**Механизам за жалби и поплаки**

Владата на Република Северна Македонија обезбеди финансиска подршка од Светска Банка за подобрување на локалната патна мрежа и условите за живеење во општините на Единиците на локалната самоуправа (ЕЛС).

За целите на реконструкција на постојната локална патна инфраструктура (урбаните/руралнитеулици, регионалните и локалнитепатишта), пешачките патеки, уличното осветлување, од воднувањето и градењето на капацитетите на општинскиот персонал, инвестиција од 70 милиони евра е обезбедена и надлежен орган за искористување на средтсвата е Министерството за транспорт и врски(МТВр) односно преку Единица за имплементација на проектот (ЕИП) со спроведување на Проектот за поврзување на локалните патишта
(ППЛП).

Проектот и реализацијата на проектните градежни активности ќе имаат позитивно влијание врз општината, особено во подобрување на економијата на заедницата, животната средина и социјалните аспекти. Реконструкцијата на локалната патна мрежа ќе овозможи побрз и посигурен пристап до сите места во општината, што ќе има позитивно влијание врз секторот за транспорт, земјоделство и врз другите економски сектори во развој врз што пак се темели целокупниот иден економски развој на општината, но истотака ќе им озвозможи нажителите подобар пристап до локалните услуги, како што се здравствената нега, образовните институции, центрите за социјална работа коија покриваат територијатана општината.

ЕИП во рамките на МТВ р согласно политиките и барањата во делот на животна средина и социјални аспект и на Светска Банка, односно Рамката за животна средина и социјални аспекти – Стандард за животна средина и социјални апскети 10, воведе Механизам за жалби и поплаки со кој ќе се обезбеди одговорна сите жалби и поплаки, особено на засегнатите и заинтересирани страни и заедницата се вкупно.

Вклучувањето и континуираната интеракција со различните групи на засегнатии заинтересирани страни е клучно за зголемување на прифаќањето на планираните мерки и активности и за нивно успешно спроведување. Целта на процесот на информирање и консултација е да се извести јавноста за планираната реконструкција/рехабилитација и да се добие повратна информација од претставниците на локалната самоуправа, жителите, а особено од засегнатите и заинтересирани страни (нивнитепотреби, гледишта и мислења поврзани со Проектот).

Јавноста, а особено заинтересираните и засегнатите страни, ќе може да ја искористат постапката за Механизам за жалби и поплаки и активно да учествуваат при реализација на Проектот.
Со цел добивање жалби и поплаки од засегнатите и заинтересирани страни, ЕИП во спостави постапка на Механизам за жалби и поплаки кој вклучува Образец за жалби и поплакиод засегнатите и заинтересирани страни завреме на градежната фаза при реализација на Проектот.

Образецот за жалби и поплаки ќе биде достапен во електронска форма на веб-страната на Министерството за транспорт и врски и официјалната веб-страна на Општината.

Образецот за жалби и поплаки кој може да се користи при изведување на градежните работи е подготвен за локалното население (доколку сес лучи еколошки или било каков друг инциденти ли оштетување на приватна сопственост).

Локалното население ќе се запознае со оваа можност преку Информациите објавени на Информативната табла во рамките на единицата на локалната заедница, веб-страницата на општината и преку локално радио и лилокална ТВ станица, како и на официјалната веб страница на МТВр.

ЕИП ќе обезбеди Механизмот за жалби и поплаки да може да одговори на сите добиени жалби и поплаки, особено од засегнатите страни и ранливите групи.

За дафункционира оваа постапка, требада се превземат следниве чекори за да се обезбеди целосно функционирање на Механизмот за жалби и поплаки:
Чекор 1: Евиденција за примени поплаки во регистарот на Механизмот за жалби и поплаки;
Чекор 2: Издавање по тврда на лицето кое ја поднело жалбата за приемот на истата во рок од 5 дена;
Чекор3: Истражување на жалбата и поплаката;
Чекор 4: Решавање на жалбата и поплаката во рок од 15 дена од приемот на истата;
Чекор 5: Да се следи, мониторира.

Во случаи кога жалбата и поплаката не е целосно пополнета и лине е доволно јасна, ЕИП ќе помогне и ќе дава совети за формулирање / дополнување на поднесената жалба и поплака, за да може истата да стане јасна, и за да може ЕИП да донесе одлука, која ќе биде во најдобар интересна лицата за сегнати од реализацијата на Проектот.

Доколку ЕИП не е во можност да најде краткорочно решение на проблемот, тогаш ќе се изнајдат долгорочни корективни мерки за решавање на истите.

Подносителот на пријавата ќе
биде информиран за предложените корективни активности и за нивното следење во рок од 25 календарски дена по признавањето на жалбата и поплаката. Во ситуација кога ЕИП не може да го реши конкретниот проблем преку Механизмот за жалби и поплаки или доколку нема потреба од никакво дејствување, тогаш ќе обезбеди детално објаснување / образложение за тоа зошто не е решеноп рашањето. Одговорот, истотака, ќе содржи објаснување за тоа како лицето / организацијата што ја покренала жалбата и поплаката може да покрене повторно поплака во случај и сходот да не биде задоволителен.

Во секое време, жалителите можат да бараат други правни решенија во согласност со законската легислатива на Република Северна Македонија, вклучувајќи и формална судска жалба.

Поплаките може да се пополнат усно преку телефон, во писмена форма (по пошта или e-mail) или со пополнување на Образецот за жалби ипоплаки.

Образецот за жалби и поплаки ќе биде достапен на веб-страницата на општината за спроведување за едно со јаснии нформации за тоа како повратни информации, прашања, коментари, загрижености и поплаки можат да бидат доставени од која било заинтересирана страна и информации во врска со управувањето со Механизмот за поплаки од ЕИП и во однос на постапката и роковите.

Со цел да се архивираат и проследат добиените жалби и поплаки добиени во рамките на Проектот, ќе се формира регистар на Механизмот зажалби и поплаки.

Специјално номинираните членови за следење на Механизмот за жалби и поплаки ќе водат записи за пристигнатите и решени жалби и поплаки. Ова ќе вклучува:

* Број на поплаки;
* Датум на прием;
* Име на засегната страна, пол, возраст и контакт информации;
* Датум на признавање;
* Опис на поплака;
* Опис на превземени активности и
* Датум на решавање на поплака.

Сите добиени жалби и поплаки ќе ги обработи Комисија која ќе биде составена од најмалку три лица: претставник на ЕИП, претставник на Единицата на локалната самоуправа и Претставник на локалното население, односно претседател на месна заедница.

Имињата и информациите за контакт на наведените претставници и општината ќе бидат наведени и натаблите кои се поставуваат пред почетокот на градежните активности на терен.

Локалните жители ќе можат да ги достават своите коментари, жалби и поплаки до назначено лице од нивната месна заедница. Како дел од Комисијата, тоа лице истотака треба да информира за текотна постапката за жалби и поплаки.

**Контакт лице од Единица за Имплементација на Проектот**

**СашкаБогдановаАјцева**

**Консултант за животна средина и социјални аспекти**

**Тел: + 389 (2) 3145 535**

**Е-пошта:** **saska.bogdanova.ajceva.piu@mtc.gov.mk**

Адреса: Министертсво за транспорт и врски-Единица за Имплементација на Проект

Ул. “Црвена Скопска Општина”бр. 4

1000 Скопје

РепубликаСевернаМакедонија

web: <http://mtc.gov.mk/proekt%20za%20loklani%20patista%20lrcp>

**Контакт лице од општинаКичево**

**Emilija Petkoska**

tel: 075212522

 e-mail: petkoskaemilija@gmail.com

**Контакт лице од општинаКичево**

**Sabedin Emini**

tel: 076/363-910

 e-mail: sabiemini@gmail.com

**Контакт лице од општинаКичево**

**Burim Kadriu**

tel: 071221943

 e-mail: burimkadriu@yahoo.com

**Контакт лице, претседател на месна заедница Длапкин Дол**

**Сефер Рахмани**

Тел: 078/458-718

 e-mail:

**Контакт лице, претседател на месна заедница Грешница**

**Вели Велиу**

Тел: 071/318-134

 e-mail: