

# ZABRINUTOSTI I ŽALBE



Ako primetite da se DRC ne pridržava njegovih standarda i obaveza, nadamo se da ćete nas obavestiti. To možete učiniti izražavajući svoju zabrinutost našem osoblju neformalno ili putem naših zvaničnih mehanizama za žalbe.

## KO SE MOŽE ŽALITI?

- Ljudi koji učestvuju u aktivnostima DRC-a
- Drugi ljudi na koje direktno utiču aktivnosti i politike DRC-a
- Humanitarni partneri, ugovarači i vlasti
- Osoblje DRC-a

Ako imate neki neformalni komentar ili zabrinutost u vezi našeg rada, molimo vas da direktno razgovarate sa našim osobljem. Samo ako se vaša zabrinutost ne reši, podnesite zvaničnu žalbu. Mehanizam za podnošenje zvanične žalbe razlikuje se za osetljive i operativne žalbe.

### OSETLJIVE ŽALBE

odnose se za ozbiljna kršenja Kodeksa Ponašanja DRC-a, koji, ako se ustanovi, može dovesti do sankcija prema našem osoblju ili partnerima. Primeri uključuju mito, seksualno iskorištavanje i zlostavljanje, prevaru, korupciju, krađu, itd.

### OPERATIVNE ŽALBE

Uzimaju u obzir operativna pitanja, kao što su administriranje kriterijuma DRC-a za selekciju i kvalitet i kvantitet pomoći pružene od strane DRC-a.

Pošaljite e-pismo na [xkx-coc@drc.ngo](mailto:xkx-coc@drc.ngo)

Razgovarajte direktno sa osobljem DRC-a



Koristite naše kutije za žalbe:

Glavna kancelarija  
Priština:  
Ul. Mark Isaku, 60

Kancelarija u Južnoj Mitrovici:  
Bulevar Shemsi Ahmeti, 99



Koristite naše kutije za žalbe:

Glavna kancelarija  
Priština:  
Ul. Mark Isaku, 60

Kancelarija u Južnoj Mitrovici:  
Bulevar Shemsi Ahmeti, 99



Razgovarajte direktno sa osobljem DRC-a



Pošaljite e-pismo na [xkx-complaints@drc.ngo](mailto:xkx-complaints@drc.ngo)

Ako verujete da naše lokalne kancelarije ne mogu, ili ne bi trebale da obrađuju vaš slučaj, isti možete podneti direktno međunarodnoj kancelariji u Kopenhagenu.

Pošaljite e-pismo na [c.o.conduct@drc.ngo](mailto:c.o.conduct@drc.ngo)

### POLITIKA NEPRISTRASNOSTI I POVERLJIVOSTI

Podneti izveštaji su poverljivi. DRC će osigurati da se sa žalbama postupa profesionalno i pošteno uz poštovanje integriteta uključenih osoba. DRC ne toleriše bilo kakav pokušaj osoblja DRC-a da zastraši ili se sveti podnosiocu žalbe.