

POLITIKA ŽALBE TRAG FONDACIJE

1. Uvod

Trag fondacija je posvećena transparentnom, pravičnom i odgovornom poslovanju u svim aspektima svojih aktivnosti. Ova politika pruža okvir za podnošenje, obradu i rešavanje žalbi, omogućavajući svim zainteresovanim stranama da izraze svoje nezadovoljstvo ili zabrinutost u vezi sa radom fondacije. Obuhvata pitanja vezana za grantove, saradnju sa organizacijama civilnog društva, rad sa volonterima, mentorima, ekspertima, korišćenje digitalnih platformi (Združene, Fandrejzing, Aktivizam, zvanični sajt), kao i javne pozive za dobavljače i partnere na projektima.

2. Cilj politike

Ova politika ima za cilj da:

- Osigura pravično i transparentno rešavanje žalbi,
- Omogući svim zainteresovanim stranama da iznesu svoje primedbe i žalbe,
- Unapredi kvalitet rada fondacije kroz analiziranje i rešavanje pritužbi.

3. Obuhvat politike

Ova politika odnosi se na sve fizičke i pravne aktere koje imaju poslovni ili pravni odnos sa Trag fondacijom, uključujući korisnike grantova, volontere, partnere, dobavljače, kao i korisnike digitalnih platformi fondacije.

4. Definicije

- **Žalba:** Formalna primedba ili pritužba u vezi sa odlukama, aktivnostima ili ponašanjem fondacije ili njenih predstavnika.
- **Podnosilac žalbe:** Osoba ili organizacija koja podnosi žalbu.
- **Službenik za administriranje žalbe:** Lice ili tim u fondaciji zadužen za upravljanje i rešavanje žalbi.
- **Stručna lica:** Eksterni saradnici ili tim koji učestvuju u procesu odlučivanja u skladu sa odlukom fondacije (pravnici, eksperti u oblasti...)
- **Tim za žalbe Trag fondacije:** Tim članova odgovoran za vođenje procesa rešavanja žalbi.

5. Postupak podnošenja žalbi

5.1. Načini podnošenja žalbi:

- **Online:** Popunjavanjem formulara na zvaničnom sajtu fondacije
- **Email:** Slanjem žalbe na adresu zalbe@tragfondacija.org
- **Poštom:** Slanjem pisma na adresu Trag fondacije, Kraljice Natalije 45, Beograd, Srbija.

5.2. Sadržaj žalbe:

- Ime, prezime i kontakt podnosioca
- Naziv pravnog lica – samo ako podnosi pravno lice žalbu
- Adresa podnosioca žalbe
- Sedište pravnog lica - samo ako podnosi pravno lice žalbu
- Opis problema ili situacije koja je izazvala žalbu.
- Datum i vreme događaja (ako je primenljivo).
- Dokazi ili relevantna dokumentacija.
- Izjava zakonskog zastupnika - samo ako podnosi pravno lice žalbu

- Predlog ili očekivanje rešenja.

6. Obrada žalbi

- 6.1. Prijem i potvrda:** Fondacija potvrđuje prijem žalbe u roku od 5 radnih dana.
- 6.2. Analiza žalbe:** Žalba se prosleđuje odgovarajućem timu na dalju istragu koja uključuje konsultacije sa uključenim stranama i pregled relevantne dokumentacije.
- 6.3. Rok za rešavanje:** Fondacija teži rešavanju žalbi u rokovima navedenim u proceduri:

Aktivnost	Rok
Verifikacija validnosti prijema žalbe	5 kalendarskih dana
Evaluacija validnosti žalbe	do 10 kalendarskih dana
Analiza i odlučivanje	do 30 kalendarskih dana
Donošenje odluke	do 60 kalendarskih dana
Informisanje o donetoj odluci	Do 5 kalendarskih dana

- 6.4. Odluka i obaveštavanje:** Podnosilac će biti obavešten o ishodu analize i planiranim koracima za rešavanje problema u navednim rokovima.

7. Praćenje i izveštavanje

- 7.1. Evidencija:** Sve žalbe se beleže u internoj bazi podataka (Registru žalbi) zajedno sa detaljima o analizi i rešenju.
- 7.2. Godišnji izveštaj:** Fondacija će pripremiti godišnji izveštaj koji sumira žalbe, njihove ishode i preporučene promene u politici.

8. Poverljivost

Svi podaci i informacije vezane za žalbe biće tretirani kao poverljivi, osim u slučaju kada je zakonom drugačije propisano. Trag fondacija će osigurati da svi podaci vezani za žalbe budu tretirani kao poverljivi i dostupni samo osobama direktno uključenim u proces rešavanja žalbe. Poverljivost podataka potpada pod Politikom privatnosti Trag fondacij koja se nalazi [ovde](#).

10. Izmene politike

Trag fondacija zadržava pravo na izmene ove politike u cilju unapređenja procesa i obezbeđivanja efikasnijeg odgovora na žalbe. Sve izmene politike biće objavljene na zvaničnom sajtu fondacije i dostavljene putem emaila svim relevantnim stranama, uključujući korisnike grantova, partnere, dobavljače, volontere, i sve druge zainteresovane strane.

Obaveštenje o izmenama biće poslato najkasnije 10 kalendarskih dana od dana donošenja izmene, kako bi se svi korisnici blagovremeno informisali i prilagodili novim pravilima i procedurama.



11. Kontakt informacije

Za sve dodatne informacije, pitanja ili nedoumice u vezi sa procesom podnošenja i rešavanja žalbi, molimo vas da kontaktirate odgovarajuće osobe putem sledećih kanala:

- **Email:** zalba@tragfondacija.org
- **Adresa:** Kraljice Natalije 45, 11102 Beograd, Srbija