

Projekat „Prevenција i kontrola nezaraznih bolesti u Republici Srbiji” (P180619)

Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu (Workers’ Grievance Mechanism)

1 Uvod i osnovne informacije o Žalbenom mehanizmu i njegovom značaju

Obaveza uspostavljanja Žalbenog mehanizma, kako za zaposlene na projektu tako i za druge zainteresovane strane, predviđena je Ekološkim i socijalnim standardima Svetske banke, naročito standardima **ESS2: Rad i uslovi rada** (*Labor and Working Conditions*) i **ESS10: Uključivanje zainteresovanih strana i objavljivanje informacija** (*Stakeholder Engagement and Information Disclosure*). Shodno tome, ova obaveza mora biti ispunjena na svim projektima koje finansira Svetska banka, uključujući i Projekat „Prevenција i kontrola nezaraznih bolesti u Republici Srbiji” (PNKBRS).

U skladu sa zahtevima Svetske banke, Žalbeni mehanizam je osnovni alat kojim se omogućava pravovremeno i delotvorno otklanjanje bojazni i rešavanje pritužbi vezanih za projekat. U Srbiji trenutno ne postoji ekvivalentna obaveza uspostavljanja takvih mehanizama propisana domaćim pozitivnim propisima.

Žalbeni mehanizam u službi je **alternativnom rešavanju sporova** koji omogućava pojedincima da iznesu bojazni, podnesu pritužbe ili zatraže pojašnjenja o uticajima projekta, na **pristupačan, transparentan i poverljiv način i bez straha od odmazde**.

Detaljan opis Žalbenog mehanizma je u Planu uključivanja zainteresovanih strana (*Stakeholder Engagement Plan*, SEP) za PNKBRS, koji je Svetska banka usvojila kao sastavni deo projektne dokumentacije (Projekat PKNBRS (P180619); Plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP), konačna verzija, septembar 2023).

2 Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu

Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu je suštinski usaglašen sa zahtevima Svetske banke u pogledu statusa zaposlenih i uslova rada navedenih u **Smernicama za zajmoprimce – Ekološkom i socijalnom okviru za operacije finansiranja investicionih projekata (IPF)** (*Environmental and Social Framework for Investment Project Financing (IPF) Operations*), i to naročito standardu **ESS2: Rad i uslovi rada (2018)**. Ova dokumentacija sadrži odredbe koje se odnose na zaštitu zaposlenih ili angažovanih lica, uspostavljanje žalbenih mehanizama i ostvarivanje bezbednosti i zdravlja na radu (BZR). [Izvor: World Bank Guidance Note for Borrowers, Environmental and Social Framework for IPF Operations – ESS2: Labor and Working Conditions (2018). Dostupno na adresi <https://documents1.worldbank.org>]

Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu omogućava svim pojedincima koji svojim radom učestvuju na realizaciji projekta – uključujući kako zaposlene sa ugovorima o

radu tako i lica angažovana po drugim osnovima – da podnose pritužbe, žalbe ili primedbe koji se odnose na:

- uslove rada i uslove zapošljavanja;
- bojazni u pogledu bezbednosti i zdravlja na radu;
- međuljudske odnose, uključujući i rodna pitanja i uznemiravanje; i
- poštovanje radnih prava i standarda.

Ovim mehanizmom se garantuje da zaposlena ili angažovana lica mogu svoje bojazni da iznose slobodno i u poverenju, kao i da se sva pokrenuta pitanja rešavaju brzo i pravično, u skladu sa zahtevima standarda ESS2. Osnovna svrha uspostavljanja **Žalbenog mehanizma** je da se radnicima na projektu omogući da iznose bojazni i podnose pritužbe u vezi sa radnim okruženjem i uslovima rada na projektu, naročito one koje se odnose na poštovanje radnih prava i zdravstvenih, bezbednosnih i sigurnosnih uslova na gradilištu. Shodno tome, Žalbeni mehanizam se bavi pritužbama koje se odnose na radno mesto i bezbednost i zaštitu na radu (BZR) koje podnose radnici na projektu, kako **radnici sa ugovorom o radu** tako i oni **angažovani po osnovu drugih osnova**. Kada je reč o licima koja su neposredno zaposlena kod Izvođača radova, Izvođač radova će uspostaviti Žalbeni mehanizam i obezbediti njegovu efektivnost **najkasnije 30 dana od dana potpisivanja ugovora o izvođenju radova**.

Posebna pažnja u okviru **Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu** posvećena je sprečavanju i otklanjanju ponašanja koja mogu predstavljati **seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje (SIZ), seksualno uznemiravanje (SU) i rodno zasnovano nasilje (RZN)**. Shodno tome, imenovana odgovorna lica biće obučena i osposobljena da prepoznaju pritužbe koje se odnose na SIZ, SU i RZN i upute takve slučajeve nadležnim organima i sistemima za podršku, pri čemu će primenjivati **pristup** kojim se obezbeđuju potpuna poverljivost i anonimnost. Ove pritužbe će se razmatrati odvojeno od ostalih pritužbi ali će i njihovo rešavanje slediti iste procesne korake i rokove opisane u daljem tekstu, uključujući i prijem pritužbi i čitav postupak rešavanja primljenih pritužbi.

U **Procedurama za uredjenje radnih prava i uslova rada** (*Labor Management Procedures, LMP*) za Projekat **PKNBRS (P180619)** (Konačna verzija, septembar 2023) opisani su pristup i procedure za primenu zahteva iz standarda **ESS2: Rad i uslovi rada** Svetske banke. Ovim standardom se uređuju uslovi angažovanja radnika i uslovi rada na projektima koji se finansiraju iz zajmova Svetske banke. Jedna od osnovnih funkcija LMP-a je da se **izbegnu i ublaže rizici i negativni uticaji** kojima mogu biti izloženi radnici angažovani na Projektu, da se **upravlja tim rizicima i negativnim uticajima**, kao i da se uslovi rada definišu u skladu kako sa domaćim propisima tako i sa zahtevima standarda ESS2. Standardom ESS2 utvrđene su kategorije radnika za koje je verovatno da će biti uključene u rad na Projektu, navedeni su uslovi njihovog zapošljavanja odnosno angažovanja, definisani zahtevi i standardi koji se moraju ispuniti i uređuju politike i procedure koje se moraju poštovati. Njime se takođe procenjuju mogući rizici i opisuju mehanizmi za sprovođenje mera kojima se osigurava poštovanje tog standarda. Konkretnije, **Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu** bavi se, između ostalog, pitanjima kao što su bezbednost i zdravlje na radu, uslovi rada, zarade, problemi i rizici sa kojima se radnici suočavaju tokom rada, bojazni u pogledu higijene u zajedničkim prostorijama i sprečavanje seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja. Radnici mogu biti sigurni da upotreba

žalbenog mehanizma neće za posledicu imati nikakvu vrstu odmazde ili negativnih posledica po njihov odnos sa poslodavcem.

Za uspostavljanje i rad **Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu** zadužen je **Izvođač radova**, u stalnoj saradnji sa **Jedinicom za koordinaciju projekta (JKP)**. Uloge i odgovornosti Izvođača radova odnosno JKP definisane su u **Poglavlju 8**.

Izvođač radova je dužan da obavesti svakog radnika angažovanog na Projektu o Žalbenom mehanizmu putem: (i) obuka; i (ii) odštampane **Informativne brošure o Žalbenom mehanizmu**. Svaki radnik na projektu dobiće primerak odštampane **Informativne brošure o Žalbenom mehanizmu** prilikom potpisivanja ugovora o radu. Detaljne informacije mogu se naći i u **Procedurama za uređenje radnih prava i uslova rada (LMP)**, koje su, zajedno sa drugom relevantnom projektnom dokumentacijom, dostupne na internet stranici Projekta na adresi <https://www.zdravlje.gov.rs/tekst/426186/ekolosko-socijalni-instrumenti-pknbrs.php>. Pored toga, Izvođač radova je dužan da svakom radniku na projektu, na zahtev, dostavi odštampani primerak svakog od ovih dokumenata.

U **Tabeli sa koracima za primenu Žalbenog mehanizma** definisani su rokovi za postupanje po pritužbama primljenim u okviru ovog mehanizma. U slučajevima kada su potrebne hitne mere i/ili podrška, odgovor se daje istog dana. Sve pritužbe i zahtevi se evidentiraju u roku od **dva radna dana** i ispituju uz donošenje odluke u roku od **deset radnih dana**. Nakon toga se sprovode korektivne radnje kako bi se otklonio uzrok pritužbe. Zvanično rešenje se zatim dostavlja podnosiocu pritužbe u roku od **deset radnih dana** od završetka postupka ispitivanja navoda iz pritužbe.

Ako se utvrdi da predmet pritužbe nije u nadležnosti Žalbenog mehanizma Projekta, podnosilac pritužbe se obaveštava o tome i pruža mu se pouka o drugim načinima za rešavanje problema.

Odgovori na anonimne pritužbe ili podneske mogu se objaviti u pismenom obliku u zajedničkim prostorijama koje koriste radnici i/ili na oglasnoj tabli gradilišta.

3 Opšta načela Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu

Opšta načela za uspostavljanje Žalbenog mehanizma navedena su u **Procedurama za uređenje radnih prava i uslova rada (LMP) za Projekat PKNBRS (P180619); Konačna verzija, septembar 2023**.

Pošto se Projekat PKNBRS realizuje na više lokacija i u više zdravstvenih ustanova, kao i da će na njegovoj realizaciji biti angažovan značajan broj Izvođača radova, Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu PKNBRS sastoji se od dve međusobno povezane komponente.

Prva, **opšta komponenta** razvija se u vidu **Okvira Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu (OŽM)**. Ovaj Okvir predstavlja opšte smernice i njime se detaljno

uređuju procedure i koraci za podnošenje pritužbi i žalbi i rešavanje po njima, kao i mere i mehanizmi za zaštitu podnosilaca pritužbi od moguće odmazde ili osvete.

Druga komponenta sadrži **posebne dodatke i mere prilagođavanja** koje odražavaju konkretne karakteristike projektnih aktivnosti i radova na svakoj lokaciji, kao i specifičnosti rada svake zdravstvene ustanove u kojoj se realizuje potprojekat.

Jedinica za koordinaciju projekta centralno je telo zaduženo za organizaciju Žalbenog mehanizma i nadzor nad njegovim radom. U okviru JKP će biti formiran Centralni registar pritužbi (CRP) u kome će se evidentirati sve primljene pritužbe. Jedinica za koordinaciju projekta će imenovati dvoje stalnih članova **Žalbene komisije**.

Za svaki potprojekat formiraće se **Lokalni registar pritužbi (LRP)**. Izvođač radova i relevantna zdravstvena institucija imenovaće po jedno ovlašćeno lice zaduženo za upravljanje LRP-om, a ta lica će istovremeno biti i članovi Žalbene komisije.

Ovlašćeno lice koje imenuje Izvođač radova odgovorno je za evidentiranje svake pritužbe primljene u LRP-u, njeno opisivanje i obrazlaganje njenog konteksta, kao i upućivanje te pritužbe u CRP.

U slučajevima u kojima je to neophodno, OŽM se može dopuniti novim specifičnostima karakterističnim za pojedinačne potprojekte. Međutim, takvim dopunama se ni na koji način ne smeju umanjivati prava, mere ili mehanizmi zaštite definisani OŽM-om. Sva načela definisana u OŽM-u važe u potpunosti. Izmene se mogu odnositi samo na specifične organizacione aspekte zdravstvenih ustanova u kojima se realizuju potprojekti. Sve neophodne izmene definišaću JKP u saradnji sa ovlašćenim predstavnicima zdravstvenih ustanova i Izvođača radova.

4 Osnovna načela Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu

Pristupačnost. Mehanizam je organizovan tako da bude lako pristupačan svim radnicima na projektu, kako onima sa ugovorom o radu tako i onima angažovanim po drugim osnovima. Pristupačnost podrazumeva **fizičku dostupnost i jezičku jasnoću**, kako bi se omogućilo podjednako razumevanje i uspešno korišćenje mehanizma.

Transparentnost. Postupak podnošenja pritužbi je **vidljiv, jasno definisan i kulturološki adekvatan i prilagođen** lokalnom kontekstu.

Poverljivost. Sprovode se i definišu mere u cilju **potpune zaštite** radnika od svake vrste odmazde zbog korišćenja žalbenog mehanizma.

Pravovremenost. Zadaju se konkretni **rokovi** u kojima se na pritužbe mora odgovoriti i po njima rešiti.

Eskalacija. Ako se po pritužbi ne može rešiti na nivou projekta, ona se može podići na neki od viših nivoa u sistemu Svetske banke radi daljeg ispitivanja.

Višestruki kanali. Radnici mogu svoje bojazni da izraze različitim kanalima, uključujući i putem namenskih adresa elektronske pošte i brojeva telefona i putem kutija namenjenih za podnošenje pritužbi.

Izveštavanje. Jedinica za koordinaciju projekta je dužna da o pritužbama, statusu njihovog rešavanja i rokovima podnosi **tromesečne izveštaje** Svetskoj banci.

Razdvojenost od drugih mehanizama. Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu funkcionalno je razdvojen od Žalbenog mehanizma dostupnog građanima u zajednicama na koje utiče projekat, premda može postojati određeno **institucionalno preklapanje** u pogledu organizacije tih dveju mehanizama.

Dodatni mehanizmi. Brojni projekti, i to naročito oni koji podrazumevaju i potprojekte, višestruke lokacije i različite nosioce projekata, mogu uspostaviti **posebne projektne žalbene mehanizme** prilagođene konkretnom kontekstu. Međutim, i oni moraju da se primenjuju u okviru opšteg žalbenog mehanizma uspostavljenog na projektu.

Žalbena služba (*Grievance Redress Service, GRS*) Svetske banke. Žalbena služba omogućava pojedincima da podnesu pritužbe neposredno Svetskoj banci ako smatraju da realizacija određenog projekta prouzrokuje štetu.

5 Uspostavljanje i rad Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu

Uspostavljanje i rad Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu podrazumeva definisanje institucionalnih zaduženja, razvoj procedura i obezbeđenje resursa za delotvoran rad. Izvođač radova je, u saradnji sa JKP, odgovoran za uspostavljanje i održavanje Žalbenog mehanizma u skladu sa zahtevima Ekoloških i socijalnih standarda Svetske banke.

Svi radnici na projektu moraju biti jasno obavešteni o Žalbenom mehanizmu i on mora ostati pristupačan, poverljiv i spreman za reagovanje tokom svih faza projekta. Potrebno je definisati procedure tako da se osigura pravovremeno evidentiranje, ispitivanje i rešavanje svih pritužbi, uz primenu odgovarajućih mera za zaštitu radnika od odmazde.

6 Organizacija Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu

Kao što je navedeno u Uvodu, **Projekat PNKBRS** razvija se i sprovodi na više lokacija i u više zdravstvenih ustanova. Pored toga, na njegovoj realizaciji biće angažovan značajan broj Izvođača radova. Iz tih razloga, Žalbeni mehanizam na Projektu PNKBRS sastoji se od dve **međusobno povezane komponente**.

Prva, **opšta komponenta** razvija se u vidu **Okvira Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu (OŽM)**. Ovaj Okvir predstavlja opšte smernice i njime se detaljno uređuju procedure i koraci za podnošenje pritužbi i žalbi i rešavanje po njima, kao i mere i mehanizmi za zaštitu podnosilaca pritužbi od moguće odmazde ili osвете. Druga komponenta sastoji se od **Lokalnih registara pritužbi (LRP)** za svaki pojedinačni potprojekat. Ovi registri će sadržavati informacije o konkretnoj zdravstvenoj ustanovi i Izvođaču radova, kao i druge podatke od značaja za kontekst konkretnog potprojekta.

Jedinica za koordinaciju projekta predstavlja centralno telo zaduženo za organizaciju Žalbenog mehanizma i nadzor nad njegovim radom. Za svaki potprojekat biće formiran **LRP i Žalbena komisija**, među čijim članovima će biti ovlašćeni predstavnici kako zdravstvene ustanove tako i Izvođača radova.

Eventualnim izmenama i dopunama Lokalnih registara pritužbi ni na koji način se ne smeju umanjivati prava ili zaštitne mere definisane OŽM-om. Sva načela definisana u OŽM-u važe u potpunosti, a izmene se mogu odnositi samo na specifične organizacione aspekte zdravstvene ustanove u kojoj se realizuje potprojekat. Sve neophodne izmene definišaće JKP u saradnji sa ovlašćenim predstavnicima zdravstvene ustanove i Izvođača radova.

Žalbeni mehanizam će ostati na snazi **tokom čitavog perioda izvođenja građevinskih radova, dogradnje, rekonstrukcije i rada zdravstvene ustanove**. Shodno tome, radnicima na projektu se informacije o postojanju Žalbenog mehanizma moraju učiniti dostupnim tokom čitavog trajanja ovih aktivnosti.

Svaka zdravstvena ustanova u kojoj se izvode radovi imenovaće svog predstavnika za člana Žalbene komisije. Taj predstavnik će evidentirati pritužbe i žalbe primljene kako putem kutije za pritužbe smeštene na ulazu u zdravstvenu ustanovu ili poslate poštom na adresu zdravstvene ustanove i dostaviće ih zaposlenom u JKP zaduženom za njihov prijem.

Jedinica za koordinaciju projekta odgovorna je za prijem pritužbi i rešavanje po njima kako tokom faze pripremnih radova tako i tokom faze izvođenja građevinskih radova na projektu.

7 Posebne oblasti na koje je usmeren Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu

U skladu sa standardima Svetske banke, posebna pažnja mora se posvetiti **sprečavanju seksualnog iskorišćavanja, zlostavljanja i uznemiravanja (SIZ/SU)** tokom svih faza realizacije projekta, uključujući pripreme radove, izvođenje građevinskih radova i puštanje u rad.

Članovima **Žalbene komisije** mora biti omogućena dodatna obuka za identifikovanje i prepoznavanje incidenata vezanih za **rodno zasnovano nasilje (RZN) i seksualno iskorišćavanje, zlostavljanje i uznemiravanje (SIZ/SU)**. Postupkom podnošenja i ispitivanja pritužbi mora se osigurati **potpuna anonimnost** podnosilaca pritužbi. Od presudnog je značaja da svi koji se bave razmatranjem pritužbi u potpunosti poštuju privatnost podnosilaca pritužbi. Svaki

podnositelj pritužbe ima pravo da zahteva anonimnost, a **JKP** će se starati o tome da se lični podaci podnositelja pritužbi ne objavljuju bez njihove izričite saglasnosti.

Izvođači radova i JKP će upravljati Žalbenim mehanizmom za lica zaposlena ili angažovana na projektu u svemu u skladu sa **Standardom ESS2 Svetske banke**. Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu je suštinski usaglašen sa zahtevima Svetske banke u pogledu radne snage i uslova rada navedenih u **Smernicama za zajmoprimce – Ekološkom i socijalnom okviru za operacije finansiranja investicionih projekata (IPF), ESS2: Rad i uslovi rada (2018)** (*Guidance Note for Borrowers, Environmental and Social Framework for Investment Project Financing (IPF) Operations, ESS2: Labor and Working Conditions*), između ostalog i sa odredbama koje se odnose na zaštitu radne snage, žalbene mehanizme i ostvarivanje bezbednosti i zdravlja na radu (BZR). [Izvor: World Bank Guidance Note for Borrowers, Environmental and Social Framework for IPF Operations – ESS2: Labor and Working Conditions (2018). Dostupno na adresi <https://documents1.worldbank.org>]

Premda je ocenjeno da se rizici vezani za SIZ/SU i RZN na projektu mogu kontrolisati, Žalbeni mehanizam za lica zaposlena ili angažovana na projektu će iz **predostrožnosti** biti osposobljen da prepozna pritužbe koje se odnose na SIZ/SU i RZN i uputi takve slučajeve relevantnim domaćim organima i službama. Primenjivaće se **pristup usmeren na osobu koja je doživela nasilje** kojim se obezbeđuju potpuna anonimnost i poverljivost. Ove pritužbe će se obrađivati odvojeno od ostalih pritužbi ali će i njihovo rešavanje slediti iste procesne korake i rokove iz opisa mehanizma za prijem pritužbi i rešavanje po njima.

Posebnu pažnju dobiće **lica koja smatraju da su manje otporni na rizike** – kao što su, između ostalog, žene, pripadnici nacionalnih ili verskih manjina, radnici-migranti, mlađi radnici ili radnici sa invaliditetom – kako se ne bi odvratila od podnošenja pritužbi. Iz tog razloga, žalbeni postupak mora biti **poverljiv**, čime će se radnicima omogućiti da podnose pritužbe bez znanja ostalih.

Takođe se smatra dobrom praksom da **zaposleni kako muškog tako i ženskog pola** budu zaduženi za prijem pritužbi i postupanje po njima, tako da radnici mogu izabrati osobu sa kojom im je lakodnije da razgovaraju. U slučaju postojanja jezičkih barijera, može biti neophodno obezbediti pisane materijale na više jezika i angažovati prevodioce. Mora postojati percepcija prevodilaca kao nepristrasnih osoba kojima veruju sve strane u postupku.

8 Pristupačnost Žalbenog mehanizma i odgovornosti za njegov rad

8.1 Odgovornosti Jedinice za koordinaciju projekta

- **Jedinica za koordinaciju projekta** će izraditi **Informativnu brošuru** o Žalbenom mehanizmu za lica zaposlena ili angažovana na projektu.
- Informativna brošura o Žalbenom mehanizmu biće dostupna na internet stranici Projekta PKNBRS, zajedno sa drugom dokumentacijom koja se odnosi na **Projekat**.
- Jedinica za koordinaciju projekta zvanično će obavestiti sve zdravstvene ustanove uključene u Projekat PKNBRS o uspostavljanju i radu Žalbenog mehanizma, uključujući i o odgovornostima zdravstvenih ustanova za njegovo uspešno sprovođenje.

- Jedinica za koordinaciju projekta organizovaće obuku o uspostavljanju i radu Žalbenog mehanizma, kao i o obavezama Izvođača radova i zdravstvenih ustanova. Obuka će se zakazivati u skladu sa rokovima projekta i početkom radova u zdravstvenim ustanovama. Ova obuka se može izvoditi kako putem interneta tako i uživo.
- Jedinica za koordinaciju projekta će uspostaviti **Centralni registar pritužbi** u kome će se evidentirati sve pritužbe prosledene iz Lokalnih registara pritužbi, zajedno sa svim relevantnim detaljima. Jedinica za koordinaciju projekta tražiće dodatne informacije od Lokalnih registara pritužbi ako traženi podaci budu nedostajali.
- Jedinica za koordinaciju projekta će imenovati **dva člana** Žalbene komisije.
- Radnici zaposleni na svakom pojedinačnom potprojektu mogu podnositi pritužbe ili primedbe neposredno JKP-u na sledeću adresu:
 - **Adresa elektronske pošte:** grm.ncdproject@zdravlje.gov.rs
 - **Poštanska adresa:** Jedinica za koordinaciju projekta, Dom zdravlja „Savski Venac”, Pasterova 1, 11000 Beograd, Srbija
 - **Internet stranica:** <https://www.zdravlje.gov.rs/>, odeljak pod nazivom „PKNBRS”
 - **Broj telefona:** +381 11 3606 412
 - **Odgovorno lice u JKP:** Ksenija Petovar, konsultant za socijalna pitanja
- Jedinica za koordinaciju projekta će redovno ažurirati Centralni registar pritužbi kako bi se osigurala javnost pristupa informacijama koje se vode u njemu.

8.2 Odgovornosti Izvođača radova koji zapošljavaju ili angažuju lica za rad na projektu

Svaki **Izvođač radova** angažovan na projektu dužan je da:

- Izradi i/ili prilagodi **Informativnu brošuru** o Žalbenom mehanizmu za lica zaposlena ili angažovana na projektu i odštampa je u odgovarajućem broju primeraka.
- Obezbedi svakom radniku po potpisivanju ugovora o radu odštampani primerak Informativne brošure o Žalbenom mehanizmu.
- Imenuje predstavnika u **Žalbenu komisiju** u roku od **30 dana** od potpisivanja ugovora. Među odgovornostima ovog predstavnika je puno sprovođenje zadataka predviđenih Žalbenim mehanizmom, a naročito:
 - prijavljivanje **Jedinici za koordinaciju projekta**, u roku od **dva radna dana**, pritužbi koje Izvođač radova primi neposredno;
 - vođenje posebnog **Lokalnog registra pritužbi (LRP)** u kome se evidentiraju svi neophodni podaci predviđeni poglavljem 8.5;
 - davanje odgovora i objašnjenja u pogledu činjenica i okolnosti navedenih u podnetim pritužbama; i
 - učestvovanje na sastancima (putem interneta ili lično) sa predstavnicima JKP u okviru aktivnosti Žalbene komisije.
- Organizuje obuku za lica zaposlena ili angažovana na projektu o njihovim radnim pravima tokom kojih će se detaljno objasniti svrha i rad Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu.
- Pored toga, stara se da tokom obuke radnici budu informisani o drugim obavezama predviđenim **Standardom ESS2 Svetske banke**, uključujući i **Kodeks ponašanja**, zahteve u pogledu bezbednosti i zdravlja na radu, pravilno korišćenje lične zaštitne opreme

(LZE) i zabranu svih vrsta seksualnog iskorišćavanja, zlostavljanja i uznemiravanja na radnom mestu.

- Informiše lica zaposlena ili angažovana na projektu o obavezama koje se odnose na uvažavanje **lokalnih zajednica**, što se odnosi na građane koji žive u neposrednoj blizini gradilišta kao i pacijente i posetioce zdravstvenih ustanova u kojima se izvode radovi.
- Objavi **obaveštenje o Žalbenom mehnizmu**, zajedno sa pratećom dokumentacijom (uključujući Procedure za uređenje radnih prava i uslova, odštampane primerke Informativne brošure o Žalbenom mehnizmu i obrasce za podnošenje pritužbi) na jasno vidljivom mestu pored kutije za podnošenje pritužbi i sugestija na **oglasnoj tabli** gradilišta.
- Objavi detaljne informacije o načinu podnošenja pritužbi u roku od **30 dana** od dana potpisivanja ugovora.
- Osigura da se informacije o Žalbenom mehnizmu saopšte i **radnicima zaposlenim kod podizvođača i dobavljača**.

8.3 Odgovornosti zdravstvenih ustanova

Ako zdravstvene ustanove (ZU) neposredno upućuju zaposlene na rad u vezi sa **Projektom PKNBRS**, oni će se smatrati **radnicima na projektu** u skladu sa Ekološkim i socijalnim standardom 2 Svetske banke (ESS2). Za ta lica zaposlena ili angažovana na projektu ZU će ili uspostaviti svoj sopstveni **Žalbeni mehanizam** u skladu sa zahtevima projekta, ili će se postarati da radnici mogu pritužbe da podnose neposredno **Centralnom Žalbenom mehanizmu kojim upravlja JKP**. Ovim pristupom se osigurava da svi radnici na projektu, uključujući one koje angažuju ZU, imaju pristup delotvornom, poverljivom i pravovremenom mehanizmu za iznošenje bojazni u vezi sa uslovima zapošljavanja i rada tokom sprovođenja Projekta.

8.4 Evidencija o primljenim pritužbama

Jedinica za koordinaciju projekta će uspostaviti **Centralni registar pritužbi (CRP)** u kome će se evidentirati pritužbe:

1. koje podnosioci podnesu lično ovlašćenom predstavniku JKP;
2. koje se podnesu telefonom, elektronskom poštom ili redovnom poštom na prethodno navedene adrese JKP; i
3. koje Izvođači radova ili zdravstvene ustanove prime i proslede JKP-u.

U slučajevima koji zahtevaju hitno rešenje i/ili podršku, odgovor se daje **u roku od jednog dana**. Sve pritužbe i zahtevi se evidentiraju u roku od **dva radna dana** i analiziraju, ispituju i zaključuju u roku od **deset radnih dana**. Nakon toga se sprovode korektivne radnje kako bi se otklonio uzrok pritužbe. Podnosilac zahteva se obaveštava o ishodu i rešenju u roku od **deset radnih dana** od završetka postupka ispitivanja navoda iz pritužbe.

Upotrebom žalbenog mehanizma **ne ograničava se pristup drugim pravnim sredstvima**.

Učesnici u žalbenom postupku mogu pokrenuti sudski postupak **u bilo kojoj fazi žalbenog postupka**. Upotreba Žalbenog mehanizma kao sredstva za sporazumno rešavanje sporova ne

sprečava podnosioca pritužbe da svoja zakonska prava ostvaruje pred sudom u bilo kom trenutku u toku ovog postupka.

8.5 Podaci koji se evidentiraju u Centralnom registru pritužbi (CRP) koji vodi JKP i Lokalnom registru pritužbi (LRP)

- Zavodni broj pritužbe
- Datum podnošenja pritužbe
- Zdravstvena ustanova / Izvođač radova / adresa / lokacija podnošenja pritužbe
- Način podnošenja pritužbe
- Podatke za kontakt podnosioca pritužbe (za pritužbe koje nisu podnete anonimno)
- Sadržina i opis pritužbe
- Lica zadužena za rešavanje problema
- Datum početka ispitivanja po pritužbi
- Datum završetka ispitivanja po pritužbi
- Rezultati ispitivanja po pritužbi
- Informacije o predloženim korektivnim radnjama o kojima treba da bude obavešten podnosilac žalbe (za pritužbe koje nisu podnete anonimno), uključujući i datum obaveštenja
- Rokovi za preduzimanje radnji radi rešavanja problema
- Informacije o tome da li su predložene i preduzete radnje bile zadovoljavajuće ili pritužba i dalje nije rešena
- Datum zaključenja predmeta po pritužbi
- Moguće dalje radnje neophodne za pritužbe koje i dalje nisu rešene

Koraci prilikom rešavanja primljenih pritužbi i izvršenja odluka

Korak	Radnja	Opis
Korak 1	Podnošenje pritužbe	Pritužba se može podneti lično, telefonom, poštom, putem kutije za podnošenje pritužbi ili elektronskom poštom.
Korak 2	Evidentiranje pritužbe u sistemu	Nakon prijema, pritužba se evidentira. Predstavnik Izvođača radova izrađuje izveštaj o podnetoj pritužbi koji sadrži opis njenog predmeta i sadržine. Taj izveštaj se potom jednom mesečno prosleđuje Jedinici za koordinaciju projekta .
Korak 3	Preduzimanje radnji u pogledu pritužbe	Pritužba se razmatra, ispituje se njen predmet i predlažu se mere za rešavanje utvrđenog problema. Ova analiza podrazumeva ispitivanje različitih aspekata pritužbe. Ako je to potrebno, sa relevantnim pojedincima mogu se obaviti poverljivi razgovori da bi se stekao jasniji uvid u problem. Pored toga, mogu se obaviti i dodatni razgovori sa podnosiocem pritužbe (ako pritužba nije podneta anonimno) radi pribavljanja dodatnih informacija. Faza

Korak	Radnja	Opis
		ispitivanja trebalo bi da se završi najkasnije deset radnih dana od dana prijema pritužbe. Pritužbe koje se odnose na uslove bezbednosti i zdravlja na radu moraju se rešavati bez odlaganja.
Korak 4	Rešavanje pritužbi	Pismeni odgovor će se dostaviti podnosiocu pritužbe u roku od deset radnih dana od dana donošenja odluke (osim u predmetima koji se odnose na pitanja BZR). Ako predmet pritužbe nije u nadležnosti Žalbenog mehanizma za lica zaposlena ili angažovana na projektu, podnosilac pritužbe se obaveštava o tome i pruža mu se pouka o mogućnostima za ostvarivanje svojih prava u skladu sa važećim propisima.
Korak 5	Verifikacija	Pre zaključenja predmeta pritužbe, JKP će u saradnji sa Izvođačem radova i zdravstvenom ustanovom verifikovati da je pritužba rešena i da je radnik zadovoljan izrečenim merama . Ako podnosilac zahteva nije zadovoljan, mogu se preduzeti dalji koraci u cilju postizanja rešenja ili podnosilac zahteva može ostvarivati svoja prava u drugim postupcima.
Korak 6	Okončanje postupka pritužbi	Informacije o rešenju pritužbe unose se u Centralni registar pritužbi . Kada je pritužba podneta anonimno, rezime pritužbe i njenog rešenja objavljuje se na internet stranici JKP i na oglasnoj tabli Izvođača radova na gradilištu.

9 Podizanje svesti i informisanje

Informacije o Žalbenom mehanizmu za lica zaposlena ili angažovana na projektu objavljiću se putem više pristupačnih kanala. Svaki radnik koji je zaposlen ili angažovan na Projektu, bilo neposredno od strane zdravstvenih ustanova, bilo od strane JKP ili izvođača radova kao trećih lica, dobiće pismene informacije od svog poslodavca u kojima će se detaljno opisati procedure za podnošenje pritužbi, prava radnika i zaštitne mere koje se odnose na zaposlene i mogućnosti za rešavanje sporova.

Kutije za podnošenje pritužbi biće postavljene na lokaciji (objektu) svakog potprojekta kako bi se pojednostavilo podnošenje pritužbi ali istovremeno i omogućilo podnošenje anonimnih pritužbi.

Pored toga, informacije o Žalbenom mehanizmu za lica zaposlena ili angažovana na projektu, uključujući i podatke za kontakt i procedure, biće objavljene na zvaničnoj internet stranici JKP-a. Tim merama će se osigurati da su svi radnici u potpunosti obavešteni o svojim pravima i da imaju pristup delotvornom, poverljivom i pravovremenom sredstvu za iznošenje bojazni u vezi sa svojim radnim mestom bez straha od odmazde.

Prilog 1. – Obrazac pritužbe

OBRAZAC

PRITUŽBE

ZAPOSLENOG

Projekat „Prevencija i kontrola nezaraznih bolesti u Republici Srbiji”

(Projekat PKNBRS)

Ovaj obrazac je namenjen svakom licu zaposlenom ili angažovanom na Projektu PKNBRS koji želi da podnese pritužbu u vezi sa uslovima rada, bezbednošću i zdravlju, uslovima radnog odnosa, diskriminaciji, uznemiravanju ili bilo kojim drugim problemom na radnom mestu. Ako to želite, ovaj obrazac možete podneti i anonimno. Sve pritužbe će se smatrati poverljivim i po njima će se postupati bez odmazde.

1. Lični podaci

(Ne morate da popunite ovaj deo ako želite da podnesete pritužbu anonimno.)

- Ime i prezime: _____
- Pol: _____
- Naziv radnog mesta/pozicija: _____
- Naziv poslodavca/Izvođača radova: _____
- Lokacija gradilišta/potprojekta: _____
- Broj telefona: _____
- Adresa elektronske pošte: _____

2. Podaci o pritužbi

Datum incidenta / problema (ako je to primenjivo): _____

Mesto incidenta / ugovora i konkretna lokacija, uključujući zdravstvenu ustanovu na koju se odnosi ugovor: _____

**Molimo vas da detaljno opišete svoju pritužbu (šta se, kada i gde dogodilo i ko je učestvovao).
Priložite dodatne dokumente ili dokaze ako postoje:**

Da li ste ovu pritužbu već podneli nekom drugom?
☐ Da
☐ Ne

Ako jeste, molimo vas da navedete kome ste već podneli ovu pritužbu i koje su radnje do sada preduzete po toj pritužbi:

3. Željeni ishod

Kakvu radnju ili rešenje tražite?

4. Poverljivost i saglasnost

Želite li da vaš identitet ostane skriven?

☐ Da, želim da moj identitet ostane skriven.

☐ Ne, saglasan/saglasna sam da me možete kontaktirati ako vam je potrebno više informacija.

☐ Potvrđujem da su, prema mojim saznanjima, napred navedene informacije istinite. Razumem da će moja pritužba biti obrađena u skladu sa Žalbenim mehanizmom za lica zaposlena ili angažovana na projektu Projekta PKNBRS uz poštovanje poverljivosti i načela odsustva odmazde.

Potpis: _____ **Datum:** _____

(Nemojte da se potpišete ako želite da podnesete pritužbu anonimno.)

5. Prilozi

☐ Priložena dodatna dokumentacija (navesti spisak ili opisati priloge):

UPUTSTVO:

- Ubacite ovaj obrazac u kutiju za podnošenje pritužbi na svom gradilištu ili ga predajte neposredno svom predradniku, licu zaduženom za ljudske resurse ili Jedinici za koordinaciju projekta.
- Pritužbe se mogu podneti i putem interneta.