

Врз основа на член 20 став 2 од Статутот на Фонд за иновации и технолошки развој (бр.01-347/1 2015 од 26.05.2015 година), Управниот одбор на Фондот за иновации и технолошки развој, на седницата одржана на ден 01.08.2020 година, донесе

ПРОТОКОЛ ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКИ ПОДНЕСЕНИ ДО ФОНД ЗА ИНОВАЦИИ И ТЕХНОЛОШКИ РАЗВОЈ

1. ОПШТО

Со овој протокол се уредува постапувањето по поплаки поднесени до Фонд за иновации и технолошки развој (во понатамошниот текст: Фондот) и го појаснува начинот на постапката за поднесување на поплака, начинот на постапката за постапување по поплака, предвидува рокови и одговор на поплака.

Под поплака во смисла на овој протокол се подразбира изјава на незадоволство во однос на одвивањето на работните процесите на Фондот, при што се очекува одговор или решение на поплаката.

2. ОПФАТ

Постапување по поплаки опфаќа разгледување на поплаката, прибирање на податоци и документација од значење за постапката и одговор до подносителот на поплаката.

3. ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПОПЛАКА

Подносител на поплака може да биде секое физичко или правно лице (во натамошниот текст: Подносител). За можноста за поднесување на поплака, подносителот се информира на веб страната на Фондот.

Фондот ќе потврди прием на поплаката (на е-маил или на наведениот контакт телефон) во најкраток можен рок, но не подоцна од 10 работни дена од денот на приемот на поплаката.

Поплака се поднесува во писмена форма на следните начини:

1. Во архивата¹ на Фонд за иновации и технолошки развој
2. Преку пошта²

„Поплаки“
Фонд за иновации и технолошки развој
Бул. Гоце Делчев бб,
1000 Скопје
Република Северна Македонија

3. На е-маил: poplaki@fitr.mk

¹ Образец за поплака, прилог 1

² Образец за поплака, прилог 1

4. Директно (on-line)³ на <https://forms.gle/1jcEYc2ZDtRiMc8N7> .

3. ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКА

По прием на поплака истата се доставува до Комисија за постапување по поплаки (во понатамошниот текст: Комисијата), со цел нејзино разгледување и постапување по истата.

Комисијата е составена од најмалку 3 (три) члена од редот на ангажираните лица во Фондот, од кое едно лице е од областа на која што се однесува поплаката. По потреба Фондот во редот на Комисијата може да назначи и стручно лице од областа на која што се однесува поплаката, како Член на Комисијата.

Доколку Комисијата има потреба од експертско мислење од одредена област при разгледување на поплаката, такво експертско мислење ќе биде обезбедено од експерти од областа и / или од релевантни институции.

При разгледување на поплаката, прибирање на податоци и документација од значење за постапката Комисијата прави записник и составува извештај, кои ги доставува до Директорот на Фондот. Во случај кога може да има сериозен својствен ризик за Фондот или за граѓаните, овие информации веднаш ќе бидат доставени до Директорот на Фондот во форма на посебен извештај за инциденти.

Фондот доставува одговор до подносителот на поплака во најкраток можен рок, но не подолго од 30 дена од прием на поплаката, а за сложени прашања рокот може да биде продолжен. Брзината на одговорот зависи од природата на поплаката.

При разгледување на поплаката, доколку Комисијата смета дека е потребна дополнителна документација може тоа да го побара од подносителот, и во тој случај рокот почнува да тече од почеток.

Во одредени случаи за кои се чека одговор од соодветен орган во врска со поплаката, рокот од 30 дена може да биде подолг, а добивањето на одговорот зависи и од вклученоста на тој орган.

Доколку Комисијата оцени дека поплаката се однесува на работи кои не се во надлежност на Фондот, за тоа се известува надлежниот орган или подносителот се упатува да се обрати до надлежниот орган.

Анонимни поплаки ќе бидат регистрирани во системот за поплаки, иако Комисијата и Фондот не се обврзани да постапуваат по анонимни или поплаки со навредлива содржина.

4. ЗАВРШНИ

Поднесувањето на поплаката и одговорот доставен од страна на Фондот не го исклучува правото странката да ги искористи правните лекови согласно Закон за општата управна постапка или друга применлива регулатива.

³ Препорачлив начин на поднесување на поплака

За работата на Комисијата Фондот изготвува годишен извештај најдоцна до 31 декември тековната година, а ќе ги содржи податоците за пристигнати поплаки и како е постапено по истите. Овој извештај ќе содржи и препораки како да се подобрат процесите во Фондот, доколку истото е применливо.

Годишниот извештајот за работата на Комисијата ќе се предвиди и во годишниот извештај за работењето на Фондот.

Овој Протокол влегува во сила со денот на донесување од Управниот одбор на Фонд за иновации и технолошки развој.