**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).

Зацелитенареконструкцијанапостојнаталокалнапатнаинфраструктура (урбаните/руралнитеулици, регионалните и локалнитепатишта), пешачкитепатеки, уличнотоосветлување, одводнувањето и градењетонакапацитетитенаопштинскиотперсонал, инвестицијаод 70 милиониеврае обезбеденаи надлежен орган за искористување на средтсвата еМинистерствотозатранспорт и врски(МТВр) односно преку Единица за имплементација на проектот (ЕИП) со спроведувањенаПроектотзаповрзувањеналокалнитепатишта  
(ППЛП).

Проектоти реализацијата на проектните градежни активности ќе имаатпозитивновлијаниеврзопштината, особеновоподобрување на економијатаназаедницата, животнатасредина и социјалните аспекти. Реконструкцијата на локалната патна мрежаќеовозможипобрз и посигуренпристапдоситеместавоопштината, штоќеимапозитивновлијаниеврзсекторотзатранспорт, земјоделство и врздругитеекономскисекториворазвојврзштопак сетемелицелокупниот иден економскиразвојнаопштината, ноистотакаќеимозвозможинажителитеподобарпристапдолокалнитеуслуги, какоштосездравственатанега, образовнитеинституции, центритезасоцијалнаработакоијапокривааттериторијатанаопштината.

ЕИП ворамкитенаМТВрсогласнополитиките и барањатаводелотнаживотнасредина и социјалниаспектинаСветскаБанка, односноРамкатазаживотнасредина и социјалниаспекти – Стандардзаживотнасредина и социјалниапскети 10, воведеМеханизамзажалби и поплакисокојќесеобезбедиодговорнаситежалби и поплаки, особеноназасегнатите и заинтересиранистрани и заедницатасевкупно.

Вклучувањето и континуиранатаинтеракцијасоразличнитегрупиназасегнатии заинтересирани страни е клучнозазголемувањенаприфаќањетонапланиранитемерки и активности и занивноуспешноспроведување. Целтанапроцесотнаинформирање и консултација е дасеизвестијавностазапланиранатареконструкција/рехабилитација и даседобиеповратнаинформацијаодпретставницитеналокалнатасамоуправа, жителите, а особеноодзасегнатитеи заинтересирани страни (нивнитепотреби, гледишта и мислењаповрзанисоПроектот).

Јавноста, а особено заинтересираните изасегнатитестрани, ќеможедајаискористатпостапкатазаМеханизам за жалби и поплаки и активно да учествуваат при реализација на Проектот.   
Соцелдобивањежалби и поплакиодзасегнатитеи заинтересирани страни, ЕИП воспоставипостапканаМеханизамзажалби и поплакикојвклучуваОбразецзажалби и поплакиод засегнатите и заинтересирани страни завреме на градежнатафазаприреализацијанаПроектот.

Образецот за жалби и поплакиќебидедостапенвоелектронскаформанавеб-странатана Министерството за транспорт и врски и официјалната веб-странанаОпштината.

Образецотзажалби и поплакикојможедасекористиприизведувањенаградежнитеработи е подготвензалокалнотонаселение (доколкусеслучиеколошки или било каков друг инцидентилиоштетувањенаприватнасопственост).

ЛокалнотонаселениеќесезапознаесоовааможностпрекуИнформациитеобјавенинаИнформативнататаблаворамкитена единицата на локалнатазаедница, веб-страницатанаопштината и прекулокалнорадиоилилокална ТВ станица, како и на официјалната веб страница на МТВр.

ЕИП ќеобезбедиМеханизмотзажалби и поплакидаможедаодговоринаситедобиени жалби и поплаки, особеноодзасегнатитестрани и ранливитегрупи.

Задафункционираоваапостапка, требадасепревзематследнивечекоризадасеобезбедицелоснофункционирањенаМеханизмотзажалби и поплаки:  
Чекор 1: ЕвиденцијазаприменипоплакиворегистаротнаМеханизмотзажалби и поплаки;  
Чекор 2: Издавањепотврданалицетокоејаподнеложалбатазаприемотнаистатаворокод 5 дена;  
Чекор3: Истражувањенажалбата и поплаката;  
Чекор 4: Решавањенажалбатаипоплакатаворокод 15 денаодприемотнаистата;  
Чекор 5: Дасеследи, мониторира.

Вослучаикогажалбата и поплакатане ецелоснопополнетаилине е доволнојасна, ЕИП ќепомогне и ќедавасоветизаформулирање / дополнувањенаподнесенатажалба и поплака, задаможеистатадастанејасна, изадаможе ЕИП дадонесеодлука, којаќебидевонајдобаринтересналицатазасегнатиодреализацијата на Проектот.

Доколку ЕИП не е воможностданајдекраткорочнорешениенапроблемот, тогашќесеизнајдатдолгорочникорективнимеркизарешавањенаистите.

Подносителотнапријаватаќе  
бидеинформиранзапредложенитекорективниактивности и занивнотоследењеворокод 25 календарскиденапопризнавањетонажалбата и поплаката. Воситуацијакога ЕИП неможедагорешиконкретниотпроблемпрекуМеханизмотзажалби и поплакиилидоколкунемапотребаодникакводејствување, тогашќеобезбедидеталнообјаснување / образложениезатоазоштоне е решенопрашањето. Одговорот, истотака, ќесодржиобјаснувањезатоакаколицето / организацијаташтојапокреналажалбатаи поплаката можедапокренеповторно поплакавослучајисходотданебидезадоволителен.

Восекоевреме, жалителитеможатдабараатдругиправнирешенијавосогласностсозаконскаталегислативанаРепубликаСевернаМакедонија, вклучувајќи и формалнасудскажалба.

Поплакитеможедасепополнатуснопрекутелефон, вописменаформа (попоштаили e-mail) илисопополнувањенаОбразецот за жалби ипоплаки.

Образецотзажалби и поплакиќебидедостапеннавеб-страницатанаопштинатазаспроведувањезаедносојасниинформациизатоакакоповратниинформации, прашања, коментари, загрижености и поплакиможатдабидатдоставениодкојабилозаинтересиранастрана и информациивоврскасоуправувањетосоМеханизмотзапоплакиод ЕИП и воодноснапостапката и роковите.

Соцелдасеархивираат и проследатдобиените жалби и поплакидобиениворамкитенаПроектот, ќе се формирарегистарнаМеханизмотзажалби и поплаки.

Специјалнономиниранитечленовиза следење на Механизмот за жалби и поплакиќеводатзаписизапристигнатите и решени жалби и поплаки.Оваќевклучува:

* 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.

Ситедобиенижалби и поплакиќегиобработиКомисијакојаќебидесоставенаоднајмалкутрилица: претставникна ЕИП, претставникна Единицата налокалнатасамоуправа и Претставникналокалнотонаселение, односно претседателнамесназаедница.

Имињата и информациитезаконтактнанаведенитепретставници и општинатаќебидатнаведени и натаблитекоисепоставуваатпредпочетокотнаградежнитеактивности на терен.

Локалнитежителиќеможатдагидоставатсвоитекоментари, жалби и поплакидоназначенолице од нивната месна заедница. КакоделодКомисијата, тоалицеистотакатребадаинформиразатекотнапостапкатазажалби и поплаки.

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

**Г-ѓаСашкаБогдановаАјцева**

**Консултант за животна средина и социјални аспекти**

**Тел: + 389 (2) 3145 531**

**Е-пошта:** [**saska.bogdanova.ajceva.piu@mtc.gov.mk**](mailto:saska.bogdanova.ajceva.piu@mtc.gov.mk)

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

Ул. “ДамеГруев”бр. 6

1000 Скопје

РепубликаСевернаМакедонија

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

**Контакт лице од општина - Наталија Славева Тодорова**

**Тел: 075-947-848**

**e-mail:** [**nstodorova@kavadarci.gov.mk**](mailto:nstodorova@kavadarci.gov.mk)

Адреса:

РепубликаСевернаМакедонија

web:

**Контакт лице, претседател на месна заедница Љубаш- Слободан Ангелковски**

**Тел: 075-075-277-998**

**e-mail: slobodanangelkovski@hotmail.com**

**Адреса:**

РепубликаСевернаМакедонија

**Контакт лице, претседател на месна заедница Kула – Ванчо Тасев**

**Тел: 072-219-191**

**e-mail: vance\_tasev@hotmail.com**

**Адреса: Блажо Димов бр.26**

РепубликаСевернаМакедонија

**Контакт лице, претседател на месна заедница Браќа Џунови- Томе Крстевски**

**Тел: 070-265-602**

**e-mail: tomekrstevski1971@yahoo.com**

**Адреса: Киро Спанџов бр.85**

РепубликаСевернаМакедонија