

Panaszkezelési mechanizmus

HELYI INFRASTRUKTÚRA-FEJLESZTÉSI ÉS INTÉZMÉNYFEJLESZTÉSI PROJEKT
(LIID)

Tartalom

1. Bevezetés és kiinduló alapok.....	1
1.1. A projekt összefoglalása	2
2. Panaszkezelési mechanizmus.....	3
2.1. A panaszkezelési mechanizmus célja	3
2.2. A panaszkezelési mechanizmus alapelvei	3
Hozzáférhetőség és kulturális alkalmazkodás	3
Átláthatóság.....	4
Időszerűség	4
A megtorlás tilalma és a magánélet tiszteletben tartása	4
Jóhiszeműség.....	4
2.3. A panaszkezelési mechanizmus létrehozásának módja	4
2.3.1. Helyi panaszfogadó pont	5
2.3.2. A kivitelező panaszkezelő pontja	7
2.3.3. Központi panaszkezelő pont	7
2.3.4. A Minisztérium másodfokú panaszbizottsága	8
2.4. A beérkezett panaszok kezelése	8
2.4.1. A panaszkezelés lépései	8
1. LÉPÉS: A panaszok fogadása, nyilvántartásba vétele és visszaigazolása	8
2. LÉPÉS: A panaszok kivizsgálása és rendezése	9
3. LÉPÉS: Válasz a panasz benyújtójának	9
4. LÉPÉS: Az elsőfokú panaszkezelési eljárás lezárása	9
5. LÉPÉS: A panaszok elbírálása	9
6. LÉPÉS: A panaszok lezárása	10
2.5. Telefonos panaszok	11
2.6. A helyi panaszkezelő pont és a kivitelező panaszkezelő pont elérhetőségei	11
2.7. Panasz benyújtása	11
2.8. A Világbank Panaszkezelési Szolgálatát	12
3. A panaszok nyomon követése és a panaszokról szóló jelentéstétel	12
1. melléklet: Panaszbejelentő űrlap	14
2. melléklet: A panaszok rendezésének nyilvántartása helyi szinten	16
A panaszok rendezésének nyilvántartása központi szinten	16

Rövidítések jegyzéke

LIID – Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Intézményfejlesztési Projekt (LIID)
IBRD – Nemzetközi Újjáépítési és Fejlesztési Bank
AFD – Francia Fejlesztési Ügynökség
JLS – Helyi önkormányzati egység
JUP – Projektirányítási Egység
PM – Panaszkezelési mechanizmus
KO – Kataszteri község
MGSI – Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium
MF – Pénzügyminisztérium
MZŽS – Környezetvédelmi Minisztérium
MRE – Bányászati és Energetikai Minisztérium
MRZBSP – Munkaügyi, Foglalkoztatási, Veteránügyi és Szociális Minisztérium
NVO – Nem kormányzati szervezet
ODUŽSSO – Környezet- és Társadalomkezelési Keretdokumentum
OPR – Áttelepítési Keretpolitika
OP – Operatív politika
OP/BP – A Világbank operatív eljárása / politikája
PŽS – Környezeti értékelés
PzUŽSSO – Környezet- és Társadalomkezelési Terv
PUŽS – Környezeti hatásvizsgálat
PUUSO – Társadalmi hatások mérséklésére vonatkozó terv
RS – Szerb Köztársaság
SB – Világbank
SGRS – A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye
A JUP szakmai felügyelete – A projektben részt vevő környezetvédelmi és társadalmi kérdésekkel foglalkozó szakértők, akik a projekt végrehajtásának nyomon követéséért felelősek
GRSB – A Világbank Panaszkezelési Szolgálat (Grievance Redress Service)

1. Bevezetés és kiinduló alapok

A „Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Intézményfejlesztési Projekt (P174251)” (LIID), amelyet a **Nemzetközi Újjáépítési és Fejlesztési Bank (IBRD)** és a **Francia Fejlesztési Ügynökség (AFD)** finanszíroz, és amelyet az **Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium (MGSI)** valósít meg, közvetlenül a polgárok, illetve a szerbiai helyi önkormányzatok javát szolgálja. A projekt célja a helyi önkormányzatok kapacitásainak fejlesztése a fenntartható infrastruktúra kezelésében, valamint a gazdasági és társadalmi lehetőségekhez való hozzáférés javítása klímatudatos módon.

Ezért a javasolt projektet úgy alakították ki, hogy támogassa a Szerb Köztársaság Kormányát a helyi önkormányzati egységek infrastrukturális szolgáltatásnyújtásának hatékonyabbá, inkluzívabbá és fenntarthatóbbá tételében, illetve a helyi önkormányzatok kapacitásainak fejlesztésében a fenntartható infrastruktúra kezelésére és a gazdasági, valamint társadalmi lehetőségekhez való hozzáférés klímatudatos módon történő bővítésére. A projekt megvalósítása három különálló, ugyanakkor egymással összefüggő komponensen keresztül történik:

A projekt a következő részekből áll:

1. rész: Klímatudatos mobilitás

2. rész: Az infrastrukturális szolgáltatásnyújtási kapacitások megerősítése

3. rész: Projektirányítás és szemléletformálás

A projekt a Világbank operatív politikáival összhangban valósul meg, beleértve a környezetvédelmi és társadalmi kérdésekre vonatkozó politikákat is. A Minisztérium a Világbankkal kötött hitelszerződésben, valamint a Szerb Köztársaság és a Nemzetközi Újjáépítési és Fejlesztési Bank között létrejött Hitelszerződés (Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Helyi Önkormányzati Intézményfejlesztési Projekt) megerősítéséről szóló törvényben (SZK Hivatalos Közlönye – Nemzetközi Szerződések, 3/2023. szám) vállalta, hogy a projekt megvalósítása során maradéktalanul teljesíti a Világbank Környezeti és Társadalmi Standardjaiban meghatározott célokat és követelményeket (2. standard – Munka és munkafeltételek), továbbá biztosítja, hogy a projektben részt vevő valamennyi személy igénybe vehesse az e standard által előírt védelmi eszközöket és mechanizmusokat.

A projekt szükségleteinek kielégítése és az alprojektek tevékenységeinek megvalósításához szükséges feltételek megteremtése érdekében, a hitelről szóló törvénnyel és a Világbank operatív politikáival összhangban, több olyan dokumentum készült, amelyek keretet biztosítanak a kiválasztott alprojektek tevékenységeinek, illetve a projekt egészének végrehajtásához. Ez a Panaszkezelési mechanizmus szintén a projekt keretében vállalt, az alábbi dokumentumokban meghatározott kötelezettségekkel összhangban került kidolgozásra:

1 <https://mfin.gov.rs/sr/propisi-1/zakon-o-potvrđivanju-sporazuma-o-zajmu-projekat-razvoja-lokalne-infrastrukture-i-institucionalnog-jačanja-lokalnih-samouprava-između-republike-srbije-i-međunarodne-banke-za-obnovu-i-razvoj-sl-glasnik-rs-međunarodni-ugovori-br-32023-1>

- Munkaügyi Eljárási Szabályzat (LMP) – Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Intézményfejlesztési Projekt
- Környezeti és Társadalmi Kötelezettségvállalási Terv (ESCP), 2021. augusztus
- Érintetti Felek Bevonásának Terve projekt szinten (SEP)
- Áttelepítési Politikai Keret, 2021. július
- valamint a projekt céljaira kidolgozott egyéb dokumentumok alapján, amelyek az alábbi címen érhetők el:

https://www.mgsi.gov.rs/sites/default/files/Serbia%20LIID_LMP_ser.pdf

1.1. A projekt összefoglalása

A „Szerbiai Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Intézményfejlesztési Projekt” (LIID) azért jött létre, hogy támogassa a Szerb Köztársaság Kormányát a helyi önkormányzatok által nyújtott infrastrukturális szolgáltatások megvalósításának hatékonyabbá, inkluzívabbá és fenntarthatóbbá tételében, illetve a helyi önkormányzatok működési teljesítményének, pénzügyi fenntarthatóságának, valamint a zöld infrastruktúrával kapcsolatos szolgáltatások és az éghajlatváltozással szemben fokozottan ellenálló, úgynevezett reziliens infrastrukturális szolgáltatások tervezésére és nyújtására irányuló kapacitásainak fejlesztésében.

A projekt keretében tervezett tevékenységek várhatóan biztosítani fogják a zöld infrastruktúra fejlesztésének támogatását, a szolgáltatásnyújtás színvonalának javítását, az infrastruktúra-finanszírozás szakpolitikai keretének fejlesztését, a közpénzügyi gazdálkodási rendszer és a vagyonkezelési rendszer megerősítését, valamint egy olyan intézményi struktúra kialakítását, amely lehetővé teszi a projekt sikeres megvalósítását, és ellátja a helyi önkormányzatokat az infrastruktúrával kapcsolatos feladatok fenntartható ellátásához szükséges kapacitásokkal.

A LIID projekt az egész ország területén kerül megvalósításra, azonban a beavatkozások terjedelmét és pontos helyszíneit még meg kell határozni. Előirányozták, hogy minden munkálat a meglévő infrastruktúra területén belül valósuljon meg, kisebb bővítések lehetőségével, amelyek földterület kisajátítását vagy megvásárlását tehetik szükségessé.

A támogatható alprojekteknek zöld projektként kell minősülniük a Projekt Operatív Kézikönyvében (POM) meghatározott kritériumok alapján. Ennek keretében várhatóan olyan projektek részesülnek finanszírozásban, mint a helyi utak felújítása és korszerűsítése kerékpárutak kialakításával, helyi utak lezárása és gyalogos övezettké, illetve zöld közterületekké történő átalakítása, a közösségi közlekedés dízelüzemről földgáz- vagy elektromos meghajtásra történő átállítása, a régi közvilágítás energiatakarékos világítótestekre való cseréje stb. A projekt nem foglal magában vízellátási alprojekteket, szennyvízzel kapcsolatos alprojekteket, valamint szilárdhulladék-elhelyezésre vonatkozó alprojekteket.

A LIID projekt közvetlen kedvezményezettjei a Pénzügyminisztérium (MF) és az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium (MGSZ), mint végrehajtó intézmény. A helyi önkormányzati egységek (városok és községek), mint végső kedvezményezettek, az alprojektek megvalósításának kulcsfontosságú érdekelt felei, ideértve a részt vevő állami

szerveket, a helyi köztársaságokat és a helyi közösségeket is. A kiemelten veszélyeztetett csoportok közé tartoznak a nyugdíjasok, az idősek, a fogyatékkal élő és krónikus betegségekben szenvedő személyek, az egyszülős – akár női, akár férfi vezetésű – háztartások, az alacsony írás-olvasási készséggel és informatikai ismeretekkel rendelkező személyek, a gazdaságilag marginalizált és veszélyeztetett csoportok, a szegénységi küszöb alatt élők, az etnikai kisebbségek, valamint a nők. A projekt jellegét figyelembe véve a közösség és az érdekelt felek aktív bevonása a javasolt tevékenységekbe a projekt sikerének egyik kulcsfontosságú feltétele. A lakosság bevonására már a tervezési szakaszban sor kerül, lehetőséget biztosítva számukra az infrastrukturális prioritások meghatározásában való részvételre. A projekt elősegíti a részvételt és támogatja az inkluzivitást, különösen a veszélyeztetett csoportok esetében, továbbá biztosítja a nemek közötti különbségek figyelembevételét.

2. Panaszkezelési mechanizmus

E dokumentum értelmezésében panasznak minősülnek: a kiegészítő információk és magyarázatok iránti kérelmek, kifogások, panaszok, észrevételek, javaslatok, valamint a projekttevékenységekkel kapcsolatos egyéb véleménynyilvánítási formák a projekttevékenységek végrehajtása során, továbbá a projekt által érintett helyi önkormányzatokban megvalósuló alprojektek tervezése és végrehajtása folyamán. A „panasz” fogalmának ilyen értelmezésével összhangban panaszkezelési mechanizmusnak minősül minden olyan, a projekt szintjén létrehozott tevékenység és eljárás, amely biztosítja a panaszok kezelését.

2.1. A panaszkezelési mechanizmus célja

A projekt panaszkezelési mechanizmusának létrehozása és működtetése – az érintettek bevonásának minden egyéb módjával együtt – három alapvető célt szolgál:

- hogy a projekttel kapcsolatos információkat hatékonyan eljuttassa valamennyi érintett félhez azáltal, hogy foglalkozik azok konkrét kérdéseivel és információigényeivel,
- hogy megelőzze vagy kezelje a projekt esetleges kedvezőtlen környezeti és társadalmi hatásait, amelyekre az egyedi panaszok felhívják a figyelmet,
- hogy lehetővé tegye a beérkezett panaszok elemzését annak érdekében, hogy a projekt végrehajtásával és az érintettek bevonásával kapcsolatos jövőbeni tevékenységek megfelelően irányíthatók legyenek, és ezáltal jobb összesített eredmények szülessenek.

A panaszkezelési mechanizmus a projekt külső érintett felei (személyek, csoportok vagy szervezetek) által benyújtott panaszokkal foglalkozik, akikre a továbbiakban a dokumentum panasztevőként hivatkozik. A mechanizmus nem alkalmazható a projekt alkalmazottai, munkatársai, dolgozói és egyéb, a projekttel kapcsolatban álló személyek esetében, mivel ők belső érintett feleknek minősülnek, és számukra a projekt külön belső panaszkezelési mechanizmust hoz létre.

2.2. A panaszkezelési mechanizmus alapelvei

A panaszkezelési mechanizmus kidolgozása során a projekt meghatározott néhány kulcsfontosságú alapelvet, amelyekhez a panaszok kezelése során következetesen tartja magát.

Hozzáférhetőség és kulturális alkalmazkodás

A panaszkezelési mechanizmus (PM) minden olyan személy, csoport vagy szervezet számára hozzáférhető, akire a projekt hatással van, vagy aki érdekelt a projektben, és annak használata díjmentes. A panaszkezelési mechanizmussal kapcsolatos információk szerb nyelven állnak rendelkezésre, és a dokumentumban később meghatározott, könnyen hozzáférhető helyeken kerülnek közzétételre. A panaszok benyújtásának módjáról szóló tájékoztatás a Szerb Köztársaságban hivatalos használatban lévő más nyelveken is elérhető lesz, azokon a településeken, ahol a projekt megvalósul, figyelembe véve az adott közösségek többnemzetiségű összetételét. A panasz benyújtásával kapcsolatos tanácsadás és segítségnyújtás írásban és szóban egyaránt biztosított a helyi és központi panaszkezelő pontokon keresztül, amelyek szükség esetén a panasztevő részére adott válasz értelmezésében is segítséget nyújtanak. A panaszok írásban vagy szóban, különböző csatornákon keresztül nyújthatók be, beleértve a postai úton, elektronikus levélben, telefonon vagy személyesen történő benyújtást is, a panasztevő választása szerint. Azoknak a kiszolgáltatókban lévő személyeknek, akik nehézségekbe ütközhetnek a panasz benyújtása során, teljes körű segítséget kell nyújtani e folyamat során.

Átláthatóság

Ez a mechanizmus részletesen ismerteti a panaszkezelés teljes folyamatát, vagyis a panasz kivizsgálása és megoldása érdekében megtett valamennyi belső lépést, valamint azt is, hogy kik vesznek részt a döntéshozatali folyamatban. Emellett világos áttekintést nyújt arról, hogy a panasztevő mire számíthat az eljárás során, illetve hogyan nyújthat be panaszt abban az esetben, ha a panaszt első fokon nem sikerült megfelelően rendezni.

Időszerűség

A panaszkezelési eljárás célja annak biztosítása, hogy a személyek, csoportok vagy szervezetek gyorsan kapcsolatba léphessenek a projekt illetékes munkatársaival annak érdekében, hogy a projekttel kapcsolatos sürgős problémák mielőbb megoldásra kerüljenek. Az eljárás meghatározott határidőket tartalmaz a projekt egyes intézkedéseire vonatkozóan, beleértve a válaszadásra előírt határidőket is.

A megtorlás tilalma és a magánélet tiszteletben tartása

Minden panaszt benyújtó személy számára garantált, hogy a panasz benyújtása miatt semmilyen megtorlás nem érheti. Ezenkívül a panaszok névtelenül is benyújthatók, amely esetben a válasz nyilvános csatornákon keresztül válik hozzáférhetővé.

A panasztevő személyes adatai soha nem kerülnek nyilvánosságra, és nem osztják meg azokat senkivel, kivéve azokkal a személyekkel, akik részt vesznek a panasz kivizsgálásában és a korrekciós intézkedések végrehajtásában, kizárólag akkor, ha ez feltétlenül szükséges, és a panasztevő ehhez hozzájárult.

Jóhiszeműség

A panaszkezelési mechanizmust úgy alakították ki, hogy elősegítse a projekt és érintett felei közötti együttműködést, ösztönözze a párbeszédet, valamint lehetővé tegye a panaszok rendezésére szolgáló, valamennyi fél számára elfogadható legjobb megoldások megtalálását.

A mechanizmusban való részvétel önkéntes folyamat, és nem akadályozza meg a panasztevőket abban, hogy a Szerb Köztársaság jogszabályaival összhangban jogi lépéseket tegyenek, továbbá semmilyen módon nem befolyásolja a bírósági eljárásokat és azok kimenetelét.

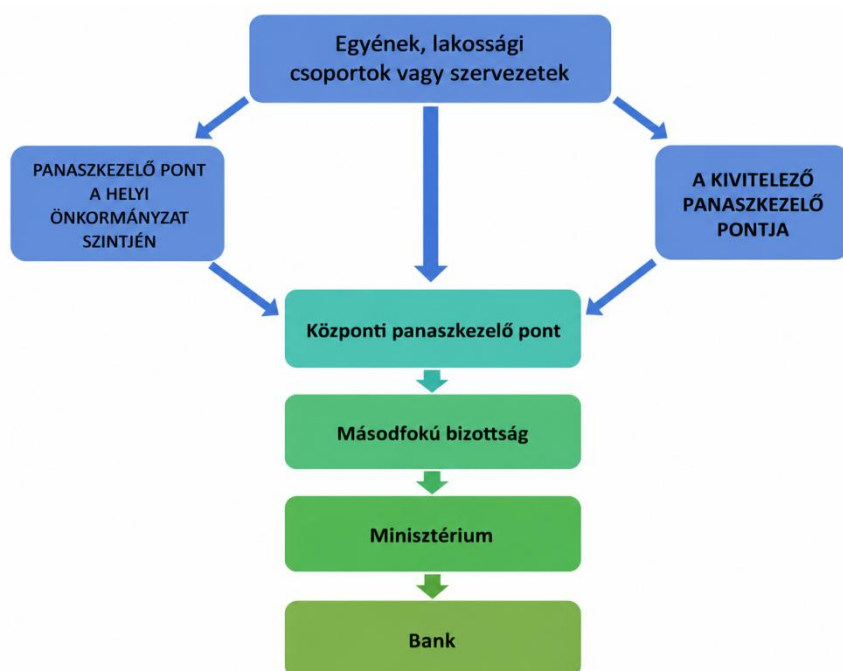
2.3. A panaszkezelési mechanizmus kialakításának módja

A projekt sajátos jellegét figyelembe véve – amelynek teljes irányítása központi szinten történik a Projektirányítási Egység (JUP) támogatásával, miközben egyes projekttevékenységek Szerbia különböző helyszínein valósulnak meg – a panaszkezelési folyamat két szintje került meghatározásra.

Az első szint a helyi szint, amely magában foglalja az összes olyan kivitelezőt is, akik a helyszínen végzik a munkálatokat, míg a második szint a panaszok központi szintű kezelésére vonatkozik.

Amennyiben valamely panasz egyik szinten sem kerül megoldásra, panaszfelülvizsgálati eljárás indul, amelynek során a végső döntést az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Miniszter határozatával létrehozott Másodfokú Panaszbizottság hozza meg.

A panaszkezelési mechanizmus szervezeti felépítését e dokumentum 1. ábrája mutatja be.



1. ábra. A panaszkezelési mechanizmus működési sémája

2.3.1. Helyi panaszkezelési mechanizmus

A panaszkezelési mechanizmus a helyi önkormányzati egységek szintjén kerül kialakításra azon önkormányzatok területén, ahol az alprojektek tevékenységei megvalósulnak. A panaszokat helyi szinten a Panaszbizottsághoz, illetve a Panaszkezelő Szolgálathoz (Panaszbizottság vagy Panaszfogadó Szolgálat) kell benyújtani, amelyeket a helyi önkormányzatok már meglévő szervezeti egységein belül hoznak létre. A Projektirányítási Egység (JUP) ajánlása szerint a Panaszfogadó Szolgálat tagjai olyan személyek legyenek, akik már ismerik a projektet, figyelembe véve azt a tudásszintet és tájékozottságot, amellyel a projekt teljes tevékenységkörét illetően rendelkeznek. A projektben részt vevő helyi önkormányzatok képviselői külön határozattal más személyeket is kinevezhetnek a Panaszfogadó Szolgálat tagjává, illetve helyi panaszkezelési menedzserre. Fontos, hogy a Panaszfogadó Szolgálat legalább három tagból álljon, akik közül egy személy egyidejűleg a szolgálat tagja és a helyi panaszkezelési menedzser feladatait is ellátja.

A Szolgálat létrehozása nem von maga után szervezeti és strukturális változásokat a helyi önkormányzati egység munkaköreinek rendszeresítésében, továbbá nem igényel külön helyiséget, sem bármilyen további költséget vagy tevékenységet a helyi önkormányzat részéről, kivéve a Szolgálat tagjai számára a projekt időtartama alatt jelentkező többletfeladatokat.

A panaszok közvetlen benyújtása elsődlegesen és kizárólag helyi szinten lehetséges, kizárólag az e dokumentumban meghatározott módon: a helyi panaszfogadó ponton keresztül, a helyi panaszkezelési menedzserhez. A további szintek igénybevétele szintén a helyi panaszkezelési menedzser közreműködésével történik, az itt ismertetett módon.

A panaszok benyújtásának helyi szinten történő megszervezése elsősorban azért történt, hogy a potenciális panasztevők számára egyszerű hozzáférést biztosítson a panaszkezelési mechanizmushoz. A panaszok benyújtására és rendezésére szolgáló helyi ügyfélszolgálati pont további előnye, hogy feltételezhetően a lehetséges panaszok legnagyobb része operatív szempontból helyi szinten oldható meg a legegyszerűbben és a leghatékonyabban.

A helyi panaszfogadó pont egy helyi önkormányzati egység szintjén kerül kialakításra az adott város vagy község területén megvalósuló valamennyi alprojekt számára. Olyan helyen kell létrehozni, amely könnyen hozzáférhető minden lehetséges panasztevő számára, annak érdekében, hogy lefedje az egy helyi önkormányzat (város vagy község) területén megvalósuló több alprojekttel kapcsolatos valamennyi panaszt.

A helyi panaszfogadó pont működtetéséért a helyi önkormányzat által kijelölt személy felel, aki az adott területen megvalósuló tevékenységek vonatkozásában a helyi panaszkezelési menedzser feladatát látja el. E döntést minden esetben egyedi alapon hozzák meg, az adott alprojekt sajátosságainak figyelembevételével, a projekt és a helyi önkormányzat együttműködésében. A helyi önkormányzat által a nyilvánosság rendelkezésére bocsátott tájékoztató mintáját (Panaszbenyújtási útmutató – amelyet később juttatnak el a helyi önkormányzatok részére), és amelyet a helyi önkormányzat a honlapján, a hirdetőtábláján és egyéb tájékoztatási csatornákon közzétesz, a helyi panaszkezelési menedzser a központi panaszkezelési menedzserrel együttműködve dolgozza ki.

A felhasználók számára készült panaszkezelési mechanizmus az 1. mellékletben található.

Miután létrejöttek, a helyi panaszfogadó pontért felelős személy (helyi panaszkezelési menedzser) elérhetőségei – akit a JUP központi panaszkezelési menedzsere készített fel erre a feladatra – az érintett terület egészén hozzáférhetők lesznek, és közzétételre kerülnek a megfelelő internetes felületeken, beleértve a projekt honlapját, a hirdetőtáblákat és a helyi önkormányzati egységek weboldalait is.

A projekttel kapcsolatos kérdések vagy észrevételek benyújtására szolgáló helyi panaszkezelési menedzser elérhetőségei a következők:

A helyi panaszkezelési menedzser nyilvántartást vezet valamennyi beérkezett panaszról olyan formában, amelyet a központi panaszkezelési menedzserrel egyeztetve határoznak meg.

Helyi önkormányzati egység: Zenta község

Panaszfogadó Szolgálat

Helyi panaszkezelési menedzser: Simonyi Zoltán

Munkakör: a Vagyonjogi ügyek osztályának vezetője

Cím: Fő tér 1., Zenta, Szerbia

E-mail: simonyi.zoltan@zenta-senta.co.rs

Telefonszám: (+381) 024/655-470 (munkanapokon 10:00 és 13:00 óra között)

A panaszok elhelyezésére szolgáló helyek tipikusan a községek és városok hirdetőtáblái, de minden egyéb olyan helyszín is, ahol a közösség tagjai rendszeresen összegyűlnek, mint például a helyi művelődési központ, egészségház vagy gyógyszertár, helyi vendéglátóhely vagy üzlet, illetve más hasonló létesítmények.

2.3.2. A kivitelező panaszfogadó helye

Mivel a projekt helyi szinten építési munkálatokat is magában foglal, a kiválasztott kivitelező köteles részt venni a panaszkezelési mechanizmus működtetésében oly módon, hogy a munkálatok helyszínén jól látható helyen tájékoztatást helyez el a helyi panaszfogadó helyről, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelési mechanizmus üres űrlapja az érintett nyilvánosság számára hozzáférhető legyen. (A felhasználók számára készült panaszkezelési mechanizmus az 1. mellékletben található.) A kivitelező által a munkálatok helyszínének közvetlen közelében, jól látható helyen elhelyezendő tájékoztató mintáját a helyi panaszkezelési menedzser a központi panaszkezelési menedzserrel együtműködve dolgozza ki.

A kivitelező a szerződésben vállalja a panaszkezelési mechanizmus eljárásának kialakítását és működtetését. A helyi önkormányzat alkalmazottai a helyszínen ellenőrzik a panaszkezelési mechanizmus működését a kiválasztott kivitelezőnél.

A kivitelező részvétele a panaszkezelési mechanizmusban kiemelt jelentőségű, mivel bizonyos panaszok közvetlenül a helyszínen végzett építési munkálatokra, illetve azok következményeire vonatkoznak, amelyek közvetlenül a kivitelező felelősségi körébe tartoznak. A kivitelező köteles tájékoztatni a helyi szinten létrehozott Panaszfogadó

Szolgáltatást valamennyi beérkezett panaszról, valamint arról, hogy azokat milyen módon kezelték és oldották meg.

Vannak olyan helyzetek is, amikor a kivitelezőnek és a Panaszfogadó Szolgáltatónak közösen kell kezelnie és megoldania a panaszokat. A kivitelező panaszfogadó pontjának létrehozását – amelyet még a helyszíni tevékenységek megkezdése előtt kötelező kialakítani – követően a felelős személy (panaszkezelési menedzser) elérhetőségei a panaszkezelési mechanizmus ismertetésével együtt elérhetők lesznek a tényleges építési munkálatok helyszínén (például az építési terület bejáratánál vagy az építési tájékoztató táblán). A helyi panaszfogadó pont és a kivitelező képviselői teljes körű együttműködést biztosítanak a panaszok helyi szintű rendezése során, valamint rendszeres információcserét folytatnak a projekttel kapcsolatos panaszokról.

2.3.3. Központi panaszfogadó pont

A központi panaszfogadó pont a projekt szintjén működik annak érdekében, hogy kezelni tudja az összetettebb panaszokat vagy információkéréseket, amelyek különböző helyi önkormányzati egységek részvételét vagy visszajelzését igénylik, illetve azokat a panaszokat, amelyeket a helyi önkormányzatok önállóan nem tudnak megoldani. A központi panaszfogadó pontot a Projektirányítási Egység (JUP) társadalmi ügyekért és lakossági kapcsolatokért felelős szakértője vezeti, akit egyben központi panaszkezelési menedzsernek is neveznek. A központi panaszkezelési menedzser közvetlenül a projekt teljes végrehajtásáért felelős JUP-projektvezetőnek tartozik felelősséggel. A központi panaszkezelési menedzser feladata, hogy a helyi panaszfogadó pontoktól (helyi panaszfogadó szolgáltatóktól) beérkező valamennyi panaszt – mind a megoldottakat, mind a megoldatlanokat – egyetlen nyilvántartásba gyűjtse össze, támogatást nyújtson a helyi szolgáltatók számára feladataik ellátásában, figyelemmel kísérvé munkájuk eredményességét, válaszoljon a panaszokra, valamint jelentéseket készítsen a JUP és a Világbank részére. A központi panaszkezelési menedzser elősegíti a panaszok kezelését, akár közvetlenül a központi panaszfogadó ponthoz érkeztek, akár a helyi vagy a kivitelezői panaszfogadó pont nem tudta azokat megoldani, együttműködve valamennyi érintett ágazattal és szervezeti egységgel. Emellett támogatja a Másodfokú Bizottság munkáját is, amely a fellebbezési eljárás során dönt a panaszokról.

A projekttel kapcsolatos kérdések vagy észrevételek benyújtására szolgáló központi panaszkezelési menedzser elérhetőségei a következők:

Az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium Projektmegvalósítási Egysége, a Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Intézményfejlesztési Projekt (LIID) Központi Panaszkezelő Pontja

Központi panaszkezelési menedzser
Beosztás: szociális ügyek szakértője

Cím: Uzun Mirkova utca 3., 11000 Belgrád, Szerbia

E-mail: liid.zalbe@mgsi.gov.rs

Telefonszám: +381 65 250 09 20 (munkanapokon 10:00 és 13:00 óra között)

A fent megadott elérhetőségeket minden esetben a helyi panaszkezelési menedzser elérhetőségeivel együtt kell közzétenni, egyértelműen feltüntetve, hogy a panaszok közvetlen benyújtása kizárólag a helyi panaszkezelési menedzserhez lehetséges. Amennyiben a panasztevő nem kap választ, a központi panaszkezelési menedzserhez, illetve másodfokon az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztériumban létrehozott Másodfokú Bizottsághoz fordulhat.

2.3.4. A Minisztérium másodfokú panaszkezelő bizottsága.

A Másodfokú Panaszkezelő bizottságot, amelyet az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium miniszterének 2023 decemberében hozott határozatával alapítottak meg, három rendes és egy póttag alkotja. A Bizottság akkor ülésezik, amikor a panasztevő, aki nem elégedett a panaszkezelési menedzser által adott válasszal vagy meghozott döntéssel, fellebbezést nyújt be az adott döntés ellen. A Bizottság munkáját a Központi Panaszkezelési Menedzser segíti, aki egyben a Bizottság tagja is.

2.4. A beérkezett panaszok kezelése

Panasznak minősül minden olyan tényleges vagy észlelt aggály, kifogás vagy beadvány, amelyet egy személy, csoport vagy szervezet (a panasztevő) a projekttel kapcsolatban terjeszt elő. A panaszkezelési mechanizmust úgy alakították ki, hogy ne csak a panaszokra adjon választ, hanem a projekttel kapcsolatos minden olyan konkrét információigényre is reagáljon, amely még nem érhető el a nyilvánosság számára.

2.4.1. A panaszok kezelésének lépései

A panasz vagy információkérés hatékony kezelése érdekében a projekt az alábbiakban ismertetett lépésekből álló eljárást alkalmazza (lásd a 2. ábrát).

1. LÉPÉS: A panaszok fogadása, nyilvántartásba vétele és visszaigazolása

A panaszkezelési menedzser (helyi szinten a helyi önkormányzatnál a panaszok fogadásáért felelős személy, illetve központi szinten a projekt keretében a panaszok fogadásáért felelős személy) fogadja az információkérésre vonatkozó kérelmet vagy a panaszt (személyesen, telefonon, postai úton vagy e-mailben), majd azt rögzíti a panasznyilvántartásban, és egyedi hivatkozási számot rendel hozzá. A panaszkezelési menedzser a panasz beérkezését annak **készlevételétől számított 7 munkanapon belül** visszaigazolja úgy, hogy felveszi a kapcsolatot a panasztevővel az általa választott kommunikációs csatornán (a telefonon érkezett panaszokkal kapcsolatban lásd a 2.5. pontot). A visszaigazolás tartalmazza a panasz leírását, a panasz hivatkozási számát és a beérkezés dátumát. Azoknak az információkéréseknek az esetében, amelyek egyszerűen és azonnal megválaszolhatók, és nem igényelnek külön visszaigazolást, az adatokat akkor is rögzíteni kell a panasznyilvántartásban. Azokra a névtelen panaszokra, amelyek e-mailben vagy postai úton érkeznek olyan személyektől, akik nem kívánják megadni személyes vagy kapcsolattartási adataikat, nem küldenek választ. Ugyanakkor az ilyen panasz beérkezésének ténye, valamint az arra vonatkozó információ, hogy azt milyen módon kezelik, elérhető lesz a Minisztérium, illetve a Projekt honlapján.

2. LÉPÉS: A panasz kivizsgálása és rendezése

Ebben a szakaszban megkezdődik a panasz kivizsgálása. A panasztevővel ebben a fázisban további kapcsolatfelvételre is sor kerülhet annak érdekében, hogy kiegészítő információkat szerezzenek be, tájékoztatást nyújtsanak az ügy előrehaladásáról, valamint azonosítsák azokat a lehetséges megoldásokat, amelyek minden érintett fél számára elfogadhatók. A JUP vezetőjének jóváhagyását követően, a panasz jellegétől függően, a központi panaszkezelési menedzser kijelöli azt a szervezeti egységet vagy személyt, amely felelős a panasz megvizsgálásáért és kezeléséért, a tények és körülmények feltárásáért, a korrekciós intézkedések javaslatának kidolgozásáért, valamint a panasztevő részére küldendő válasz megfogalmazásáért. Amennyiben a kezdeti vizsgálat során megállapítást nyer, hogy a panasz nem kapcsolódik a projekthez, az eljárást megszüntetik, és erről a panasztevőt értesítik. A projekt bizonyos esetekben korlátozott lehet a névtelen panaszok kivizsgálásában, és erre a panaszkezelési tájékoztatók egyértelműen felhívják a figyelmet. Ennek ellenére a projekt minden töle telhetőt megtesz az ilyen panaszok kezelésére, és a választ a projekt honlapján teszi közzé. A panasz kivizsgálásának szakasza gyakorlatilag közvetítői (mediációs) folyamatot jelent a panasztevő, valamint azoknak a személyeknek és intézményeknek a között, amelyek hivatalosan felelősek az ügyben, és jogszabály vagy egyéb előírás alapján kötelesek eljárni.

3. LÉPÉS: Válasz a panasztevő részére

A panaszt elbírálják, és a választ a panasz **beérkezésétől számított 7 napon belül** megküldik. A válasz tartalmazza a panasz vagy kérelem egyértelmű értékelését, a kért információkat, valamint – szükség esetén – a korrekciós intézkedésekre vonatkozó javaslatot. A korrekciós intézkedések magukban foglalhatják a projekt által előidézett helyzetek enyhítésére irányuló intézkedéseket, illetve – amennyiben az enyhítés nem lehetséges – a kompenzációs intézkedéseket is, egyértelműen meghatározott határidővel, amelyen belül ezeket végre kell hajtani. Amennyiben a helyi önkormányzati szinten működő Panaszfogadó Szolgálat vagy a Központi Panaszfogadó Pont nem képes 30 napon belül választ adni, erről a panasztevőt időben értesíteni kell, és új válaszadási határidőt kell számára megjelölni. A válaszadás teljes időtartama a panasz beérkezésétől számítva nem haladhatja meg a 60 napot, bár a korrekciós intézkedések végrehajtásának időtartama – a panasz jellegétől függően – ennél hosszabb is lehet. A névtelen panaszokra adott válaszokat a projekt honlapján teszik közzé, és a projekt honlapjának címe valamennyi panaszkezelési tájékoztatóban feltüntetésre kerül.

4. LÉPÉS: A panasz lezárása első fokon

Amennyiben a panasztevő elégedett a Panaszfogadó Szolgálattól kapott elsőfokú válasszal vagy döntéssel, a panasz lezárásra kerül.

Minden olyan összetettebb panasz esetében, amely intézkedést igényel, a panaszkezelési menedzser írásos megerősítést kér a panasztevőtől arról, hogy a panaszt megfelelően kezelték, és az ügy lezártnak tekinthető. Ez történhet megerősítő nyilatkozat vagy igazolás kiállításával, illetve a panasznyilvántartásban történő aláírással.

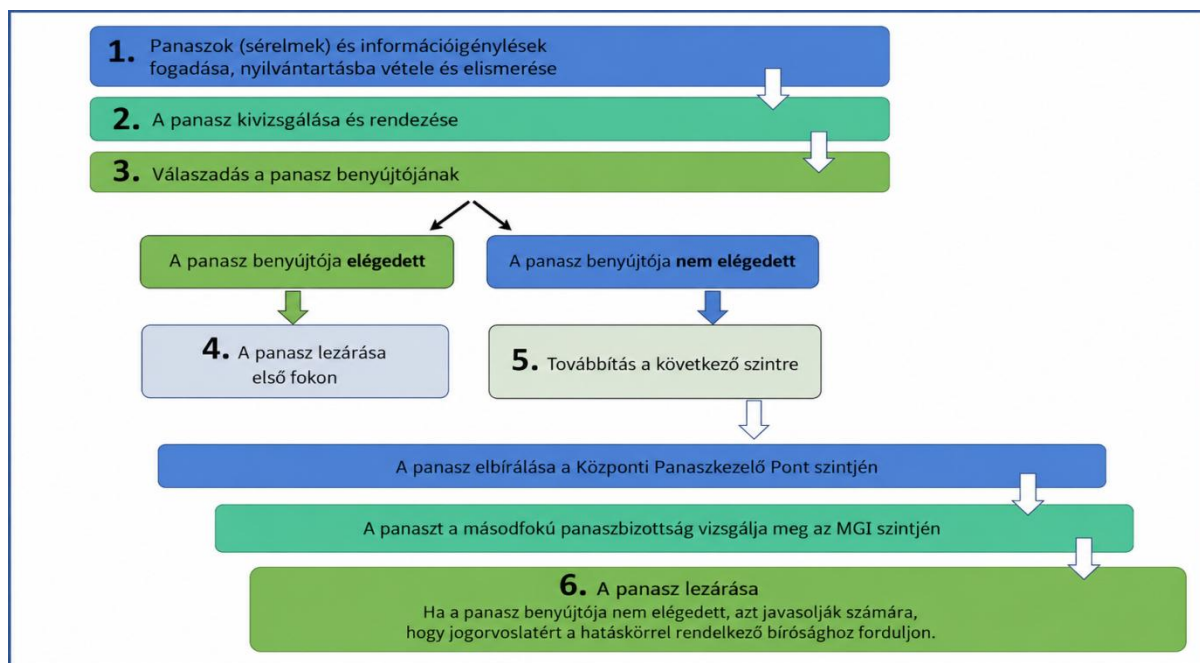
5. LÉPÉS: A panaszok elbírálása

Amennyiben a panasztevő nem elégedett az elsőfokú válasszal vagy döntéssel, joga van fellebbezést benyújtani a Minisztérium Másodfokú Bizottságához, amelyről értesíti a

központi panaszkezelési menedzsert. Erre a lehetőségre minden, a panasztevő részére megküldött válaszban egyértelműen felhívják a figyelmet, továbbá arra is, hogy a központi panaszkezelési menedzser segítséget nyújt a fellebbezés előkészítésében és a Másodfokú Bizottsághoz történő benyújtásában. A fellebbezés kézhezvételét követően a központi panaszkezelési menedzser összehívja a Másodfokú Bizottság ülését, és az ügyiratot a Bizottság elé terjeszti elbírálás céljából. Bizonyos esetekben szükség lehet külön egyeztetésekre a Másodfokú Bizottság és a panasztevő között, amelyekbe bevonhatók az érintett helyi önkormányzat képviselői vagy más helyi érdekelt felek is annak érdekében, hogy a panaszra valamennyi fél számára elfogadható megoldás szülessen. A fellebbezésre a válasz a beérkezésétől számított 30 napon belül kerül megadásra. Amennyiben a szükséges egyeztetések megszervezése vagy a releváns információk beszerzése késedelmet szenved, a panasztevőt a helyi panaszkezelési menedzser, illetve a központi panaszkezelési menedzser rendszeresen tájékoztatja az ügy előrehaladásáról.

6. LÉPÉS: A panasz lezárása

A panasz lezárásának eljárása megegyezik az elsőfokú döntések esetében alkalmazott eljárással, azzal a feltétellel, hogy a panasztevőnek megerősítést kell adnia arról, hogy a panaszt megfelelő módon kezelték. Amennyiben a panasztevő nem elégedett, és nem hajlandó megerősíteni, hogy a panaszt kielégítő módon rendezték, tájékoztatni kell arról a lehetőségről, hogy ügyét a központi panaszfogadó ponthoz terjessze, amely a panaszt megvizsgálja és elbírálja, vagy továbbítja a Bányászati és Energiaügyi Minisztérium szintjén létrehozott Másodfokú Panaszbizottsághoz. Amennyiben a panasztevő a másodfokú eljárás eredményével sem elégedett, tájékoztatni kell arról a lehetőségről, hogy jogorvoslatért az illetékes bírósághoz fordulhat.



2. ábra. A panaszkezelési eljárás lépéseinek sorrendje

2.5. Telefonon benyújtott panaszok

Amennyiben a panasz telefonon érkezik, a panaszkezelési menedzser a panasznyilvántartásban rögzíti a beszélgetés adatait, különösen a hívás időpontját, a beszélgetés tárgyát és minden egyéb releváns körülményt. A panaszkezelési menedzser minden esetben megkísérli egyeztetni a panasztevővel, hogy a hivatalos írásbeli választ milyen módon lehet részére eljuttatni (e-mailben vagy postai úton), amely a panaszkezelési eljárás és annak eredményének hivatalos dokumentumaként szolgál. Amennyiben ez nem lehetséges, a panaszkezelési menedzser által a panasznyilvántartásban rögzített telefonszám szolgál az eljárás dokumentálásának alapjául.

2.6. A helyi panaszfogadó pont és a kivitelező panaszfogadó pontjának elérhetőségei

Az alábbi táblázatot a központi panaszkezelési menedzser rendszeresen frissíti e dokumentumban, amint a vonatkozó információk rendelkezésre állnak.

Alprojekt	A panaszkezelési mechanizmus közzétételének és az egyedi panaszok benyújtásának helye	A helyi panaszkezelési menedzser elérhetőségei (helyi önkormányzati szinten)	A kivitelező panaszkezelésért felelős személyének elérhetőségei
1....			

2.7. Panasz benyújtása

Minden olyan személynek, akinek kérdése vagy panasza van a Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Intézményfejlesztési Projekttel (LIID) kapcsolatban, ki kell töltenie az 1. mellékletben található panaszbejelentő űrlapot, vagy azt útmutatóként kell használnia saját beadványának elkészítéséhez. A panasz vagy kérdés postai úton vagy e-mailben küldhető el az alábbi elérhetőségek valamelyikére:

Helyi önkormányzati egység: **Zenta Község**

Panaszfogadó Szolgálat

Helyi panaszkezelési menedzser: **Simonyi Zoltán**

Beosztás: **a Vagyonjogi Ügyek Osztályának vezetője**

Cím: **Fő tér 1., Zenta, Szerbia**

E-mail: simonyi.zoltan@zenta-senta.co.rs

Telefonszám: (+381) 024/655-470 (munkanapokon 10:00 és 13:00 óra között)

Leírás	Elérhetőség
Végrehajtó szerv:	Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium Az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium Projektirányítási Egysége (JUP), a Helyi Infrastruktúra-fejlesztési és Intézményfejlesztési Projekt (LIID) központi panaszfogadó pontja
A központi panaszkezelési menedzser fő kapcsolattartója:	Központi panaszkezelési menedzser , társadalmi ügyekért és lakossági kapcsolatokért felelős szakértő
Cím:	Uzun Mirkova 3., 11000 Belgrád, Szerbia
E-mail:	liid.zalbe@mgsi.gov.rs
Telefon:	+381 65 250 09 20 (munkanapokon 10:00 és 13:00 óra között)

2.8. A Világbank Panaszkezelési Szolgálat

Azok a közösségek és magánszemélyek, akik úgy vélik, hogy a Világbank (VB) által támogatott projekt kedvezőtlen hatást gyakorol rájuk, panaszt nyújthatnak be a Projekt szintjén működő panaszkezelési mechanizmuson vagy a Világbank Panaszkezelési Szolgálatán keresztül. A Világbank Panaszkezelési Szolgálat biztositja, hogy a beérkezett panaszokat haladéktalanul megvizsgálják a projekttel kapcsolatos problémák megoldása érdekében.

A projekt által érintett közösségek és magánszemélyek panaszukat a Világbank független Vizsgálóbizottságához is benyújthatják, amely megállapítja, hogy a kár bekövetkezett-e, illetve bekövetkezhet-e a Világbank politikáinak és eljárásainak be nem tartása következtében.

A panaszok bármikor benyújthatók azt követően, hogy az aggályokat közvetlenül a Világbank tudomására hozták, és a Bank vezetősége lehetőséget kapott a válaszára.

A Világbank Panaszkezelési Szolgálatához (GRS) történő panaszbenyújtás módjáról további információk az alábbi oldalon találhatóak: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

3. A panaszok nyomon követése és az azokról szóló jelentéstétel

A Központi Panaszkezelő Pont felelős az alábbiakért:

- Az adatok rendszeres gyűjtése, amint a panasz a helyi panaszkezelő szolgálatokon – amelyek helyi fogadópontként működnek – keresztül beérkezik; a panaszok számának, tárgyának és státuszának nyilvántartása, valamint azok rögzítése egy egységes központi adatbázisban;
- Azon panaszok kezelése, amelyeket a helyi szint nem tudott megoldani;

- A központi és helyi szinten beérkezett panaszokkal kapcsolatos nyilvántartások vezetése;
- A nyitott kérdések nyomon követése és a megoldásukra irányuló intézkedések javaslata;
- Negyedéves jelentések közzététele a panaszkezelési mechanizmus (GM) működéséről:
 - az **Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium honlapján** (<https://www.mgsi.gov.rs/>)
 - A helyi önkormányzati egységek hirdetőtábláin és honlapjain
 - Közösségi médiakampányokon keresztül.
- A helyi panaszfogadó pontoktól beérkező, a panaszok számával, jellegével és státuszával kapcsolatos minőségi adatok összesítése és elemzése, valamint azok rögzítése a projekt egységes adatbázisában.

A Világbank részére készített rendszeres társadalmi monitoringjelentéseket az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium (MGSI) nyújtja be, amelyek tartalmazzak egy, a panaszkezelési mechanizmusra (GM) vonatkozó fejezetet is, amely naprakész információkat biztosít az alábbiakról:

- A panaszkezelési mechanizmus (GM) megvalósításának állapota (eljárások, képzések, lakossági tájékoztató kampányok, költségvetés stb.).
- Minőségi adatok a beérkezett panaszok számáról (bejelentések, javaslatok, panaszok, kérelmek, pozitív visszajelzések), valamint a megoldott panaszok számáról.
- Mennyiségi adatok a panaszok típusairól, a megadott válaszokról, a felvetett kérdésekről és a még megoldatlan panaszokról.
- Az érintettek elégedettségének szintje a megtett intézkedésekkel (adott válaszokkal) kapcsolatban.
- Valamennyi megtett helyesbítő intézkedés.

A helyi panaszkezelési menedzser e dokumentummal, a Projektmegvalósítási Egységtől (JUP) kapott utasításokkal, valamint a Központi Panaszkezelési Menedzser útmutatásaival és tanácsaival összhangban végzi tevékenységét.

Amennyiben a beérkezett panaszok, kérdések és további információk iránti kérelmek száma nem haladja meg a heti 10 beadványt, havonta egyszer jelentést küld a Központi Panaszkezelési Menedzsernek a 2. mellékletben szereplő táblázat formájában, amelyben nyilvántartja a beérkezett panaszok számát és azok státuszát.

Amennyiben a panaszok száma meghaladja a heti 10-et, erről értesíti a Központi Panaszkezelési Menedzsert, és ezt követően hetente készít jelentést. Ilyen esetben a helyi panaszkezelési menedzser kezdeményezi a helyi panaszkezelő szolgálat kapacitásának bővítését, erről tájékoztatja a Projektmegvalósítási Egységet (JUP), valamint szükség esetén javaslatot tesz a projekt szintű panaszkezelési mechanizmus módosítására.

A Központi Panaszkezelési Menedzser valamennyi helyi önkormányzattól összegyűjti az információkat, és a beérkezett adatok alapján havonta egyszer jelentést készít a Bank számára.

Amennyiben a beérkezett panaszok száma meghaladja a heti 10-et (vagyis ha egy helyi önkormányzati egységből több mint 10 panasz érkezik hetente, és ilyen jelentések száma meghaladja az ötöt), kezdeményezi a panaszkezelési mechanizmus felülvizsgálatát, a Bank támogatásának igénybevételét, valamint a panaszkezelési rendszer eltérő megszervezését.

A Központi Panaszkezelési Menedzser a projektcsapattal együttműködve online műhelymunkákat szervez a helyi panaszkezelési menedzserek számára, továbbá egyéb tanácsadási szolgáltatásokat nyújt a helyi önkormányzatoknak és az általuk létrehozott panaszkezelő szolgálatoknak.

01. melléklet: Panaszbejelentő űrlap

Helyi infrastruktúra-fejlesztési és helyi önkormányzati intézményfejlesztési project

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Amennyiben kérdései vagy észrevételei vannak a Helyi Infrastrukturális és Intézményfejlesztési Projekt (LIID) megvalósítása során végzett tevékenységekkel és eljárásokkal kapcsolatban, kérjük, töltsse ki ezt az űrlapot a kialakított panaszkezelési mechanizmussal összhangban.

Megjegyzés: a panasz és/vagy kifogás, javaslat kizárólag a LIID projektekre vonatkozik.

Kapcsolattartási adatok			
Az Ön neve, vezetékneve és kapcsolattartási adatai nem kerülnek közzétételre, és nyilvánosan sem lesznek hozzáférhetők. Ezeket az adatokat kizárólag az Önrel való esetleges további kommunikáció céljából használják fel a benyújtott kérdéssel vagy panasszal kapcsolatban.			
A panasz száma a belső nyilvántartásban			
Keresztnév :	Ide írja be a keresztnévet	Vezetéknév: :	Ide írja be a vezetéknévet
A kérdés vagy panasz benyújtójának neme (kizárólag statisztikai feldolgozás és elemzési megjelenítés céljából; a nyilatkozattal hozzájárul az adatok statisztikai feldolgozásához):		<input type="checkbox"/> Férfi <input type="checkbox"/> Nő <input type="checkbox"/> Egyéb	
Elektronikus levél (e-mail): Ide írja be az e-mail címet		Telefonszám: Ide írja be a telefonszámot	
Postai cím – írásos válasz fogadására (kérjük, írja be a teljes címet: utca és házzszám, irányítószám és település neve):		Ide írja be a postai címet	
A választ a weboldalon fogom követni, mivel névtelen szeretnék maradni		<input type="checkbox"/> válasz anonim követése	
A kommunikáció nyelve		<input type="checkbox"/> Szerb nyelv <input type="checkbox"/> más, _____ nyelv	
Kérdés vagy panasz			
Kérdés vagy a panasz leírása (ezt a mezőt kötelező kitölteni): Ide írja le, mi a panasz oka			

<p>Amennyiben a kérdés vagy panasz egy meghatározott eseményhez vagy incidenshez kapcsolódik, kérjük, adja meg a helyszínt és a dátumot, ahol és amikor az történt, valamint azt is, hogy ismétlődő eseményről vagy incidensről van-e szó:</p>	
<p>Ide írja le részletesebben a konkrét eseményt</p>	
<p>Hogyan látja a probléma megoldását (mit tart szükségesnek ahhoz, hogy a probléma megoldódjon)?</p>	
<p>Ide írja le</p>	
<p>Kérjük, a kitöltött űrlapot az alábbi címre küldje vissza:</p>	
Helyi önkormányzati egység:	Zenta község
Osztály:	Zenta községi Közigazgatási Hivatala, Építésügyi és kommunális tevékenységi osztály
Név:	Simonyi Zoltán, okleveles jogász
Cím:	Fő tér 1., 24400 Zenta, Szerb Köztársaság
E-mail:	simonyi.zoltan@senta-zenta.rs
Telefonszám:	+381 24 655 470
<p>Amennyiben 7 munkanapon belül nem kap visszaigazolást panasza vagy kérdése beérkezéséről, illetve a beérkezés dátumától számított 30 naptári napon belül nem kap választ kérdésére, megjegyzésére vagy panaszára, kérjük, lépjen kapcsolatba a panaszkezelővel: központi panaszkezelő, társadalmi kérdésekkel és lakossági együttműködéssel foglalkozó szakértő.</p>	
<p>E-MAILEN:</p> <p>liid.zalbe@mgsi.gov.rs</p>	
<p>POSTAI ÚTON: Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium Helyi Infrastrukturális és Intézményfejlesztési Projekt Panaszkezelő: központi panaszkezelő, társadalmi kérdésekkel és lakossági együttműködéssel foglalkozó szakértő Uzun Mirkova 3. 11000 Belgrád, Szerbia</p>	
<p>TELEFONON: +381 65 250 09 20 (munkanapokon 10 és 13 óra között) (Munkanapokon 10 és 13 óra között)</p>	
<p>Felhívjuk figyelmét, hogy kizárólag az e Projekttel közvetlenül kapcsolatos kérdésekre vagy megjegyzésekre tudunk válaszolni, a Minisztérium vagy a Projekt által érintett más intézmények általános működésére vonatkozó kérdésekre nem. További részletekért kérjük, olvassa el a Szerb Köztársaságban megvalósuló LIID projekt Panaszkezelési mechanizmusát, amely elérhető az alábbi címen: (https://www.mgsi.gov.rs/)</p>	

