



**МИНИСТАРСТВО РУДАРСТВА
И
ЕНЕРГЕТИКЕ**



**Жалбени механизам
за запослене у Јединици за имплементацију
пројекта, као и за ангажоване спољне сараднике
пројекта „Чиста енергија и енергетска
ефикасност за грађане“
(SURCE)**

фебруар 2025. године

Министарство рударства и енергетике овим документом даје јасне смернице како да се чланови Закона о раду, други прописи Републике Србије који регулишу здравље и безбедности на раду, као и добра међународна пракса у овим областима, примени на пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“ (SURCE). Додатно, Министарство, уговором о зајму са Светском банком, и ратификованим Законом о потврђивању споразума о зајму у Народној скупштини Републике Србије, обавезало се да се циљеви и постављени захтеви из Еколошких и социјалних стандарда Светске банке (Стандард број 2 - Рад и услови рада) током реализације Пројекта у потпуности испуњавају, као и да сви запослени у Јединици за имплементацију пројекта (ЈИП), као и спољни сарадници и сараднице (физичка лица), раде у окружењу у коме ће дати свој пун допринос и помоћи да се достигну планирани резултати Пројекта.

Министарство рударства и енергетике и Јединица за имплементацију пројекта, која управља и реализује пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“, су:

- Опређени да сви директно запослени у Јединици за имплементацију пројекта као и спољни сарадници и сараднице (физичка лица), као и запослени у Централној фидуционој једници Министарства финансија, могу да изразе своју забринутост и поднесу притужбе, укључујући анонимне притужбе, на процесе и радње где су им угрожена људска и радна права,
- Спремни да осигурају да неће бити дискриминације према онима који изразе притужбе, као и обавезују да ће се са свим притужбама поступати поверљиво, у складу са Законом о раду, Стандардом број 2 Светске банке (Рад и услови рада), и Правилником о раду на Пројекту (LMP),
- Опређени да ће се озбиљно односити према свим притужбама и да ће се за исте предузимати брзе и одговарајуће мере као одговор,
- Јасни да жалбени механизам не замењује друге канале за решавање притужби како је то дефинисано Законом о раду, или другим документима Министарства рударства и енергетике (уколико их за ову област има).

1. Област примене

Питања која могу изазвати притужбе укључују (али нису ограничена на): услове запошљавања, здравље и безбедност на раду, радне односе, малтретирање и узнемиравање, застрашивање или принуду, нове радне праксе, сексуално узнемиравање, радно окружење и организационе промене и дискриминацију. ЈИП такође користи политику и процедуре у складу са Законом о заштити узбуњивача, како би омогућио запосленима и спољним сарадницима да пријаве незаконите активности, прекршаје или злоупотребе. Међутим, ако је запослени директно погођен, или ако се осећа жртвом због чина узбуњивања, он може покренути процедуру у складу са овим жалбеним механизмом.

Жалбени механизам је доступан свим запосленим у Јединици за имплементацију пројекта, као и за ангажоване спољне сараднике пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“.

2. Жалбени механизам

Жалбени механизам је поступак који предвиђа јасан и транспарентан оквир за решавање притужби повезаних са процесом ангажовања и запошљавања и рада на пројекту „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“. Овај поступак, као интерна процедура Јединице за имплементацију пројекта и Министарства рударства и енергетике, биће реализован кроз неколико корака, и то: неформални контакт, подношење жалбе, разматрање исте, одговор и повратне информације. Такође, захтеви из Еколошких и социјалних стандарда Светке банке (Стандард број 2 - Рад и услови рада) и Правилника о раду на Пројекту биће примењени на све фазе запошљавања и ангажовања радника и спољних сарадника и сарадница, али и током њиховог рада и ангажмана.

Одредбе Закона о раду, поглавље 5 - Забрана дискриминације, као и чланови 18, 19, 20, 21, 22 и 23 јасно дефинишу да је „забрањена непосредна и посредна дискриминација лица која траже запослење, као и запослених, с обзиром на пол, рођење, језик, расу, боју коже, старост, трудноћу, здравствено стање, односно инвалидност, националну припадност, вероисповест, брачни статус, породичне обавезе, сексуално опредељење, политичко или друго уверење, социјално порекло, имовинско стање, чланство у политичким организацијама, синдикатима или неко друго лично својство.”

Такође, Закон о раду јасно дефинише да се код повреде било ког права могуће поднети жалба надлежној институцији уколико су било која права од стране послодавца или претпостављеног прекршена.

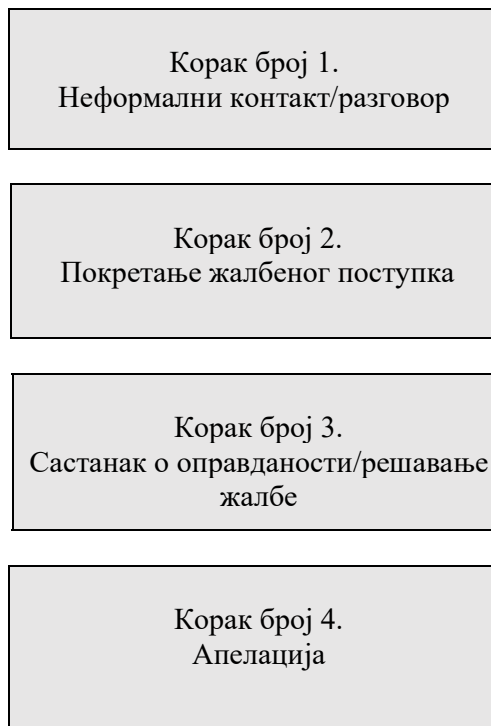
Притужбе у оквиру овог жалбеног механизма могу покривати широк спектар питања са којима се запослени или ангажовани сарадници и сараднице могу суочити, од потенцијално незаконитог ангажовања и запослења, дискриминације на радном месту, застрашивања, принуде, сексуалног узнемиравања или виктимизације, до проблема са исплатом плата и хонорара, али и лошим односом између запослених.

Кључни принципи овог жалбеног механизма су:

- Транспарентност
- Непристрасност,
- Поверљивост информација,
- Расположивост
- Правовременост

3. Оквир жалбеног механизма

У наредном пасусу дат је низ смерница и корак по корак поступка за притужбе запослених и ангажованих сарадница и сарадника који је усклађен са ESS2 стандардом Светске банке (Рад и услови рада) и Правилником о раду на Пројекту, а који се примењује на све запослене у Јединици за имплементацију пројекта, као и на ангажоване спољне сараднике и сараднице на реализацији пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“.



Корак број 1 - Неформални разговор и суочавање са притужбама

Сви запослени у Јединици за реализацију пројекта, затим спољњи сарадници и сараднице, као и запослени у Централној фидуционој јединици Министарства финансија, подстичу се да користе неформалне методе решавања несугласица или спорова, кроз директан разговор са централним менаџером за жалбе, другим чланом ЈИПа, као и са директором ЈИПа или другим ангажованим сарадницима. Ако запослени или ангажовани има основ за жалбу или притужбу на посао или људе са којима раде, требало би, где год је то могуће, да са централним менаџером за жалбе или директором ЈИПа о истим разговарају, или уколико се не осећа комфортно да о истом разговара са директором ЈИПа то уради са неким другим чланом ЈИПа у кога има поверење и који може да помогне у решавању проблема. Можда ће бити могуће неформално договорити решење између радника или других ангажованих лица и директора ЈИПа, а уколико се разговор не реализује са директором, тамо где је то могуће, између двоје запослених. Разговором и дијалогом спорови се могу решити брже, сви актери равноправно могу да изнесу своје мишљење и може се доћи до решења које је прихватљиво за све стране. Уколико разговор не доведе до решења проблема, још увек је могуће применити неформални приступ без покретања формалне процедуре. На пример, представник Светске банке могао би да буде адреса за неформални састанак или наставак дискусије који може да доведе до решења. Директор ЈИПа или централни менаџер за жалбе у обавези су да информишу особу која је претрпела неки вид насиља о свим корацима за покретање жалбеног процеса, као и о каналима да се исти достави адекватним особама за решавање истог. Евиденција контаката у оквиру овог жалбеног механизма почиње са

кораком број 1. Централни менаџер за жалбе у обавези је да води евиденцију у табели интерног жалбеног механизма (Анекс 2).

Корак број 2 - Покретање жалбеног процеса

Уколико разговор са централним менаџером за жалбе или директором ЈИПа, или у случају да је директор део проблема па је искључен из процеса, са другом чланом ЈИПа, није резултирао конкретним решењем, и/или запослени жели да формално покрене жалбени процес, запослени или ангажовани би требао поднети писану жалбу највише седам (7) дана након разговора који није дао резултате на имејл: zaposleni.zalbe.surce@mre.gov.rs. Поднесак треба да буде чињеничан, са јасном притужбом на процес, радњу или лице. Особа која је поднела жалбу ће одговор на свој поднесак добити за најдуже четрнаест (14) дана од дана подношења, односно слања имејла. Приступ имејл адреси морају имати најмање две особе из Јединице за управљање пројектом. Образац за подношење жалби налази се у анексу овог документа. Електронску копију обрасца за подношење жалби могуће је преузети на интернет адреси: <https://www.mre.gov.rs/tekst/2206/dokumenta.php>

Корак број 3 - Састанак за образложење, и решавање притужбе

Централни менаџер за жалбе позваће запосленог или спољњег сарадника на састанак како би разговарали о притужби, у року од највише петнаест (15) дана. Запослени може да захтева да састанку присуствује и неко од колега из ЈИПа.

Након састанка, централни менаџер за жалбе ће запосленом доставити записник са састанка (у року од највише седам (7) дана) који су потписале обе стране као и писану одлуку, уколико она постоји и припремљена је.

Уколико је потребно додатно време за разматрање притужбе, подносилац захтева ће бити обавештен о решењу жалбе у писаној форми у року од две (2) недеље.

Директор Јединице за имплементацију пројекта за сваки жалбени случај појединачно одређује ад-хок жалбену комисију састављену од три (3) члана Јединице за имплементацију пројекта која одлучује о притужби. Уколико због природе притужбе координатор ЈИПа мора бити изостављен из процедуре, састав ад-хок жалбене комисије за решавање жалби одређује централни менаџер за жалбе на пројекту „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“.

Корак број 4 - Апелација

Ако је запослени незадовољан одлуком у вези са притужбом, требало би да формално и писано обавести у року од седам (7) дана централног менаџера за жалбе на пројекту „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“. Запослени/а или ангажовани/а ће у том случају бити позван на жалбени састанак на којем ће га централни менаџер за жалбе информисати о наредним корацима у оквиру жалбеног механизма, то јест да запослени може да се обрати Другостепеној комисији за жалбе у оквиру пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“. Запослени или ангажовани који је поднео

притужбу имаће право да, у пратњи колеге, или представника синдиката, изнесе све чињенице, затражи правну заштиту и лекове, као и да добије записник са седнице жалбене комисије. Након састанка Другостепене комисије за жалбе, централни менаџер за жалбе доставиће запосленом одлуку у унапред одређеном року, најкасније седам (7) дана од завршетка седнице. Ова одлука ће бити коначна у оквиру интерног механизма за жалбе.

Уколико особа која је поднела притужбу није задовољна коначном одлуком она може потражити подршку и помоћ Инспектората за рад Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања за решавање.

Подносилац притужбе има апсолутна права на поверљивост датих и изнетих информација у било ком случају и у било ком степену процеса.

4. Жалбени механизам за спољне сараднике и сараднице

Министарство рударства и енергетике и Јединица за имплементацију пројекта у потпуности омогућавају да сви спољни сарадници и сараднице на пројекту „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“ имају приступ жалбеном механизму као и било која друга лица која су директно ангажована на реализацији Пројекта, на пример запослени из Централне фидуције јединице Министарства финансија, или извођачи послова за потребе Пројекта. Жалбени механизам биће доступан на интернет страници <https://www.mre.gov.rs/tekst/2206/dokumenta.php> и сви актери који су или ће бити укључени у реализацији послова које пројекат предвиђа имаће могућност да се упознају са истим.

Жалбени механизми за сва ангажована лица заснива се на истим принципима као и онај који се односи на запослене из Јединице за имплементацију пројекта. Министарство и Јединица за имплементацију пројекта, обезбедиће да и спољни сарадници и сараднице имају подједнак приступ ефикасном жалбеном механизму, а који је у складу са циљевима и захтевима из Стандарда број 2. Светске банке (Рад и услови рада) и Правилником о раду на Пројекту.

5. Жалбени механизам у случају сексуалног узнемиравања и злостављања

У случају сексуалног узнемиравања или злостављања на радном месту могу се примењивати и бржи и једноставнији поступци када је жалбени механизам у питању. Поверљивост и дискреција су посебно важни за ове случајеве, као и могућност анонимног подношења притужби и жалби. Жртве сексуалног узнемиравања могу се осећати превише застрашено да би саме могле да поднесу жалбу, па и том случају формални подносилац жалбе може бити и друга особа овлашћена од стране жртве.

Ефективан поступак за жалбе на сексуално узнемиравање и злостављање чини следеће:

- А. Министарство рударства и енергетике и Јединица за имплементацију пројекта озбиљно схватају све случајеве узнемиравања без обзира ко је подносилац пријаве,
- Б. Министарство рударства и енергетике и Јединица за имплементацију пројекта омогућиће свакој особи, било да је запослен на пројекту „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“, или да је ангажован/а као спољни сарадник/ца, да пријави узнемиравање анонимно, кад год, и где год је то могуће,
- В. осигурава да се притужбе решавају доследно и у одређеном временском периоду, како то налажу правне норме Републике Србије,
- Г. упозори све актере који су део процеса на обрасце неприхватљивог понашања,
- Д. наглашава потребу да се особа која је узнемиравала или злостављала казни у складу са одредбама закона који се примењују на овај поступак или област.

Поверљивост изнесених података у случају сексуалног узнемиравања или злостављања на радном месту биће заштићена током читавог процеса решавања овог питања. Све особе које су део процеса у обавези су да чувају информације и ни у ком случају исте не прослеђују другим особама који су изван овог наведеног процеса и радњи.

Жртве сексуалног узнемиравања или злостављања могу бити невољне да пријаве своја искуства ако се плаше да ће им приватност бити угрожена или ако брину о одмазди. Заштита поверљивости осигурава да се појединци осећају безбедно и подржано када износе своје жалбе, а истовремено одржава интегритет процеса. Обезбеђивање поверљивости у тако осетљивим случајевима биће обезбеђено кроз:

- Јасну комуникацију о поверљивости
- Анонимне опције пријављивања
- Ограничен приступ информацијама
- Осетљиво руковање идентификационим информацијама
- Поверљиве интервјуе и истраге
- Политике забране одмазде
- Коначно решење без откривања осетљивих детаља
- Заштиту података и поштовање закона
- Поверљивост након истраге

Централни менаџер за жалбе или директор Јединице за имплементацију пројекта у обавези су да информишу особу која је кроз овај жалбени механизам пријавила да је претрпела сексуално узнемиравање или злостављање, о свим видовима подршке и механизма који постоје у Републици Србији (психо-социјалних, правосудних, полицијских, као и оних здравствених). Листа релевантних институција дата је у поглављу 8 овог документа.

6. Смернице за реализацију жалбеног механизма

Свакој појединачној жалби треба приступити озбиљно и доследно, на непристрасан, поверљив и транспарентан начин. На овај начин жалбени механизам осигурава да ће се он користити и да ће бити примењив.

Сви запослени и спољни сарадници и сараднице на пројекту „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“ морају бити упознати са жалбеним механизмом у тренутку када крећу са радом и ангажовањем, и исти им мора бити достављен.
Жалбени механизам мора да омогући потпуну истрагу притужби, али и да да брзо решење. Што је дужи процес за притужбе и налажење решења, обема странама ће касније бити теже да се врате и нађу заједничко решење. Временска ограничења су постављена за сваку фазу процеса, на пример, максимално време између покретање притужбе и заказивање састанка жалбене комисије.
Једном када се притужба поднесе формално, важно је да се воде одговарајуће писане евиденције, како би се помогла транспарентност и омогућило било какво преиспитивање поступка или одлуке. Оригинални текст притужбе треба да буде у писаном облику, потписан од стране подносиоца, на обрасцу за жалбе (Анекс 1). Уколико подносилац жалбе жели да остане анониман/а, то означава на жалбеном обрасцу и исти не потписује. Одговор на притужбу ће такође бити у писаном облику потписан од стране одговорне особе испред Јединице за имплементацију пројекта или надлежног лица испред Министарства рударства и енергетике. Све предузете радње, заједно са разлозима за њих, биће евидентирани, на пример, састанак жалбене комисије. Записници са свих састанака биће вођени и потписани од стране обе стране. Документација која је саставни део жалбеног механизма поштоваће права радника на приватност и заштиту података.
Сви запослени/е или ангажовани/е морају да буду информисани да имају право на даље коришћење судских или административних канала, као што је на пример Инспекција рада, Заштитник грађана или друге институције Републике Србије.
У случају тежих повреда радног права, или у случају сексуалног узнемиравања, или злостављања на радном месту, пријаве могу бити поднете и анонимно, без потписа од стране подносиоца и на исте се мора реаговати отпочињањем поступка.
С времена на време на неколико запослених могу утицати исте или сличне околности, за које сматрају да се ефикасније решавају колективном притужбом. У таквим случајевима ће се поступати по истом поступку као и у случају појединачне притужбе, уз неопходна прилагођавања, а група запослених ће се третирати као да су покренули питање као појединац.

7. Подношење притужби директно Светској банци

Појединци који сматрају да су искористили све могућности да остваре своја права кроз постојећи интерни жалбени механизам, а ипак су незадовољни резултатом, могу поднети своју притужбу Служби за решавање притужби Светске банке (GRS). GRS осигурава да се примљене притужбе одмах размотре како би се одговорило на проблеме у вези са Пројектом. Појединци погођени могу своју притужбу послати независној инспекцијској комисији Светске банке која утврђује да ли је штета настала, или би могла да настане као резултат непоштовања политике и процедура Светске банке. Притужбе се могу поднети у било ком тренутку, а на представницима Светске банке је да одреде да ли на одређену притужбу треба одговорити. За све информације о томе како да се поднесе притужба Служби за решавање жалби Светске банке (GRS), потребно је да се посети

Интернет страницу: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. За информације о томе како да поднесете притужбе Инспекцијској комисији Светске банке неопходно је видети информације које се налазе на: www.inspectionpanel.org.

8. Институције и организације којима је могуће обратити се у случају повреде Одредби Закона о раду, поглавље 5 - Забрана дискриминације, или било којих других непријатности које је запослени/ангажовани доживео

- Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Инспекција рада - <https://www.minrzs.gov.rs/sr/struktura/organi-uprave-u-sastavu-ministarstva/inspektorat-za-rad>
- Заштитник грађана - <https://www.ombudsman.rs>
- Повереник за заштиту равноправности - <http://ravnopravnost.gov.rs>
- Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података личности - <https://www.poverenik.rs/sr/>
- Атина, удружење грађана за борбу против трговине људима и свих облика родно заснованог насиља - <https://www.atina.org.rs>

АНЕКС 1

Жалбени формулар
за запослене у Јединици за имплементацију пројекта, као и за ангажоване спољне
сараднике пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“
(SURCE)

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 поднете жалбе.	
Име:	Овде упишите име
Презиме:	Овде упишите презиме
Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података):	
☐ Мушки	
☐ Женски	
Електронска адреса (e-mail):	Број телефона:
Овде упишите e-mail адресу	Овде упишите бр. телефона
Поштанска адреса - за пријем писаног одговора (молимо Вас да упишете пуну адресу: улица и број, поштански број места и назив места):	Овде упишите поштанску адресу
Пратићу исход на вебсајту или имејлом, пошто желим да будем анониман/а.	☐ анонино праћење одговора
Језик на коме ће се комуникација обављати	☐ Српски језик
	☐ други, _____ језик

Питање или жалба
Опис жалбе (ово поље је обавезно попунити):
Овде опишите шта је разлог Ваше жалбе
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:
Овде опишите конкретан догађај, са више детаља
Како видите решавање проблема (шта сматрате да би требало да се догоди да би се решио проблем)?
Овде опишите
Молимо да попуњен формулар вратите на следећу адресу:
Е-ПОШТОМ: zaposleni.zalbe.surce@mre.gov.rs
ПОШТОМ: Министарство рударства и енергетике

Пројекат „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане“ (SURCE)
Централни менаџер за жалбе (стручњак за друштвена питања),
Немањина 22-26,
11000 Београд, Србија
ТЕЛЕФОНОМ:
+381 628832937 (Радним даном од 11 до 13 часова)
Напомена: Поднесак треба да буде чињеничан, са јасном притужбом на процес, радњу или лице. Особа која је поднела жалбу ће одговор на свој поднесак добити за најдуже четрнаест (14) дана од дана подношења, односно слања имејла.
За више детаља, молимо прочитајте Интерни жалбени механизам пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасности за грађане“ (SURCE), доступан на:
<https://www.mre.gov.rs/tekst/2206/dokumenta.php>

Место: _____

Датум: _____

Потпис

(уколико образац шаљете поштом и уколико поднесак није анониман)

AHEKC 2

**Табела за вођење евиденције Жалбеног механизма
за запослене у Јединици за имплементацију пројекта, као и за ангажоване спољне
сараднике пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане“
(SURCE)**

[illegible]