

Mehanizam za rešavanje žalbi i sugestija za direktno zaposlene i angažovane spoljne saradnike na projektu Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala (Projekat CMDP)

1. Mehanizam za rešavanje žalbi i sugestija za direktno zaposlene radnike i angažovane spoljne saradnike

Ministarstvo finansija (u daljem tekstu: Ministarstvo) ovim dokumentom daje jasne smernice kako da se članovi važećeg Zakona o radu i drugi propisi Republike Srbije koji regulišu zdravlje i bezbednost na radu, kao i dobru međunarodnu praksu u ovim oblastima, primene na projekat Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala (u daljem tekstu: Projekat CMDP)¹. Ministarstvo, ugovorom o zajmu sa Svetskom bankom, i ratifikovanim Zakonom o potvrđivanju sporazuma o zajmu Narodne skupštine Republike Srbije², obavezalo se da se ciljevi i postavljeni zahtevi iz Ekoloških i društvenih standarda Svetske banke (Standard broj 2 – Rad i uslovi rada)³ tokom realizacije Projekta CMDP u potpunosti ispunjavaju, kao i da će sva angažovana lica na Projektu CMDP moći da koriste sredstva zaštite, kako navedeni standard propisuje.

Mehanizam za rešavanje žalbi i sugestija u vezi sa radom i radnim odnosima na Projektu CMDP omogućava licima koje su direktno zaposlena ili angažovana (ili će biti zaposleni/angažovani) u Jedinici za implementaciju projekta (JIP), kao i spoljnim saradnicima Projekta CMDP, uključujući lica koja su angažovana kao konsultanti ili savetnici, a koji imaju ugovor sa Ministarstvom finansija, da mogu da podnesu žalbu ili daju svoju sugestiju kada uoče nepravdu ili kršenje važećeg Zakona o radu, drugih relevantnih propisa ili Ekoloških i socijalnih

¹ <https://www.mfin.gov.rs/dokumenti2/pokretanje-dugorocnog-finansiranja-kroz-projekat-trzista-kapitala>

² <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/mu/skupstina/zakon/2023/4/8>

³ <https://documents1.worldbank.org/curated/en/149761530216793411/ESF-Guidance-Note-2-Labor-and-Working-Conditions-English.pdf>

standarda Svetske banke (Standard broj 2 – Rad i uslovi rada). Takođe, ovaj Žalbeni mehanizam za direktno zaposlene radnike je razvijen u skladu sa projektnim obavezama definisanim u Proceduri upravljanja radom za pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala, koji je objavljen na sledećoj adresi:

<https://www.mfin.gov.rs/dokumenti2/pokretanje-dugorocnog-finansiranja-kroz-projekat-trzista-kapitala>

Ovaj Mehanizam za rešavanje žalbi i sugestija u vezi sa uslovima i odnosima tokom rada se ne odnosi na lica koja su zaposlena u Ministarstvu finansija, a na koja se odnosi Zakon o državnim službenicima ("Sl. glasnik RS", br. 79/2005, 81/2005, 83/2005, 64/2007, 67/2007, 116/2008, 104/2009, 99/2014, 94/2017, 95/2018, 157/2020 i 142/2022)⁴ i sve ostale interne procedure i pravna akta ovog Ministarstva. Ministarstvo finansija na osnovu člana 16. Zakona o zaštiti uzbunjivača ("Sl. glasnik RS", br. 128/2014)⁵, omogućava svim zaposlenima licima da prijave nezakonite aktivnosti, prekršaje ili zloupotrebe u skladu sa Zakonom⁶.

2. Načela žalbenog mehanizma za direktno zaposlene radnike i angažovane spoljne saradnike

Ministarstvo finansija i JIP, koja upravlja i sprovodi Projekat CMDP, su nadležni za sprovođenje načela žalbenog mehanizma, tako što će osigurati:

- Da svi direktno zaposleni u JIP-u, svi spoljni saradnici i saradnice (fizička lica) na Projektu CMDP, kao i zaposleni u Centralnoj fiducijarnoj jedinici Ministarstva finansija, mogu da izraze svoju zabrinutost i podnesu žalbu, uključujući i anonimne žalbe, na procese i radnje gde su im ugrožena radna prava,
- Da osiguraju da neće biti diskriminacije prema onima koji izraze žalbu, kao i obavezu da će se sa svim žalbama postupati poverljivo, u skladu sa važećim Zakonom o radu i Standardom broj 2 Svetske banke (Rad i uslovi rada),
- Da će se ozbiljno odnositi prema svim žalbama i da će se za iste preduzimati brze i odgovarajuće mere kao odgovor,

⁴ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_drzavnim_sluzbenicima.html

⁵ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_zastiti_uzbunjivaca.html

⁶ „Zlostavljanje na radu je svako aktivno ili pasivno ponašanje prema zaposlenom ili grupi zaposlenih kod poslodavca koje se ponavlja, a koje za cilj ima ili predstavlja povredu dostojanstva, ugleda, ličnog i profesionalnog integriteta, zdravlja ili položaja zaposlenog i koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje, pogoršava uslove rada ili dovodi do toga da se zaposleni izoluje ili navede da na sopstvenu inicijativu raskine radni odnos ili otkáže ugovor o radu ili drugi ugovor, kao i podsticanje ili navođenje drugih na ovakvo ponašanje. Pravo na podnošenje zahteva za zaštitu od zlostavljanja kod poslodavca zastareva u roku od šest meseci od dana kada je zlostavljanje učinjeno. Ovaj rok počinje da teče od dana kada je poslednji put izvršeno ponašanje koje predstavlja zlostavljanje”.

- Da svi budu informisani da ovaj žalbeni mehanizam ne zamenjuje druge kanale za rešavanje žalbi kako je to definisano važećim Zakonom o radu, ili drugim dokumentima Ministarstva finansija.

Žalbe mogu pokriti širok spektar pitanja sa kojima se zaposleni ili saradnici mogu suočiti, od potencijalno nezakonitog angažovanja i zaposlenja, diskriminacije na radnom mestu, seksualnog uznemiravanja ili odmazde, do problema sa isplatom zarada i honorara, ali i lošim odnosom između zaposlenih.

Ministarstvo finansija nastoji da za sve zaposlene u JIP-u i angažovane saradnike na Projektu CMDP obezbedi prijatno radno okruženje, u kome se svi tretiraju sa poštovanjem i uvažavanjem, gde se o svim problemima koji se javljaju može otvoreno razgovarati i gde se uočeni problemi mogu lako rešavati u ranoj fazi, kroz otvorenu i iskrenu komunikaciju. U slučajevima kada određene probleme nije moguće rešiti otvorenim dijalogom, sporove je potrebno rešavati u skladu sa ovom žalbenom procedurom.

Procedura za podnošenje žalbi i sugestija daje jasna uputstva zaposlenima i saradnicima na Projektu kako da iznesu sve nedoumice, probleme ili pritužbe koje mogu imati, kao i da dobiju odgovore na njih, kako bi se problemi mogli rešiti brzo, pošteno i u interesu svih zainteresovanih strana. Cilj žalbenog mehanizma je da postupak žalbi i sugestija učini dostupnim i kredibilnim za sve zaposlene i saradnike na Projektu CMDP.

Ovaj žalbeni mehanizam se oslanja na sve postojeće procedure donesene u skladu sa zakonskom regulativom Republike Srbije koja uređuje ovu oblast⁷ i obezbeđuje dodatne mehanizme i organizovani kanal za blagovremeno razmatranje i rešavanje sugestija i žalbi. Mehanizam je razvijen od strane JIP-a koja je zadužena i za njegovo sprovođenje i vođenje evidencije o podnetim žalbama, procesu njihovog rešavanja i ishodima. Ministarstvo i JIP Projekta CMDP zadržavaju pravo da izmene ovaj žalbeni mehanizam u bilo kom trenutku i ništa u ovoj proceduri ne predstavlja bilo koji deo ugovora između angažovanog saradnika i Ministarstva.

Okolnosti koje mogu uzrokovati podnošenje žalbe ili sugestije uključuju (ali nisu ograničena):

- uslove zapošljavanja,
- zdravlje i bezbednost na radnom mestu,

⁷ Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu ("Sl. glasnik RS", br. 36/10), Zakona o zaštiti uzbunjivača ("Sl. glasnik RS", br. 128/14), Pravilnik o pravilima ponašanja poslodavca i zaposlenih u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu ("Sl. glasnik RS", br. 62/10), Kodeksa ponašanja državnih službenika ("Sl. glasnik RS", br. 29/08, 30/15 i 20/18).

- radno okruženje i diskriminaciju tokom organizacionih promena,
- neadekvatno postupanje u slučaju povrede na radu,
- uskraćivanje prava na odmor i bolovanje,
- neadekvatnu isplatu plata, honorara i naknada za obavljene rad,
- nepoštovanje odredbi zakona/ugovora u vezi sa otkaznim rokom,
- nadoknada za minuli i prekovremeni rad,
- loše odnose među zaposlenim licima i saradnicima,
- seksualno uznemiravanje,
- zlostavljanja na radnom mestu.

3. Principi žalbenog mehanizma za direktno zaposlene radnike i angažovane spoljne saradnike

Žalbeni mehanizam predviđa jasan i transparentan način rešavanja žalbi i sugestija povezanih sa procesom angažovanja, zapošljavanja i rada na Projektu CMDP. Žalbeni proces, kao interna procedura JIP-a Projekta CMDP, biće realizovana kroz nekoliko koraka, i to: prijem žalbe, razmatranje žalbe, odgovor na žalbu i pružanje povratne informacije.

Žalbeni mehanizmi za sva lica zaposlena u JIP-u, odnosno angažovane saradnike na Projektu CMDP zasnivaju se na istim principima. Ministarstvo i JIP Projekta CMDP obezbediće da svi direktno zaposleni i spoljni saradnici i saradnice imaju isti pristup efikasnom žalbenom mehanizmu, koji je usklađen sa ciljevima i zahtevima - standarda broj 2. Rad i uslovi rada kao i Procedurom Svetske banke za upravljanje radom i radnim odnosima (LMP).

Ključni principi ovog žalbenog mehanizma su:

- Transparentnost,
- Nepristrasnost,
- Poverljivost informacija,
- Dostupnost.

Takođe:

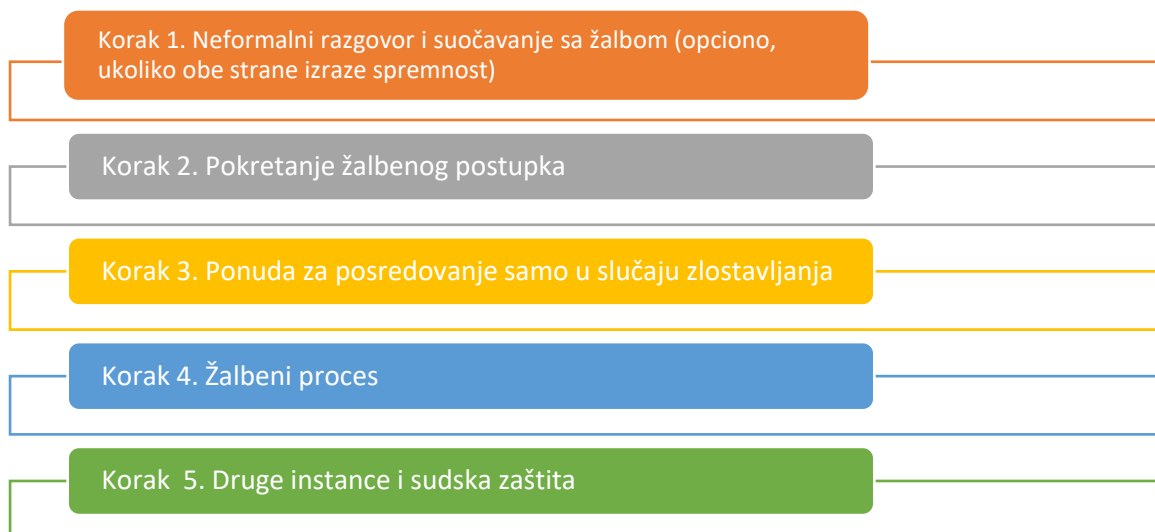
- U svakoj situaciji kada je to moguće, biće uloženi svi naponi da se žalbe i sugestije reše brzo i neformalno kroz razgovor i/ili posredovanje. Upotreba posredovanja je u nadležnosti Menadžera Projekta, i biće razmotrena u odgovarajućim slučajevima, ukoliko obe strane izraze spremnost da razgovorom pokušaju da reše problem. Svi zaposleni i saradnici na Projektu CMDP imaju pravo da podnesu formalnu žalbu ili sugestiju ukoliko neformalni proces ne uspe,
- Sve žalbe će biti shvaćene ozbiljno i rešavane bez neopravdanog odlaganja,

- Neće se donositi nikakve odluke dok se ne sprovede razumna istraga za utvrđivanje činjenica,
- Zaposleni ili saradnik/ca koji podnese žalbu ili sugestiju ima pravo da bude u pratnji izabranog/e predstavnika/ce na bilo kom žalbenom sastanku u okviru ovog žalbenog postupka. Na bilo kom sastanku predstavnik/ca može da predstavlja i postavlja pitanja, ali ne treba da odgovara na pitanja u ime zaposlenog/e odnosno saradnika/ce,
- Pojedinaac protiv koga je uložena žalba imaće priliku da odgovori na optužbe pre donošenja odluke,
- U bilo kojoj fazi postupka ili između faza, može se tražiti medijacija, u skladu sa Zakonom,
- Zaposleni ili saradnik/ca i njihovi predstavnici treba da ulože sve napore da prisustvuju sastancima koji se odnose na njihove žalbe.

4. Okvir žalbenog mehanizma

U tekstu ispod date su smernice i postupak za sugestije i žalbe angažovanih ili zaposlenih saradnica i saradnika koji je usklađen sa ekološkim i socijalnim standardom 2 Svetke banke (Rad i uslovi rada), a koji se primenjuje na sve zaposlene u JIP-u Projekta CMDP, kao i na angažovane spoljne saradnike koji imaju ugovor sa Ministarstvom finansija, na realizaciji predmetnog Projekta.

Menadžer Projekta imenuje Žalbenu komisiju, kako bi se osigurao objektivna i transparentan žalbeni postupak, koja ima 3 člana: Predsednik komisije – pravni savetnik za tržište kapitala, predstavnik JIP - viši savetnik za analizu finansijskog tržišta i predstavnik Ministarstva finansija.



4.1. Korak 1 – Neformalni razgovor i suočavanje sa žalbom (opciono, ukoliko obe strane izraze spremnost)

Svi zaposleni u JIP-u, kao i saradnici i saradnice angažovani od strane Ministarstva finansija na realizaciji Projekta CMDP, podstiču se da koriste neformalne metode za rešavanja nesuglasica ili sporova, kroz direktan razgovor sa svojim neposredno pretpostavljenim, članom/članicom JIP-a, menadžerom Projekta, nadležnim predstavnikom Ministarstva ili drugim angažovanim saradnicima.

Ako zaposleni/a ili angažovani saradnik/ca ima osnov za žalbu ili sugestiju na posao ili ljude sa kojima radi, ukoliko se ne oseća bezbedno i komforno ili mu/joj je uskraćeno bilo koje pravo navedeno u ovoj Proceduri, trebalo bi, kad god je to moguće, da o istom razgovara sa menadžerom Projekta CMDP ili drugim članom JIP-a u koga ima poverenje, i koji može da pomogne u rešavanju problema.

Možda će biti moguće neformalno dogovoriti rešenje između zaposlenih, odnosno saradnika, i menadžera Projekta, ili drugih angažovanih lica, tamo gde je to moguće, ili između dvoje zaposlenih. Razgovorom i dijalogom sporovi se mogu rešiti brže, svi akteri ravnopravno mogu da iznesu svoje mišljenje i može se doći do rešenja koje je prihvatljivo za sve strane, što je u interesu uspešne realizacije aktivnosti Projekta CMDP.

Ukoliko razgovor ne dovede do rešenja problema, još uvek je moguće primeniti neformalni pristup bez pokretanja formalne procedure. Ako zaposleni/a, odnosno saradnik/ca ne oseća da može da razgovara sa svojim neposrednim rukovodiocem, ili ako se žalba odnosi na neposrednog rukovodioca, može se obratiti sledećem nivou menadžmenta, odnosno pomoćniku Ministra zaduženom za Projekat CMDP, koji je sledeća adresa za neformalni sastanka ili nastavak diskusije koji može da dovede do rešenja nastale situacije.

Menadžer Projekta CMDP je u obavezi da informiše osobu koja je pretrpela neki vid ugrožavanja radnih prava ili nasilja prilikom izvršavanja poslova na Projektu, o svim koracima za pokretanje žalbenog procesa, kao i o kanalima da se isti dostavi adekvatnim osobama na rešavanje.

4.2. Korak 2 – Pokretanje žalbenog postupka

Ukoliko razgovor sa menadžerom Projekta CMDP ili neposrednim pretpostavljenim, ili u slučaju da je on/ona deo problema pa je isključen iz komunikacije sa drugom osobom, i/ili sa nadležnim predstavnikom Ministarstva, nije rezultirao konkretnim rešenjem, i/ili zaposleni, odnosno saradnik, želi da formalno pokrene žalbeni proces, zaposleni/a ili saradnik/ca bi trebalo da podnese pisanu žalbu najkasnije sedam (7) dana nakon razgovora koji nije dao rezultate, i to na adresu:

- Poštom na adresu: Ministarstva finansija Republike Srbije, Kneza Miloša 20, 11000 Beograd, sa naznakom poverljivo na Sektor za finansijski sistem - Projekat Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala.
- Na ruke: Pisarnica Ministarstva finansija, Kneza Miloša 20, 11000 Beograd, sa naznakom poverljivo na Sektor za finansijski sistem - Projekat Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala.
- E - poštom: zalbezaposleni.cmdp@mfin.gov.rs

Podnesak treba da bude činjeničan, sa jasnom žalbom na proces, radnju ili lice (Prilog 2).

Komisija potvrđuje prijem žalbe ili sugestije u roku od sedam (7) radnih dana, tako što kontaktira podnosioca prijave, na način koji on/ona želi. Potvrda uključuje referentni broj prijave i datum prijema. Potvrde o prijemu žalbi se ne izdaju za anonimne prijave primljene e-poštom ili poštom od strane osoba koje ne dostave svoje lične i kontakt podatke. Međutim, informacija da je takva žalba primljena i način na koji je obrađena se objavljuje na internet stranici Projekta.

Osoba koja je podnela sugestiju ili žalbu, odgovor na svoj podnesak će dobiti za najduže trideset (30) dana od dana prijema žalbe i sugestije..

U slučaju kada se žalba ili sugestija odnosi na menadžera Projekta CDMP, zaposleni/a ili saradnik/ca može da se obrati i direktnom pritužbom Ministarstvu finansija i to na e-adresu Ministarstva:

zalbezaposleni.cmdp@mfin.gov.rs

Zaposleni/a ili saradnik/ca (podnosilac žalbe) može da zatraži savet i podršku advokata, sindikalne ili druge stručne organizacije koja deluje u Republici Srbiji, kako bi mu/joj pomogli da ostvari svoja ugrožena prava.

Na sve podnete žalbe menadžer Projekta CMDP ili Predsednik Komisije preuzeće na sebe obavezu da će blagovremeno poslati odgovor na svaku žalbu ili sugestiju, usklađenu sa pravnim normama Republike Srbije koje regulišu ovu oblast. U slučaju kada se žalba odnosi na menadžera Projekta CMDP, tada će predstavnik Ministarstva zadužen za Projekat dostaviti odgovor na žalbu.

4.3. Korak 3 - Ponuda za posredovanje samo u slučaju zlostavljanja

U skladu sa Pravilnikom o pravilima ponašanja poslodavaca i zaposlenih u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu („Sl. glasnik RS“, br. 62/2010), posrednik je neutralna osoba koja posreduje između strana u sporu u cilju rešavanja njihovog spornog odnosa, koji je u

interesu uspešne realizacije aktivnosti Projekta CMDP. Posrednik je dužan da postupa nezavisno i nepristrasno.

Obe strane sporazumno određuju ili biraju lice za posredovanje u postupku. Posredovanje je zatvoreno za javnost, a zaposleni/a, odnosno saradnik/ca treba, i može, da zahteva da sastanku prisustvuje neko od kolega ili drugi izabrani predstavnik.

4.4. Korak 4 – Žalbeni proces

Predsedavajući Žalbene Komisije, pozvaće zaposlenog/u ili saradnika/cu na sastanak kako bi razgovarali o žalbi, u roku od najviše sedam (7) dana.

Zaposleni/a, odnosno saradnik/ca treba, i može, da zahteva da sastanku prisustvuje izabrani predstavnik, što može biti i neko od kolega, tj. ima pravo da bude u pratnji na bilo kom žalbenom sastanku u okviru ovog žalbenog postupka.

Zaposleni/a ili saradnik/ca koji je podneo/la žalbu imaće pravo da iznese sve činjenice, zatraži pravnu zaštitu i lekove, kao i da dobije zapisnik sa izjavama svih aktera koji su prisustvovali sastanku Žalbene komisije.

Nakon sastanka Žalbene komisije, Predsednik komisije, će zaposlenom/oj, odnosno saradniku/ci, dostaviti zapisnik sa sastanka (u roku od najviše sedam (7) dana) koji su potpisale obe strane, kao i pisanu odluku u vezi sa pokrenutim postupkom.

Ukoliko je potrebno dodatno vreme za razmatranje žalbe i donošenje odluke, podnosilac/podnositeljka žalbe će biti obavešten/a o ishodu postupka u pisanoj formi kao i o novom roku za odgovor. Ukupan period za odgovor ne može biti duži od šezdeset (60) dana od dana prijema prijave.

Ova odluka će biti konačna u okviru internog mehanizma za rešavanje žalbi.

Podnosilac/podnositeljka žalbe ima apsolutna prava na poverljivost datih i iznetih informacija u bilo kom stepenu procesa. Svi relevantni učesnici koji su uključeni u proces rešavanja žalbi će potpisati izjavu o poverljivosti pod materijalnom i krivičnom odgovornošću.

Sve odredbe relevantnih nacionalnih zakona Republike Srbije, pre svega Zakon o radu, biće uzet u obzir.

4.5. Korak 5 – Druge instance i sudska zaštita

Ukoliko osoba koja je podnela žalbu nije zadovoljna konačnom odlukom ona može potražiti podršku i pomoć Inspektorata za rad Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna

pitanja⁸ na rešavanje i/ili obeštećenje, kako je određeno važećim Zakonom o radu Republike Srbije.

Pravo je zaposlenog/e, odnosno saradnika/ce da podnese tužbu, nadležnom sudu, u bilo kom momentu trajanja postupka, a najkasnije 15 dana od prekidanja posredovanja ili donošenja konačne odluke ukoliko postoji nezadovoljstvo.

5. Žalbeni mehanizam u slučaju seksualnog uznemiravanja i zlostavljanja⁹

Upravljanje žalbama u vezi sa seksualnim zlostavljanjem, seksualnim uznemiravanjem i drugim oblicima rodno zasnovanog nasilja zahteva drugačiji pristup od žalbi gde je povređeno radno pravo. Poverljivost i diskrecija su posebno važni za ovakve slučajeve, kao i mogućnost anonimnog podnošenja žalbi. U skladu sa Pravilnikom o pravilima ponašanja poslodavaca i zaposlenih u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu („Sl. glasnik RS“, br. 62/2010), ponašanja koja bi se mogla smatrati seksualnim uznemiravanjem jesu: *”ponižavajući i neprimereni komentari i postupci seksualne prirode, pokušaj ili izvršenje nepristojnog i neželjenog fizičkog kontakta, navođenje na prihvatanje ponašanja seksualne prirode uz obećavanje nagrade, pretnju ili ucenu i druga istovrsna ponašanja”*. Žrtve seksualnog uznemiravanja mogu se osećati previše zastrašeno da bi same mogle da podnesu žalbu, pa i tom slučaju formalni podnosilac žalbe može biti i druga osoba ovlašćena od strane žrtve.

Postupak za podnošenje žalbi na seksualno uznemiravanje i zlostavljanje podrazumeva da:

- Ministarstvo i JIP Projekta CDMP ozbiljno shvataju sve slučajeve uznemiravanja bez obzira ko je podnosilac prijave,
- će osigurati da se žalbe rešavaju dosledno i u određenom vremenskom periodu, kako to nalažu pravne norme Republike Srbije,
- će upozoriti sve aktere koji su deo procesa na obrasce neprihvatljivog ponašanja,
- će se osoba koja je uznemiravala ili zlostavljala kazniti u skladu sa odredbama zakona koji se primenjuju na ovaj postupak ili oblast.

Poverljivost iznesenih podataka (u slučaju seksualnog uznemiravanja ili zlostavljanja na radnom mestu) biće zaštićena kako od strane osoba koje su iste čule, tako i tokom čitavog procesa rešavanja ovog pitanja. Sve osobe koje su deo procesa u obavezi su da čuvaju

⁸ <https://www.minrzs.gov.rs/sr/struktura/organi-uprave-u-sastavu-ministarstva/inspektorat-za-rad>

⁹ Seksualno uznemiravanje, u smislu Zakona o radu jeste svako verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje koje ima za cilj ili predstavlja povredu dostojanstva lica koje traži zaposlenje, kao i zaposlenog u sferi polnog života, a koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

informacije i ni u kom slučaju iste ne prosleđuju drugim osobama koji su izvan ovog navedenog procesa i radnji.

Ukoliko su nanete bilo kakve fizičke povrede, ovlašćena osoba ispred Ministarstva finansija (Sekretarijat ministarstva) za pokretanje postupka za zaštitu od zlostavljanja u skladu sa zakonom, u obavezi je da informiše nadležne policijske službe ili organizacije civilnog društva koje pružaju podršku žrtvama.

Osoba ispred Ministarstva i menadžer Projekta CMDP su u obavezi da informišu osobu koja je pretrpela seksualno uznemiravanje ili zlostavljanje o svim vidovima podrške i mehanizama koji postoje u Republici Srbiji (psiho-socijalnih, pravosudnih, policijskih, kao i onih zdravstvenih). Lista relevantnih institucija data je u Prilogu 1 ovog dokumenta.

Za podnošenje žalbe ili pritužbe za seksualno uznemiravanje zaposleni/a ili saradnik/ca može da se obrati na zaštićenu e-mail adresu sa ograničenim pristupom

zalbesu.cmdp@mfin.gov.rs

Ili direktno osobama za kontakt: Višoj analitičarki tržišta kapitala na tel: +381 11 765 2025 ili Pravnoj savetnici na tel: +381 11 765 2354, koje će primiti žalbu ili pritužbu usmeno.

6. Registar žalbi

Obučena osoba iz JIP Projekta CMDP vodi registar žalbi i sugestija koje su podneli zaposleni i saradnici na Projektu CMDP, u vezi sa radom na Projektu CMDP, koja se tiču, ali nisu ograničena na: uslove zapošljavanja, zdravlje i bezbednost na radnom mestu, radno okruženje i diskriminaciju tokom organizacionih promena, neadekvatno postupanje u slučaju povrede na radu, uskraćivanje prava na odmor i bolovanje, neadekvatnu isplatu plata, honorara i naknada za rad, nepoštovanje odredbi zakona/ugovora u vezi sa otkaznim rokom, nadoknada za minuli i prekovremeni rad, loše odnose među zaposlenim licima i saradnicima, seksualno uznemiravanje, zlostavljanja na radnom mestu (Prilog 3).

Registar sadrži:

- Prirodu sugestije/žalbe
- Datum podnošenja i način podnošenja
- Opis sugestije/žalbe
- Odgovor na sugestiju/žalbu i datum odgovora
- Preduzete mere
- Razloge za preduzete mere
- Da li su preduzeti dalji koraci pred drugim instancama
- Naknadni razvoj događaja.

Registar žalbi, zajedno sa kopijom podnete žalbe i svim pripadajućim dokumentima, tretira se kao poverljiv i čuva se u skladu sa internom procedurom Ministarstva, ne kraće od 5 godina nakon završetka projekta Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala.

7. Smernice za realizaciju žalbenog mehanizma za direktno zaposlene radnike i angažovane spoljne saradnike

1. Svako pojedinačnoj žalbi ili sugestiji se pristupa ozbiljno i dosledno, na nepristrasan, poverljiv i transparentan način. Na ovaj način žalbeni mehanizam osigurava da će se on koristiti i da će biti primenjiv.
2. Svi zaposleni, kao i saradnici i saradnice na Projektu CMDP moraju biti upoznati sa žalbenim mehanizmom u trenutku kada počinju sa radom i angažovanjem, i isti im mora biti dostavljen u pisanoj formi elektronskim putem i dostupan.
3. Žalbeni mehanizam za radnike mora da omogući potpunu istragu žalbi i sugestija, ali i da da brzo rešenje. Što je duži proces za žalbe i nalaženje rešenja, obema stranama će kasnije biti teže da povrate uzajamno poverenje i nađu zajedničko rešenje.
4. Jednom kada se žalba podnese formalno, važno je da se vode odgovarajuće pisane evidencije, kako bi se osigurala transparentnost i omogućilo preispitivanje postupka ili odluke. Originalni tekst žalbe treba da bude u pisanom obliku, potpisan od strane podnosioca ili anonimno. Žalba može biti poslata elektronskom poštom ili regularnom poštom (Prilog 2).
5. Odgovor na žalbu će takođe biti u pisanom obliku potpisan od strane odgovorne osobe ispred JIP-a Projekta CMDP ili nadležnog lica ispred Ministarstva i dostavljen na, u žalbi, naznačenu adresu.
6. Ukoliko je žalba u vezi radnih odnosa anonimna u tom slučaju će odgovor biti objavljen na sajtu Projekta CMDP, deo Mehanizam za rešavanje žalbi

<https://www.mfin.gov.rs/dokumenti2/pokretanje-dugorocnog-finansiranja-kroz->

[projekat-trzista-kapitala](#)

7. Sve preduzete radnje, zajedno sa razlozima za njih, biće evidentirane, kao na primer, sastanak žalbene komisije. Zapisnici sa svih sastanaka biće vođeni i potpisani od strane obe strane. Dokumentacija koja je sastavni deo žalbenog mehanizma poštovaće prava radnika na privatnost i zaštitu podataka u skladu sa zakonom.¹⁰
8. Svi zaposleni/e ili saradnici/ce moraju da budu informisani da imaju pravo na dalje korišćenje sudskih ili administrativnih kanala, kao što je na primer Inspekcija rada, Zaštitnik građana ili druge institucije Republike Srbije.

¹⁰ Zakon o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018)

9. U slučaju težih povreda radnog prava, ili u slučaju seksualnog uznemiravanja, ili zlostavljanja na radnom mestu, prijave mogu biti podnete i anonimno, u pisanoj formi na Pisarnicu Ministarstva finansija Republike Srbije, Kneza Miloša 20, 11000 Beograd, sa naznakom poverljivo na Sektor za finansijski sistem – Projekat Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala, a bez potpisa od strane podnosioca i na iste se mora reagovati otpočinjanjem postupka.

8. Služba Svetske banke za rešavanje žalbi

Grupe i pojedinci koji veruju da na njih negativno utiče projekat koji podržava Svetska banka (WB) mogu podneti žalbe postojećim mehanizmima za rešavanje žalbi na nivou projekta ili Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (GRS). GRS obezbeđuje da se primljene žalbe odmah razmotre kako bi se rešili problemi u vezi sa projektom. Grupe i pojedinci pogođeni projektom mogu podneti svoju žalbu nezavisnoj inspekcijskoj komisiji Svetske banke koja utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla da nastane kao rezultat nepoštovanja politike i procedura Svetske banke. Žalbe se mogu podneti u bilo kom trenutku, a rukovodstvu Banke je data prilika da odgovori. Za informacije o tome kako da podnesete žalbe Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (GRS), posetite <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Za informacije o tome kako da podnesete žalbe Inspekcijskoj komisiji Svetske banke, posetite www.inspectionpanel.org

9. Informisanje o žalbenom mehanizmu

JIP Projekta CMPD će ovaj Žalbeni mehanizam objaviti na internet stranici Projekta. Takođe, JIP Projekta CMDP je zadužena za distribuciju informacija o postojanju žalbenog mehanizma i podizanja svesti o tome. Sva lica koja su direktno zaposlena ili angažovana na realizaciji aktivnosti Projekta CMDP će prilikom potpisivanja ugovora o radu, odnosno konsultantskog ugovora o realizaciji aktivnosti na predmetnom Projektu dobiti elektronskom poštom informaciju o postojanju žalbenog mehanizma i načinu na koji je moguće podneti žalbu u vezi sa radom i radnim odnosima. JIP Projekta CMDP je zadužena i za organizaciju obuke za zaposlene, kao i spoljne saradnike i saradnice o načinu korišćenja žalbenog mehanizma, a sve u koordinaciji sa organizacijama koje su direktno uključene u realizaciju Projekta.

Žalbeni mehanizam je dostupan na internet stranici Projekta Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala

<https://www.mfin.gov.rs/dokumenti2/pokretanje-dugorocnog-finansiranja-kroz-projekat-trzista-kapitala>

Prilog 1 - Institucije kojima je moguće obratiti se u slučaju povrede Odredbi Zakona o radu

Institucije kojima je moguće obratiti se u slučaju povrede Odredbi Zakona o radu, poglavlje 5 – Zabrana diskriminacije, ili bilo kojih drugih neprijatnosti koje je zaposleni/a, odnosno saradnik/ca doživeo/la:

- Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, Inspektorat za rad - <https://www.minrzs.gov.rs/sr/struktura/organi-uprave-u-sastavu-ministarstva/inspektorat-za-rad>
- Inspekcija rada - <https://www.minrzs.gov.rs/sr/struktura/organi-uprave-u-sastavu-ministarstva/inspektorat-za-rad>
- Zaštitnik građana - <https://www.ombudsman.rs>
- Poverenik za zaštitu ravnopravnosti - <http://ravnopravnost.gov.rs>
- Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka ličnosti - <https://www.poverenik.rs/sr/>
- ISPOŠTUJ.ME - pravnosavetovanje@ideje.rs
- Ženski autonomni centar <https://www.womennqo.org.rs/>
- SOS linije za žrtve nasilja - 0800 222 003
- SOS telefona Autonomnog ženskog centra - 0800 100 007
- SOS telefona Centra za podršku ženama - Jedinostveni SOS telefon za Vojvodinu - 0800 101010
- Uznemiravanje - besplatni pravni saveti: <https://www.pravnisavet.net/saveti/oznaka-uznemiravanje>
- Otvorena vrata pravosuđa - <https://www.otvorenavratapravosudja.rs/teme/radno-pravo/put-zastite-od-zlostavljanja-na-radu>

Prilog 2 – Formular za podnošenje žalbi i sugestija za direktno zaposlene i angažovane spoljne saradnike na projektu Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala (Projekat CMDP)

Prilog 3 - REGISTAR MEHANIZMA ZA ŽALBE – Administrativni formular