

MEHANIZAM ZA ŽALBE FEDERALNOG MINISTARSTVA ZDRAVSTVA U OKVIRU “PROJEKTA UNAPREĐENJA ZDRAVSTVENIH SISTEMA”

Šta je mehanizam za žalbe?

Mehanizam za žalbe služi kao platforma za primanje, ali i rješavanje i upravljanje žalbama, komentarima i prijedlozima u vezi s Projektom. Mehanizam za žalbe obuhvata smjernice za podnošenje žalbe ili rješavanje bilo kakvog spora koji može nastati u toku realizacije projektnih aktivnosti. Zatim, osigurava da je na odgovarajući način prepreka identificirana i korigirana, a sve u cilju izbjegavanja mogućeg sudskog spora.

Cilj mehanizma za žalbe

Glavni cilj ovog mehanizma je pružanje mogućnosti za žalbe i pritužbe na koje će biti odgovoreno u odgovarajućem roku. Ovaj mehanizam doprinosi unapređenju procesa implementacije projekta na učinkovit i transparentan način, čime se gradi povjerenje i jača saradnja između aktera u širem društvenom kontekstu. Ovaj mehanizam osigurava povratne informacije i reakcije na provedene projektne aktivnosti s ciljem njihove korekcije i unapređenja kvaliteta implementacije projekta.

Podnošenje žalbi

Projektni tim Federalnog ministarstva zdravstva koristi postojeće institucionalne mehanizme koje pružaju ustanove zdravstvene zaštite, te razmatra sve žalbe građana i zahtjeve koji se odnose na projekat. Žalbe se mogu podnijeti u zdravstvenim ustanovama, a obrađuju se i u Federalnom ministarstvu zdravstva gdje je uspostavljen mehanizam monitoringa ovog procesa. Mehanizam obuhvata prikupljanje prigovora, sortiranje i obradu, verifikaciju i djelovanje na otklanjanju prepreka, te pružanje povratnih informacija.

Ministarstvo zdravstva će korak po korak razviti vodiče i trening za zdravstvene ustanove vezano za menadžment i prikupljanje žalbi/pritužbi dobijenih bilo pismenim putem bilo telefonom. Vodiči će uključivati i tromjesečne izvještaje o žalbama ka Federalnom ministarstvu zdravstva.

Na nivou ustanove zdravstvene zaštite, podnosilac žalbe može podnijeti žalbu direktoru zdravstvene ustanove (telefonom, email-om ili lično anonimno). Odgovorna osoba u okviru projektnog tima Federalnog ministarstva zdravstva, će osigurati mogućnost konsultacija u vezi sa žalbama putem e-maila i telefona. Projekat će koristiti ovaj sistem kako bi osigurao adekvatno izvještavanje o svim mogućim žalbama i pritužbama.

Pristup mehanizmu žalbi dostupan je na web stranici Federalnog ministarstva zdravstva, kao i na društvenim mrežama, a žalbe se mogu podnijeti na e-mail: aida.spahic@fmz.gov.ba

Sve pritužbe i žalbe zaprimljene od strane građana dostavljaju se Kontakt osobi za žalbe FMZ-a. Anonimne pritužbe će biti dozvoljene i biće obrađene putem mehanizma za žalbe.

Vođenje postupka

Nakon što se žalba zaprimi, kontakt osoba u Ministarstvu zdravstva će uraditi brzu procjenu kako bi se utvrdila priroda žalbe i odredila ozbiljnost situacije. U slučaju hitnosti, odgovor se dostavlja u roku od 24 sata. Kod drugih manje hitnih stvari, podnosilac žalbe će biti informiran u roku od 48 sati. U slučaju anonimne žalbe, konačna odluka će biti objelodanjena na stranici FMZ-a.

Prilikom zaprimanja pritužbe utvrđuju se vrsta i kategorija upita (komentar, žalba, prigovor...), te se utvrđuju institucije i osobe, nadležne za razmatranje i izvršenje žalbe u skladu s prirodom žalbe, zatim rok za rješavanje, aktivnosti koje je potrebno poduzeti (o čemu će podnositelj žalbe biti blagovremeno obaviješten), ime i prezime osobe kojoj je žalba prosljeđena. Korekcija će biti izvršena u roku od 15 radnih dana. Rokovi se određuju sukladno uputama Federalnog ministarstva zdravstva za postupanje po pritužbama. Obavijest će biti registrirana u dnevniku odlazne korespondencije.

Kontakt osoba u Federalnom ministarstvu zdravstva će pomoći podnositeljima zahtjeva u svim fazama žalbe i osigurati da se na nju adekvatno odgovori. U slučaju da osoba nije zadovoljna odlukom koja je proizašla iz razmatranja žalbe, ostavlja se mogućnost žalbe. Žalbeni zahtjev razmatra za ovu svrhu posebno formirana interna Komisija za razmatranje žalbi u Federalnom ministarstvu zdravstva. Nakon razmatranja žalbe, ako podnosilac žalbe nije zadovoljan rješenjem, može pokrenuti sudski postupak ili koristiti sistem za rješavanje žalbi Svjetske banke koji je naveden u nastavku.

Zajednice i pojedinci koji vjeruju da su u dodiru sa projektom podržanim od strane Svjetske Banke mogu podnijeti žalbe u okviru postojećeg mehanizmima ili Servisa za žalbe Svjetske Banke (GRS). Zajednice uključene u ovaj projekat i pojedinci mogu podnijeti žalbu na Panel Svjetske Banke koji odlučuje da li je nešto prekršeno ili bi se moglo desiti, kao rezultat nepovino vanja politikama I procedurama Svjetske Banke. Žalbe mogu biti podnesene u bilo koje vrijeme nakon što pritužbe direktno dostave Svjetskoj Banci na uvid, i ona dobije mogućnost da odgovori. Za informacije kako podnijeti žalbe Servisu Svjetske Banke (GRS), molimo posjetiti <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievanceredress-service>. Za podnošenje žalbi Inspekcijskom panelu Svjetske Banke, posjetiti www.inspectionpanel.org.