе и воде регистар жалби. Оба фонда су дужна да на кварталном нивоу достављају податке о поднетим жалбама ЈУП. Да би се омогућило потпуно познавање овог алата и његових резултата, квартални извештаји о жалбама ће бити доступни на интернет страници Пројекта SAIGE. Жалбе ће бити разврстане по програмима, природи жалбе и броју примљених случајева на које је дат одговор.

#### Основне одговорности

ЈУП, Фонд за науку Републике Србије и Фонд за иновациону делатност ће именовати по једног стручњака за пријем жалби који/а ће бити одговорна за ефикасно функционисање и праћење жалби. Ово ће омогућити да свака поднета жалба буде размотрена одмах по подношењу. Именовани стручњаци ће бити одговорни да заведу и потврде пријем жалбе, предузму радње неопходне да се жалба размотри, укључујући прослеђивање исте надлежним службама, као и да обавесте подносиоца жалбе о исходу процеса.

#### Обавештавање заинтересованих страна о постојању Жалбеног механизма

Пројекат SAIGE обавештава све заинтересоване стране путем интернет странице <https://nitra.gov.rs/tekst/sr/195/projekat-saige.php> о следећем:

- постојању Жалбеног механизма на нивоу Пројекта SAIGE
- начину подношења жалби
- преузимање типских образаца са интернет страница Министарства науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије, Фонда за науку Републике Србије и Фонда за иновациону делатност
- подацима за подношење жалбе.

#### Управљање жалбама обухвата девет (9) обавезних корака:

1. Пријем жалби,
2. Регистрација/евидентирање (типски образац – Прилог 2),
3. Потврда пријема подносиоцу жалбе,
4. Прослеђивање жалбе на решавање,
5. Обрађивање жалбе,
6. Одговор подносиоцу жалбе,
7. Праћење статуса жалбе/решења,
8. Затварање предмета,
9. Достављање кварталног извештаја (интерна база података).

#### Динамика и временски оквир управљања жалбама ЈУП / Министарства науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије и Фонда за иновациону делатност

Број дана	Кораци
0	Пријем и регистравање жалбе
1	Потврда пријема подносиоцу жалбе
0	Додела на решавање
3	Обрађивање жалби у односу на врсту притужбе и разговор са подносиоцем жалбе
2	Одлука и обавештење подносиоцу жалбе о одлуци/решењу
1	Праћење и потврда спровођења решења
0	Затварање предмета
Жалбе се решавају у року од 7 радних дана од дана пријема.	

#### Динамика и временски оквир управљања жалбама за Фонд за науку

Број дана	Кораци
0	Пријем и регистравање жалбе
1	Потврда пријема подносиоцу жалбе
1	Додела на решавање
21	Обрађивање жалби у односу на врсту притужбе и разговор са подносиоцем жалбе
3	Одлука и обавештење подносиоцу жалбе о одлуци/решењу
2	Праћење и потврда спровођења решења
2	Затварање предмета
Жалбе се решавају у року од 30 радних дана од дана пријема.	

#### Процедура пријема и обраде жалби

1. Жалбе поднете на прописаном обрасцу (Прилог 1) прима именовано лице на Пројекту SAIGE, посебно за ЈУП / Министарство науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије, посебно за Фонд за науку Републике Србије, и посебно за Фонд за иновациону делатност;
2. Стручњак за пријем жалби, истог дана заводи примљену жалбу и са тим бројем је уноси у регистар жалби (Прилог 2);
3. Стручњак за пријем жалби, најкасније у року од једног (1) радног дана, обавештава подносиоца жалбе да је жалба примљена;

4. Уколико је жалба/притужба/коментар нејасна, стручњак за пријем жалби има обавезу да подносиоцу жалбе достави закључак у облику савета о томе како да преформулише поднесак, тако да жалба/притужба/коментар буде јасна, како би се омогућило давање компетентног мишљења;
5. У случају да поново примљена и исправљена жалба/притужба/коментар и даље буде нејасна, или се подносилац пријаве не одазове на захтев за допуну, ЈУП / Министарство науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије, Фонд за науку Републике Србије, односно Фонд за иновациону делатност, доноси закључак којим одбија жалбу, са детаљним образложењем зашто иста није решена;
6. Уколико одређена жалба не може да се реши, или да није потребна никаква радња, подносиоцу жалбе се доставља обавештење уз детаљно појашњење зашто питање није решено. Одговор ће такође садржати упутство о даљим поступцима/правним лековима у случају да подносилац није задовољан закључком;
7. Закључак/одговор на жалбу пише организација која је жалбу примила на решавање (ЈУП / Министарство науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије, Фонд за науку Републике Србије, Фонд за иновациону делатност);
8. Циљ свих истражних радњи је разумевање спорних питања из жалбе и усаглашавање/консензус за доношење задовољавајућег решења;
9. У било ком стадијуму решавања жалбе, лица/служба која решава исту, могу да одлуче да је потребна посета на лицу места (терену), како би се донело задовољавајуће решење;
10. Закључак жалбе потписује надлежно лице у ЈУП / Министарству науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије, Фонду за науку Републике Србије, односно Фонду за иновациону делатност;
11. Потписани закључак се затим доставља стручњаку за пријем жалби, који га одмах ажурира у регистру жалби и прослеђује подносиоцу жалбе;
12. Уколико на жалбу не може да се одговори у року од седам (7) радних дана (ЈУП / Министарство науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије и Фонд за иновациону делатност) или тридесет (30) радних дана за Фонд за науку Републике Србије, потребно је обавести подносиоца жалбе о разлозима и статусу жалбе;
13. У случају незадовољавајућег решења за подносиоца, одговор на жалбу треба да упути на могућност коришћења правних лекова у складу са законском регулативом Републике Србије. Жалбени механизам није замена за законски оквир и не може да решава поступке који подлежу законској регулативи.

### Извештавање

Стручњаци за пријем жалби на Пројекту SAIGE су у обавези да припреме извештаје о жалбама, примедбама/упитима/коментарима који су поднети у оквиру жалбеног механизма на кварталном нивоу (Прилог 2);

Ови извештаји се подносе ЈУП у складу са динамиком извештавања на пројекту или на захтев.

### Прилози

Саставни део ове процедуре су следећи прилози:

- Прилог 1 – Образац жалбе
- Прилог 2 – Централни регистар жалби

Република Србија

Министарство науке, технолошког развоја и иновација - НИТРА  
ПРОЈЕКАТ АКЦЕЛЕРАЦИЈЕ ИНОВАЦИЈА И ПОДСТИЦАЊА РАСТА ПРЕДУЗЕТНИШТВА  
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ – ПРОЈЕКАТ SAIGE

У случају да имате притужбу/жалбу у вези са пројектом SAIGE, односно програмима, позивима и активностима који се реализују у оквиру пројекта SAIGE, молимо да попуните образац испод у складу са успостављеним жалбеним механизмом који је доступан на званичној интернет страници пројекта SAIGE, у одељку Жалбени механизам за пројекат SAIGE: <https://nitra.gov.rs/tekst/sr/195/projekat-saige.php>.

Напомена: Жалба и/или притужба се односи искључиво на пројекат SAIGE.

Контакт подаци:	
Ваше име и презиме и контакт подаци неће бити откривени, нити јавно доступни, без ваше сагласности и ови подаци ће се користити само за могућу даљу комуникацију са вама и у вези са вашом поднесеном притужбом.	
Деловодни/заводни број жалбе:	
Контакт подаци <sup>1</sup> :	Име и презиме:
	Адреса:
	Телефон:
	е - пошта:
Пол подносиоца жалбе (искључиво се користи у статистичке сврхе, а својом изјавом се слажете са обрадом статистичких података)	<input type="checkbox"/> Мушки <input type="checkbox"/> Женски
Како желите да будете контактирани? Молимо Вас да означите	<input type="checkbox"/> Поштом <input type="checkbox"/> Телефоном <input type="checkbox"/> Електронском поштом
Опис притужбе/инцидента/забринутости/жалбе или коментара (обавезно поље):	
<i>Молимо унесите овде</i>	
Ако се притужба/забринутост/коментар односи на тачан догађај/случај, наведите место и датум догађаја, као и да ли се догађај и/или инцидент поновио:	
<i>Молимо унесите овде</i>	

<sup>1</sup> Жалбу/притужбу је могуће поднети и анонимно, у том случају не попуњавајте део са контакт подацима

Која је ваша препорука за разрешење жалбе?

*Молимо унесите овде*

Како да предате овај образац<sup>2</sup>:

**Министарство науке, технолошког развоја и иновација / Јединица за управљање пројектом**

- Поштом на адресу Немањина 22-26, 11000 Београд
- На руке са назнаком за Пројекат SAIGE на Писарници Министарства, Немањина 22-26, 11000 Београд
- Е - поштом: [saige@nitra.gov.rs](mailto:saige@nitra.gov.rs)

**Фонд за науку Републике Србије**

- Поштом на адресу 27. марта 39/II, I спрат, 11000 Београд
- Е - поштом: [misljenje@fondzanauku.gov.rs](mailto:misljenje@fondzanauku.gov.rs)

**Фонд за иновациону делатност**

- Поштом на адресу Вељка Дугошевића 54, 11000 Београд
- На руке на Портирници са назнаком за Пројекат SAIGE на адресу Вељка Дугошевића 54, Београд
- Е - поштом: [katapult@inovacionifond.rs](mailto:katapult@inovacionifond.rs)

Ако је ваша жалба анонимна:

У том случају ће одговор бити објављен на сајту Пројекта акцелерације иновација и подстицања раста предузетништва у Републици Србији <https://nitra.gov.rs/tekst/sr/195/projekat-saige.php>

Потпис

Датум

<sup>2</sup> Жалба се подноси организацији која спроводи активност односно програм на који се жалба односи.

Прилог 2 – Централни регистар жалби

**SAIGE GRIEVANCE MECHANISM REGISTER – Administrative Form (Annex 2)**

Date of registrar update:												
No.	Name of the complainant	Channel of complaint submission	Program complaint is referred to	Number of closed complaints:		Number of open complaints:			Outcome of the process	Number of lawsuits:		
				Nature of complaint and description	Status	Date of receipt	Date of receipt acknowledgement	Responsible Department /Employee		Date of closure	Lawsuit Yes/NO	Action on lawsuit