Žalbeni mehanizam
za zaposlene u Jedinici za implementaciju projekta, kao i za angažovane spoljne saradnice i saradnike Drugog projekta unapređenja zemljišne administracije u Srbiji

oktobar 2025. godine

Republički geodetski zavod (RGZ) ovim dokumentom daje jasne smernice kako da se članovi Zakona o radu, drugi propisi Republike Srbije koji regulišu zdravlje i bezbednosti na radu, kao i dobra međunarodna praksa u ovim oblastima, primeni na Drugi projekat unapređenja zemljišne administracije u Srbiji (Projekat). Dodatno, RGZ, ugovorom o zajmu sa Svetskom bankom, i ratifikovanim Zakonom o potvrđivanju sporazuma o zajmu Narodnoj skupštini Republike Srbije[1], obavezalo se da se ciljevi i postavljeni zahtevi iz Ekoloških i socijalnih standarda Svetske banke (Standard broj 2 – Rad i uslovi rada) tokom realizacije Projekta u potpunosti ispunjavaju, kao i da svi zaposleni u Jedinici za implementaciju projekta (JIP), kao i spoljni saradnici i saradnice (fizička lica), rade u okruženju u kome će dati svoj pun doprinos i pomoći da se dostignu planirani rezultati Projekta.

RGZ i JIP, koji upravlja i realizuje Projekat, su:

- Opredeljeni da svi direktno zaposleni u JIP kao i spoljni saradnici i saradnice mogu da izraze svoju zabrinutost i podnesu pritužbe, uključujući anonimne pritužbe, na procese i radnje gde su im ugrožena ljudska i radna prava,

- Spremni da osiguraju da neće biti diskriminacije prema onima koji izraze pritužbe, kao i obavezuju da će se sa svim pritužbama postupati poverljivo, u skladu sa Zakonom o radu, i Ekoloških i socijalnih standarda - Standardom broj 2 Svetske banke (Rad i uslovi rada),

- Opredeljeni da će se ozbiljno odnositi prema svim pritužbama i da će se za iste preduzimati brze i odgovarajuće mere kao odgovor,

- Jasni da žalbeni mehanizam ne zamenjuje druge kanale za rešavanje pritužbi kako je to definisano Zakonom o radu, ili drugim dokumentima RGZ-a (ukoliko ih za ovu oblast ima).

Pripremljeni žalbeni mehanizam odnosi se na sve Odredbe Zakona o radu, poglavlje 5 – Zabrana diskriminacije na koje se zaposleni/e i angažovani/e na Projektu mogu podneti pritužbu, ali i na sam proces tokom zaposlenja (angažovanja na privremenim ili povremenim poslovima) ili rada na realizaciji Projekta, kao i navedenih vidova diskriminacije prema navedenim Odredbama zakona. Pritužbe mogu pokriti širok spektar pitanja sa kojima se zaposleni ili angažovani saradnice i saradnice mogu suočiti, od potencijalno nezakonitog angažovanja i zaposlenja, diskriminacije na radnom mestu, seksualnog uznemiravanja ili viktimizacije, do problema sa isplatom plata i honorara, ali i lošim odnosom između zaposlenih.

1. Žalbeni mehanizam

Odredbe Zakona o radu, poglavlje 5 – Zabrana diskriminacije, kao i članovi 18, 19, 20, 21, 22 i 23 jasno definišu da je „zabranjena neposredna i posredna diskriminacija lica koja traže zaposlenje, kao i

[1] ZAKON O POTVRĐIVANJU SPORAZUMA O ZAJMU (DRUGI PROJEKAT UNAPREĐENJA ZEMLJIŠNE ADMINISTRACIJE SRBIJE) IZMEĐU REPUBLIKE SRBIJE I MEĐUNARODNE BANKE ZA OBNOVU I RAZVOJ ("Sl. glasnik RS - Međunarodni ugovori", br. 9/2024)

zaposlenih, s obzirom na pol, rođenje, jezik, rasu, boju kože, starost, trudnoću, zdravstveno stanje, odnosno invalidnost, nacionalnu pripadnost, veroispovest, bračni status, porodične obaveze, seksualno opredeljenje, političko ili drugo uverenje, socijalno poreklo, imovinsko stanje, članstvo u političkim organizacijama, sindikatima ili neko drugo lično svojstvo."

Takođe, Zakon o radu jasno definiše da se kod povrede bilo kog prava moguće podneti žalba nadležnoj instituciji ukoliko su bilo koja prava od strane poslodavca ili pretpostavljenog prekršena.

Žalbeni mehanizam je postupak koji predviđa jasan i transparentan okvir za rešavanje pritužbi povezanih sa procesom angažovanja i rada na Drugom projektu unapređenja zemljišne administracije Srbije. Ovaj postupak, kao interna procedura JIP i RGZ-a, biće realizovan kroz nekoliko koraka, i to: neformalni razgovor, podnošenje žalbe, razmatranje iste, odgovor i povratne informacije. Takođe, zahtevi iz Ekoloških i socijalnih standarda Svetke banke (Standard broj 2 – Rad i uslovi rada) biće primenjeni na sve faze zapošljavanja i angažovanja radnika i spoljnih saradnika i saradnice, ali i tokom njihovog rada i angažmana.

Ključni principi ovog žalbenog mehanizma su:

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

RGZ u potpunosti osigurava da svi spoljni saradnici i saradnice na Projektu imaju pristup žalbenom mehanizmu kao i bilo koja druga lica koja su zaposlena a direktno angažovana na realizaciji Projekta. Žalbeni mehanizam biće dostupan na projektnom sajtu i svi akteri koji su ili će biti uključeni u realizaciji poslova koje projekat predviđa imaće mogućnost da pročitaju dostupni žalbeni mehanizam.

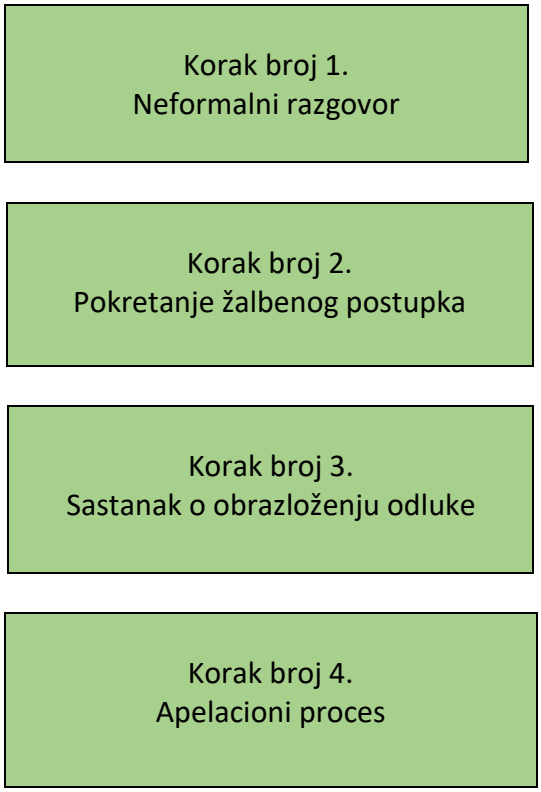
Žalbeni mehanizmi za sva angažovana lica zasniva se na principima opisanim u ovom dokumentu. RGZ i JIP, obezbediće da i spoljni saradnici i saradnice imaju podjednak pristup efikasnom žalbenom mehanizmu, a koji je u skladu sa ciljevima i zahtevima iz Ekoloških i socijalnih standarda Svetske banke (Standard broj 2.– Rad i uslovi rada).

Sve osobe sa kojima RGZ potpiše ugovor, a za potrebe realizacije Projekta, biće informisane da ovaj žalbeni mehanizam kao mogućnost za pritužbe postoji, kao i gde ga je moguće preuzeti.

2. Okvir žalbenog mehanizma

U narednom pasusu dat je niz smernica i korak po korak postupka za pritužbe zaposlenih i angažovanih saradnica i saradnika na privremenim i povremenim poslovima koji je usklađen sa Ekološkim i socijalnim standardima Svetske banke (Standard broj 2.– Rad i uslovi rada), a koji se

primenjuje na sve zaposlene u JIP, kao i na angažovane spoljne saradnike i saradnice na realizaciji Projekta.



Korak broj 1. – Neformalni razgovor i suočavanje sa pritužbama

Svi zaposleni u JIP kao i spoljnji saradnici i saradnice (angažovani na privremenim i povremenim poslovima, podstiču se da koriste neformalne metode rešavanja nesuglasica ili sporova, kroz direktan razgovor sa kancelarijskim menadžerom/kom ili specijalistom za socijalna pitanja u zavisnosti od tipa pritužbe. Ako zaposleni/a ili angažovani ima osnov za žalbu ili pritužbu na posao ili ljude sa kojima rade, trebali bi, gde god je to moguće, da sa direktorom JIP o istim razgovaraju, ili ukoliko se ne oseća komforno da o istom razgovara sa direktorom JIP to uradi sa nekim drugim članom Tima u koga ima poverenje, i koji može da pomogne u rešavanju problema. 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. Ukoliko razgovor ne dovede do rešenja problema. Direktor JIP u obavezi je da informiše osobu koja je pretrpela neki vid nasilja o svim koracima za pokretanje žalbenog procesa, kao i o kanalima da se isti dostavi adekvatnim osobama za rešavanje istog.

Korak broj 2. – Pokretanje žalbenog procesa

Ukoliko razgovor sa kancelarijskim menadžerom ili specijalistom za socijalna pitanja ili direktorom JIP, ili u slučaju da je neko od njih deo problema pa je isključen iz komunikacije sa drugom

osobom, i/ili predstavnikom RGZ nije rezultirao konkretnim rešenjem, i/ili zaposleni želi da formalno pokrene žalbeni proces, zaposleni/a ili angažovani/a bi trebao podneti pisanu pritužbu najviše sedam (7) dana nakon razgovora koji nije dao rezultate na e-mail: grm@rgz.gov.rs Podnesak treba da bude činjeničan, sa jasnom pritužbom na proces, radnju ili lice. Osoba koja je podnela pritužbu odgovor na svoj podnesak će dobiti za najduže četrnaest (14) dana od dana podnošenja, odnosno slanja e-maila. Pristup e-mail adresi imaju najmanje dve osobe iz JIP.

Tamo gde je pritužba vezana za direktora JIP ili nekog drugog člana JIP, zaposleni/a ili angažovani/a može da traži izuzeće direktora JIP ili bilo kog člana JIP iz procesa. Takođe, zaposleni može da zatraži savet i podršku predstavnika sindikalnih organizacija koje deluju u Republici Srbiji kako bi mu/joj (podnosiocu/podnositeljki pritužbe) da ostvari svoja ugrožena prava.

Na sve podnete pritužbe direktor JIP preuzeće na sebe obavezu da se će se blagovremeno poslati odgovor na svaku pritužbu usklađen sa pravnim normama Republike Srbije koje regulišu ovu oblast.

Korak broj 3. – Sastanak o obrazloženje odluke

Kancelarijski menadžer ili specijalista za socijalna pitanja pozvaće zaposlenog/u ili spoljnjeg saradnika/saradnicu na sastanak kako bi razgovarali o pritužbi, u roku od najviše petnaest (15) dana. Na sastanku će prisustvovati najmanje 2 člana JIP. Zaposleni/a treba, i može, da zahteva da sastanku prisustvuje neko od kolega.

Nakon sastanka, kancelarijski menadžer ili specijalista za socijalna pitanja, će zaposlenom dostaviti zapisnik sa sastanka (u roku od najviše sedam (7) dana) koji su potpisale obe strane kao i pisanu odluku, ukoliko ona postoji i pripremljena je.

Ukoliko je potrebno dodatno vreme za razmatranje pritužbe, podnosilac/podnositeljka zahteva će biti obavešten/a o rešavanju pritužbe u pisanoj formi u roku od dve (2) nedelje.

Korak broj 4. – Apelacioni proces

Ukoliko osoba koja je podnela žalbu nije zadovoljna konačnom odlukom, može da pokrene sudski postupak pred nadležnim sudom, u skladu sa zakonom.

Alternativno, pritužba se može podneti i Svetskoj banci putem njihove Službe za rešavanje žalbi (GRS) ili Inspekcijskoj komisiji, kako je detaljno opisano u tački 5 ovog dokumenta.

Ova apelacija predstavlja završni korak unutar žalbenog mehanizma Projekta. Svaka osoba ima pravo da koristi sve dostupne pravne i institucionalne kanale za zaštitu svojih prava.

Napomene:

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

Ukoliko Podnosilac/podnositeljka zatraži neki vid podrške (psiho socijalnu, policijsku, zdravstvenu) RGZ je u obavezi da istu obezbedi momentalno.

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

3. Žalbeni mehanizam u slučaju seksualnog uznemiravanja i zlostavljanja

U slučaju seksualnog uznemiravanja ili zlostavljanja na radnom mestu mogu se primenjivati i brži i jednostavniji postupci kada je žalbeni mehanizam u pitanju. Poverljivost, diskrecija su posebno važni za ove slučajeve, kao i mogućnost anonimnog podnošenja žalbi. Žrtve seksualnog uznemiravanja mogu se osećati previše zastrašeno da bi same mogle da podnesu prijavu, pa i tom slučaju formalni podnosilac prijave/pritužbe može biti i druga osoba ovlašćena od strane žrtve.

Efektivan postupak za žalbe na seksualno uznemiravanje i zlostavljanje čini sledeće:

i. RGZ i Tim za upravljanje projektom ozbiljno shvataju sve slučajeve uznemiravanja bez obzira ko je podnosilac prijave,
ii. RGZ i Tim za upravljanje projektom omogućiće svakoj osobi, bilo da je zaposlen/a na Drugom projektu unapređenja zemljišne administracije Srbije, ili da je angažovan/a kao spoljni saradnik/ca, da prijavi uznemiravanje anonimno, kad god, i gde god je to moguće,
iii. osigurava da se pritužbe rešavaju dosledno i u određenom vremenskom periodu, kako to nalažu pravne norme Republike Srbije,
iv. upozori sve aktere koji su deo procesa na obrasce neprihvatljivog ponašanja,
v. naglašava potrebu da se osoba koja je uznemiravala ili zlostavljala kazni 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) će biti zaštićena kako od strane osoba koji su iste čule od potencijalne žrtve, tako i tokom čitavog procesa rešavanja ovog pitanja. Sve osobe koje su deo procesa u obavezi su da čuvaju 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 Republičkog geodetskog zavoda (Osoba zadužena za podršku i sprovođenje bezbednosti i zdravlja na radu i protiv požarnu zaštitu - Odeljenje za normativno pravne i imovinske poslove) u obavezi je da informiše nadležne policijske službe ili organizacije civilnog društva koje pružaju podršku žrtvama.

Kancelarijski menadžer, stručnjak za socijalna pitanja i direktor JIP su u obavezi da informiše 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 ovog dokumenta.

4. Smernice za realizaciju žalbenog mehanizma

Svakoj pojedinačnoj pritužbi treba pristupiti 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.
Svi zaposleni i spoljni saradnici i saradnice na Drugom projektu unapređenja zemljišne administracije Srbije moraju biti upoznati sa žalbenim mehanizmom u trenutku kada kreću sa radom i angažovanjem, i isti im mora biti dostavljen.
Žalbeni mehanizam mora da omogući potpunu istragu pritužbi, ali i da da brzo rešenje. Što je duži proces za žalbe i nalaženje rešenja, obema stranama će kasnije biti teže da se vrate i nađu zajedničko rešenje. Vremenska ograničenja su postavljena za svaku fazu procesa.
Jednom kada se pritužba podnese formalno, važno je da se vode odgovarajuće pisane evidencije, kako bi se pomogla transparentnost i omogućilo bilo kakvo preispitivanje postupka ili odluke. Originalni tekst pritužbe treba da bude u pisanom obliku, potpisan od strane podnosioca. Ukoliko je poslat e-mailom neophodno je da bude elektronski potpisan ili dodatno poslat i regularnom poštom. Odgovor na pritužbu će takođe biti u pisanom obliku potpisan od strane odgovorne osobe ispred Tima za upravljanje projektom ili nadležnog lica ispred Republičkog geodetskog zavoda. Sve preduzete radnje, zajedno sa razlozima za njih, biće evidentirane (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 lična prava na privatnost i zaštitu podataka.
Svi zaposleni/e ili angažovani/e 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.
U slučaju težih povreda radnog prava, ili u slučaju seksualnog uznemiravanja, ili zlostavljanja na radnom mestu, prijave mogu biti podnete i anonimno, bez potpisa od strane podnosioca i na iste se mora reagovati otpočinjanjem postupka.

5. Podnošenje direktnih pritužbi Svetskoj banci

Pojedinci i pojednike koji misle da su istrošili lokalne kanale za podnošenje pritužbi kroz postojeći Žalbeni mehanizam mogu podneti svoju pritužbi Službi za rešavanje pritužbi Svetske banke (GRS). GRS osigurava da se primljene pritužbe odmah razmotre kako bi se odgovorilo na probleme u vezi sa Projektom. Pojedinci i pojedinke pogođeni mogu svoju pritužbu poslati 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. Pritužbe se mogu podneti u bilo kom trenutku, a na predstavnicima Svetske banke je da odrede da li na određenu pritužbu treba odgovoriti. Za sve informacije o tome kako da se podnese pritužba Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (GRS), potrebno je da se poseti Internet stranicu: https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service Za informacije o tome kako da podnesete pritužbe Inspekcijskoj komisiji Svetske banke neophodno je videti informacije koje se nalaze na: www.inspectionpanel.org.

6. 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, angažovani/a doživeo/la

- Republički geodetski zavod - https://www.rgz.gov.rs/
- Zaštitnik građana – http://rgz.gov.rs
- Poverenik za zaštitu ravnopravnosti - http://ravnopravnost.gov.rs
- Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka ličnosti - https://www.poverenik.rs/sr/
- Astra – www.astra.rs
- Atina, udruženje građana za borbu protiv trgovine ljudima i svih oblika rodno zasnovanog nasilja – www.atina.org.rs
- A11, inicijativa za ekonomska i socijalna prava - https://www.a11initiative.org