

Kako podneti žalbu?

Da biste podneli žalbu Trag fondaciji, pratite sledeće korake:

1. Priprema žalbe

Pripremite osnovne informacije koje će vam biti potrebne za podnošenje žalbe:

- **Opis problema:** Detaljno objasnite situaciju koja je izazvala vaše nezadovoljstvo. Uključite relevantne činjenice, kao što su datum i mesto incidenta, imena osoba uključenih u situaciju (ako su poznata), i druge važne detalje.
- **Dokazi:** Pripremite sve dokaze koji podržavaju vašu žalbu, kao što su dokumenti, email komunikacija, fotografije ili svedočanstva.

2. Način podnošenja žalbe

Možete podneti žalbu na nekoliko načina:

- **Elektronska forma:** Posetite sajt Trag fondacije , deo za žalbe i pošaljite email na email Trag fondacije namenjen za žalbe: zalbe@tragfondacija.org

3. Obavezni podaci

U vašoj žalbi je potrebno da navedete sledeće informacije:

- **Ko?:** Navedite imena uključenih lica (ako znate).
- **Šta?:** Opišite situaciju ili problem.
- **Gde i kada?:** Uključite datum i mesto gde se događaj desio.
- **Dokazi:** Pružite sve relevantne dokaze koji podržavaju vašu žalbu.
- **Obavezna dokumenta:** Dostavite sva potrebna dokumenta za administrativno prihvatanje vaše žalbe koja su tražena u procesu. Tokom samog procesa, Trag fondacija zadržava pravo da traži dodatnu dokumentaciju kako bih uradila analizu žalbe čime se rok za analizu pomera onoliko dana koliko je dostava dokumentacije trajala kao i rokovi za celokupno sprovođenje procesa žalbe.

Potvrda prijema žalbe i proces rada

Jednom kada podnesete žalbu, sledeći koraci nastupaju:

- **Potvrda prijema:** Nakon podnošenja, dobićete potvrdu o prijemu putem email-a u roku od 5 radnih dana.

- **Službenik za administriranje žalbe:** Odgovorna osoba u Trag fondaciji preuzima proces žalbe i informiše vas o istom.
- **Analiza žalbe**
- **Traženje dodatne dokumentacije, ukoliko je potrebno**
- **Tim za žalbe donosi odluku**
- **Positivan/negativan odgovor - obaveštenje se šalje podnosiocu žalbe**

Šta nakon odbijanja žalbe

Ako je vaša žalba odbijena, imate mogućnosti da preduzmete dalje korake:

- **Obaveštenje o odbijanju:** Fondacija će vam dostaviti pismeno obrazloženje.
- **Dodatna objašnjenja:** Možete zatražiti dodatna objašnjenja u vezi sa odlukom.
- **Mirno rešavanje spora:** Možete pokrenuti mirno rešavanje spora uz pomoć medijatora kod Agencija za mirno rešavanje radnih sporova.
- **Eksterni pravni lekovi:** U slučaju ozbiljnih problema, možete potražiti pravni savet ili pokrenuti postupak pred nadležnim telima.

Ključne tačke

- Pravednost i nepristrasnost su ključni principi u postupku rešavanja žalbi.
- Svi podaci ostaju poverljivi, bez obzira na ishod.

Standardni rokovi

- **Potvrda prijema:** U roku od 5 kalendarskih dana.
- **Početa evaluacija:** Obično do 10 kalendarskih dana.
- **Istraga i odlučivanje:** Može trajati do 30 kalendarskih dana.
- **Donošenje odluke:** Obično u roku od 30 do 60 kalendarskih dana od podnošenja.

Ovaj vodič ima za cilj da vas informiše o procesu podnošenja žalbe i osigura da ste svesni svih mogućnosti koje imate tokom tog procesa.