Žalbeni mehanizam (ŽM) za projekat jačanja digitalnog upravljanja za pružanje usluga (P178162)

Zajednice i pojedinci koji vjeruju da su negativno pogođeni Projektom jačanja digitalne uprave za pružanje usluga (P178162) koji finansira Svjetska Banka, mogu podnijeti žalbe putem ovog mehanizma za rješavanje pritužbi na nivou projekta. Ako smatrate da ste bili negativno pogođeni ovim projektom tokom faze implementacije, molimo popunite ovaj obrazac <https://kryeministri.rks-gov.net/zyra-e-kryeministrit/komisionet/komisioni-per-transformim-digjital/> pošaljite ga kontaktnoj osobe Ali Krasniqi [ali.h.krasniqi@rks-gov.net](mailto:ali.h.krasniqi@rks-gov.net) . To će biti evidentirano u Registar žalbi projekta i potvrđeno u roku od 7 kalendarskih dana. Podnosilac pritužbe će biti obavešten od strane kontakt osobe o predloženim korektivnim mjerama i radnjama koje su preduzete u roku od 15 kalendarskih dana od dana potvrde žalbe. Ako se problem ne može riješiti ili nije potrebna radnja, kontakt osoba će dati objašnjenje i obrazloženje podnosiocu žalbe o tome kako dalje nastaviti sa pritužbom. Žalbe se mogu odnositi na druge pravne lekove u skladu sa kosovskim zakonima i propisima.

Kontakt informacije za upite i pritužbe:

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | **Kontaktni detalji** |
| Institucija | Jedinica za Digitalnu Transformaciju |
| Glavni kontakt | Ali Krasniqi |
| Adresa | Trg Majka Tereza, 10000 Priština, Republika Kosovo |
| Email | [ali.h.krasniqi@rks-gov.net](mailto:ali.h.krasniqi@rks-gov.net) |
| Website | <https://kryeministri.rks-gov.net/zyra-e-kryeministrit/komisionet/komisioni-per-transformim-digjital/> |
| Telefon | +383 (0)38 200 14018 |

Pošto je ovo projekat koji podržava Svjetska Banka, pritužbu možete podnijeti i Službi za rješavanje žalbi Svjetske banke (eng. Grievance Redress Service). Ova službi osigurava da se primljene žalbe promptno razmotre kako bi se odgovorilo na probleme u vezi sa Projektom. Zajednice i pojedinci pogođeni projektom mogu podnijeti svoju žalbu nezavisnom mehanizmu odgovornosti Banke (eng. Accountability Mechanism). U ovom mekanizmu je smještena Inspekcijska komisija, koja utvrđuje da li je šteta nastala, ili bi mogla nastati, kao rezultat neusklađenosti Banke sa svojim politikama i procedurama, i Služba za rješavanje sporova, koja zajednicama i zajmoprimcima pruža priliku da rješavaju žalbe putem rješavanja sporova. Žalbe se mogu podnijeti mehanizmu odgovornosti u bilo koje vrijeme nakon što su zabrinutosti direktno upućene Upravi Banke i nakon što je Upravi data prilika da odgovori. Za informacije o načinu podnošenja pritužbi Službi za rješavanje žalbi Banke ( eng. Grievance Redress Service), posjetite <http://www.worldbank.org/GRS>. Za informacije o tome kako podnijeti žalbe Mehanizmu odgovornosti Banke, posjetite [https://accountability.worldbank.org](https://accountability.worldbank.org/) .