

ПОЛИТИКА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКИ

Транспаренси Интернешнл Македонија користи механизам за поплаки за да обезбеди континуирано следење и подобрување на односите помеѓу организацијата и засегнатите страни вклучително и вработените, да ги изразат своите грижи и поплаки.

Механизам за поплаки помага да се постигнат следните цели:

- ▶ идентификување на поплаките упатени од засегнатата страна кон Организацијата преку едноставна и достапна процедура;
- ▶ воспоставување процедура за евидентирање, евакуација и одговарање на каква било поплака добиена од која било засегната страна;
- ▶ овозможување на јасен и транспарентен процес за која било засегната страна;
- ▶ обезбедување на брзо решавање на поплаките;
- ▶ овозможување канал за примање и соопштување на поплаки.

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕДУВАЊЕ НА ПОПЛАКИ

Чекор број 1 Примање и следење на поплаки, прием, регистрација, анализа и првична класификација како и известување на заинтересираните страни.

Чекор број 2 Разгледување и истражување на поплаки, дијалог со странките кои се жалат; Анализа со учество на сите засегнати страни; Добивање на потврда за прием.

Чекор број 3 Развивање на можности за решавање, подготовка на одговор и затворање на случајот, изработка на решенија за страна, поднесувачот на поплаката, на пример, со склучување на мирно решавање на спорови;

Чекор број 4 Следење, известување и оценување на механизмот за поплаки; Информирање на поднесувачот на барањето за состојбата на спроведување на истите; Евалуација на механизмот за поплаки во однос на индикаторите за управување.

РОКОВИ

Чекор 1. Потврда за примање на поплаката, односно нејзина регистрација – во период од 5 работни денови.

Чекор 2. Известување за прифатливост/недопуштеност на поплаката е – во период од 15 работни денови.

Чекор 3. Известување за одлука и одговор – во период од 15 работни денови. Времето на чекорите 2 и 3 може да подлежи на промени во зависност од комплексноста на поплаката.

Поплаките може да се поднесат до Транспаренси Интернешнл Македонија преку електронска пошта: complaint@transparency.mk.