

План укључивања заинтересованих страна на нивоу пројекта (СЕП на нивоу пројекта)

**ПРОЈЕКАТ РАЗВОЈА ЛОКАЛНЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И  
ИНСТИТУЦИОНАЛНОГ РАЗВОЈА**

у

Републици Србији

Јул 2021.

## Садржај

1	УВОД .....	5
1.1	Опис пројекта .....	5
1.2	Сврха Плана укључивања заинтересованих страна на нивоу пројекта (СЕП).....	6
1.3	Делокруг и структура СЕП плана.....	7
1.4	Административни и регулаторни оквир .....	7
1.4.1	Захтеви националног законодавства .....	7
1.4.2	Еколошки и друштвени стандард Светске банке о укључивању заинтересованих страна (ЕСС10).....	8
2	РЕЗИМЕ ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА .....	8
3	ИДЕНТИФИКАЦИЈА И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА.....	9
3.1	Мапирање заинтересованих страна.....	10
3.1.1	Стране на које утиче пројекат.....	10
3.1.2	Остале заинтересоване стране .....	10
3.1.3	Појединци или групе у неповољном или угроженом положају .....	10
3.1.4	Резиме потреба заинтересованих страна у пројекту и анализа њиховог интереса и утицаја <sup>11</sup>	
4	ПРОГРАМ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА.....	16
4.1	Сврха и временски оквир Програма укључивања заинтересованих страна.....	16
4.2	Предложена стратегија за обелодањивање информација.....	17
4.2.1	Припрема .....	17
4.2.2	Имплементација .....	17
4.2.3	Праћење .....	18
4.3	Предложена стратегија за консултације .....	18
4.4	Предложена стратегија за укључивање ставова угрожених група.....	24
4.5	Временски рокови.....	24
4.6	Преглед коментара.....	24
4.7	Будуће фазе пројекта .....	24
4.8	Развој СЕП планова на потпројектном нивоу (СПСЕП).....	24
5	РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈУ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА .....	26
5.1	Ресурси.....	26
5.2	Функције и одговорности управљања.....	27
6	ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ .....	27
6.1	Подношење жалби .....	28

6.2	Управљање жалбама .....	28
6.3	Евиденција жалби .....	29
6.4	Пријем жалби и ланац вредности процеса .....	29
6.5	Праћење и извештавање о жалбама .....	31
6.6	Жалбени систем Светске банке .....	31
7	ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ.....	32
7.1	Укључивање заинтересованих страна у активности праћења .....	33
7.2	Извештавање групама заинтересованих страна .....	33
8	АНЕКС 1 .....	34
	Жалбени образац.....	34

### **Списак табела**

<b>Табела 1:</b>	Ниво укључивања заинтересованих страна на основу њиховог нивоа интереса и утицаја .....	13
<b>Табела 2:</b>	Предложена стратегија консултација.....	19
<b>Табела 3:</b>	Дијаграм тока жалби.....	29
<b>Табела 4:</b>	Индикатори праћења.....	32

**СКРАЋЕНИЦЕ**

E&C	Еколошко и социјално
EIA	Процена утицаја на животну средину
ESCP	План заштите животне средине и социјалних питања
ESF	Оквир животне средине и социјалних питања
ESIA	Процена утицаја на животну средину и социјална питања
ESMF	Оквир управљања животном средином и социјалним питањима
ESMP	План управљања животном средином и социјалним питањима
ECC	Еколошки и социјални стандарди
PC	Република Србија
GRM	Жалбени механизам
GRS	Служба за решавање жалби
МФ	Министарство финансија
НВО	Невладина организација
СГ	Службени гласник
БЗР	Безбедност и здравље на раду
ОИП	Остале заинтересоване стране
ЈП	Јавно предузеће
ПИУ	Јединица за имплементацију пројекта
СЕП	План укључивања заинтересованих страна
СБ	Светска банка
СОЕ	Предузеће у државном власништву

## 1 УВОД

### 1.1 Опис пројекта

Влада Републике Србије улаже велике напоре на свом путу према ЕУ ка успостављању зелене инфраструктуре и смањењу емисије гасова са ефектом стаклене баште јачањем капацитета локалних самоуправа за искоришћењем сопствених средстава.

Светска банка (СБ) разматра предложени „Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја Србије“ (LIID) који је осмишљен као подршка Влади Републике Србије у повећању ефикасности, инклузивности и одрживости реализације инфраструктурних услуга локалних самоуправа, односно побољшању оперативног учинка локалних самоуправа, финансијске одрживости и капацитета за планирање и пружање зелених и резилијентних инфраструктурних услуга.

Планира се да наведено буде имплементирано кроз три засебне али међусобно повезане компоненте:

1. компонента: Боља обнова локалне инфраструктуре,
2. компонента: Оснаживање система управљања јавним финансијама (ПФМ) и система управљања имовином на нивоу локалне самоуправе, и
3. компонента: Управљање пројектом и изградња капацитета.

Планирано је да активности у оквиру пројекта обезбеде следеће: (1) Подршку озелењавању инфраструктуре, (2) Унапређивање пружања услуга, (3) Побољшање оквира политике за инфраструктурно финансирање, (4) Ојачавање система управљања јавним финансијама и система управљања имовином и (5) Успостављање институционалне структуре која ће омогућити успешну имплементацију пројекта и опремити локалне самоуправе капацитетима за одрживо вршење функција везаних за инфраструктуру.

Пројекат LIID ће се имплементирати широм земље, али обим и тачне локације интервенција тек је потребно утврдити. Предвиђено је да се сви радови изводе у оквиру постојећег инфраструктурног простора (уз могућност мањег проширења које може резултирати откупом земљишта).

Прихватљиви потпројекти мораће се класификовати као зелени на основу дефиниције садржане у Оперативном управљању пројектом (ПОМ), при чему је предвиђено да ће се финансирати следећи пројекти: Рехабилитација и надоградња локалних путева ради укључивања бициклических стаза, затварање локалних путева и трансформација у пешачке зоне и зелене јавне површине, прелазак јавног превоза са дизел горива на природни гас или електричну енергију, замена старе јавне расвете енергетски ефикасним сијалицама, итд. Неће бити пројеката водоснабдевања и оних у вези са отпадним водама нити потпројеката који се односе на одлагање чврстог отпада.

Директни корисник пројекта LIID су Министарство финансија (МФ) и Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ) у својству имплементационе агенције. Јединице локалне самоуправе (градови и општине) као крајњи корисници кључне су заинтересоване стране за имплементацију потпројеката, укључујући владине субјекте који учествују, локална предузећа у јавној својини и локалне заједнице. Кључне угрожене групе укључују пензионере, старије особе и особе са инвалидитетом и хроничним болестима; домаћинства са самохраним родитељем, мушким или женским; људе са ниском писменошћу и

познавањем ИКТ-а; економски маргинализоване и угрожене групе; особе које живе испод границе сиромаштва; етничке мањине и жене. Узимајући у обзир природу пројекта, јака заједница и ангажовање заинтересованих страна у предложене активности представљају кључ успеха пројекта. Ангажовање грађана биће укључено у фази планирања, пружајући допринос у одређивању инфраструктурних приоритета. Пројекат ће омогућити учешће и промовисаће инклузивност, нарочито за угрожене групе, и осигураће узимање у обзир родних разлика.

## 1.2 Сврха Плана укључивања заинтересованих страна на нивоу пројекта (СЕП)

Циљ овог СЕП плана је идентификовање различитих група заинтересованих страна и пружање стратешког оквира за њихово укључивање током читавог животног циклуса пројекта. Посебан План укључивања заинтересованих страна који ће предложити конкретне акционе планове за сваку пројектну активност биће припремљен чим подаци о активностима буду доступни.

Не очекује се да ће имплементација програма имати негативан утицај на потенцијалне кориснике, укључујући угрожене групе. Стога је кључно да сви потенцијални корисници буду упознати са програмом, и то посебно са квалификационим критеријумима и процедурама пријављивања, како не би били искључени из потенцијалних бенефита.

СЕП план стога представља начин на који ПИУ планира да комуницира са заинтересованим странама на које програм може утицати или их може заинтересовати током целог животног циклуса самог програма. Он такође описује жалбени механизам, процес који заинтересоване стране могу користити да изразе било какву забринутост у вези са пројектом, пружајући своја мишљења која могу утицати на имплементацију пројекта и његове резултате.

Стога, сврха СЕП плана на нивоу пројекта је повећање укључености заинтересованих страна током читавог пројекта као и постављање оквира који ће омогућити укључивање заинтересованих страна у складу са законима Републике Србије, као и захтевима Светске банке.

Како би се задовољили приступи најбоље праксе, пројекат ће имплементацијом сврхе овог СЕП плана и самог СЕП плана применити следећа начела за укључивање заинтересованих страна током целог животног циклуса пројекта:

- *Отвореност и приступ током целог животног циклуса:* јавне консултације о пројекту/има организоваће се током читавог животног циклуса, спроводиће се на отворен начин, без спољних манипулација, уплитања, застрашивања или принуде;
- *Информисано учешће и повратне информације:* информације ће бити обезбеђене и широко дистрибуиране међу свим заинтересованим странама у одговарајућем формату; обезбеђују се могућности за преношење повратних информација заинтересованих страна, за анализу и адресирање коментара и питања од интереса;
- *Инклузивност и осетљивост:* Идентификација заинтересованих страна предузима се како би се подржала боља комуникација и изградили ефикасни односи. Процес учешћа у пројектима је инклузиван. Све заинтересоване стране се у сваком тренутку охрабрују на укључивање у процес консултација. Једнак приступ информацијама обезбеђен је свим заинтересованим странама. Осетљивост на потребе заинтересованих страна представља кључни принцип који лежи у основи одабира метода укључивања. Посебна пажња посвећује се угроженим групама, посебно женама, младима, старијим особама и културној осетљивости различитих етничких група.

Генерално, СЕП је развијен како би (се): (а) идентификовале и анализирале заинтересоване стране, укључујући важне потенцијалне кориснике пројекта који могу бити искључени или имати проблема у приступу резултатима пројекта; (б) успоставио оквир за модалитете укључивања у консултације и обелодањивање података; (ц) омогућиле платформе за утицање на одлуке; (д) дефинисала улога и одговорности различитих актера у спровођењу СЕП плана; и (г) помогло у примени и Жалбеним механизмом (GRM).

### 1.3 Делокруг и структура СЕП плана

Овај СЕП план обезбеђује опште смернице о начину укључивања јавности у све фазе пројекта.

Делокруг СЕП плана следи Еколошки и друштвени стандард Светске банке ЕСС10. Укључивање је планирано и имплементираће се као саставни део програма.

СЕП план се састоји из следећих поглавља:

- ♦ Увод
- ♦ Резиме претходних активности на укључивању заинтересованих страна
- ♦ Идентификација и анализа заинтересованих страна
- ♦ Програм укључивања заинтересованих страна
- ♦ Ресурси и одговорности за имплементацију Плана укључивања заинтересованих страна
- ♦ Жалбени механизам
- ♦ Праћење и извештавање

### 1.4 Административни и регулаторни оквир

#### 1.4.1 Захтеви националног законодавства

Применљиви национални оквир је следећи:

- ♦ **Устав Републике Србије (2006.):** прокламује владавину права и друштвену правду, начела грађанске демократије, људска и мањинска права и слободе и посвећеност европским начелима и вредностима. Члан 74. прокламује право на здраву животну средину и гарантује право на правовремене и свеобухватне информације о стању животне средине. Члан 46 Устава РС прокламује слободу мишљења и изражавања (партиципација и укључивања грађана).
- ♦ Закон о заштити животне средине („Службени гласник Републике Србије” бр. 135/2004, 36/2009, 36/2009 – други закон, 72/2009 – други закон, 43/2011 – одлука УС, 14/2016, 76/2018, 95/2018 други закон и 95/2018 – други закон): уређује интегрални систем заштите животне средине, дефинише субјекте система заштите животне средине, њихове надлежности и обавезе.
- ♦ **Закон о процени утицаја на животну средину („Службени гласник Републике Србије” бр. 135/2004 и 36/2009):** уређује процедуру процене утицаја за пројекте који могу имати значајан утицај на животну средину, садржај Студије о процени утицаја на животну средину (EIA), учешће надлежних органа и релевантних организација, учешће јавности, прекограничну размену информација за пројекте који могу имају значајан утицај на животну средину друге земље, надзор и друга питања од значаја за процену утицаја.
- ♦ **Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник Републике Србије” бр. 120/04):** наводи да су владине агенције, друштвена удружења и званичници дужни да свакој особи обезбеде могућност добијања и упознавања са документима од јавног интереса, изузев у случајевима предвиђеним законом. Овај закон уређује права на приступ информацијама од јавног значаја које имају органи јавне власти, са циљем испуњења и заштите јавног интереса за познавање и постизање слободног демократског поретка и отвореног друштва. На основу овог закона, приступ информацијама биће одобрен свим заинтересованим странама, укључујући свако физичко или правно лице уз писмени захтев, осим ако законом није другачије уређено. Најкасније у року од 15 дана од пријема захтева, надлежни орган ће обавестити подносиоца захтева да ли су тражене информације на располагању и одобрити му приступ документу који садржи тражене информације или издати или послати подносиоцу захтева копију документа, као што то може бити случај.
- ♦ **Закон о јавним информацијама и медијима („Службени гласник Републике Србије” бр. 83/2014, 58/2015 и**

12/2016 – аутентично тумачење): прописује да су јавне информације бесплатне и да не подлежу цензури, да јавност има право и интерес да се информише о питањима од јавног значаја, да монопол у медијима није дозвољен, да су информације о медијима јавне.

- ♦ Република Србија ратификовала је Архуску Конвенцију о доступности информација, учешћу јавности у доношењу одлука и праву на правну заштиту у питањима животне средине и повезује еколошка и људска права и заснива се на уверењу да је основно право садашњих и будућих генерација да живе у окружењу које је одговарајуће за здравље и благостање. Конвенција је усредсређена на постизање поменутог имплементацијом три стуба: права на приступ информацијама, приступ одлучивању и приступ правди.

Остали захтеви укључивања заинтересованих страна, обелодањивања и транспарентности у оквиру одређених тема и сектора уграђени су у важеће законе који уређују сваку од обрађених тема. Они су генерално усклађени са захтевима ЕСС10, али имају одређене недостатке када су у питању стратегије активног досезања (*outrreach*) и континуираног укључивања.

#### **1.4.2 Еколошки и друштвени стандард Светске банке о укључивању заинтересованих страна (ЕСС10)**

Стандард ЕСС10 Светске банке „Укључивање заинтересованих страна и обелодањивање информација“, препознаје значај отвореног и транспарентног укључивању између Зајмопримца и заинтересованих страна у пројекту као суштински важан елемент добре међународне праксе“. Конкретно, ЕСС10 захтева следеће:

- ♦ „Зајмопримци ће укључивати заинтересоване стране током читавог животног циклуса пројекта, започињући такво укључивање што је раније могуће у процесу развоја пројекта и у временском оквиру који омогућава смислене консултације са заинтересованим странама о идејном пројекту. Природа, делокруг и учесталост укључивања заинтересованих страна биће сразмерни природи и обиму пројекта и његовим потенцијалним ризицима и утицајима.
- ♦ Зајмопримци ће се укључити у смислене консултације са свим заинтересованим странама. Зајмопримци ће заинтересованим странама достављати благовремене, релевантне, разумљиве и доступне информације и консултовати се с њима на културолошки одговарајући начин, без манипулација, уплитања, принуде, дискриминације и застрашивања.
- ♦ Процес укључивања заинтересованих страна укључиваће и следеће, како је детаљније наведено у овом ЕСС стандарду: (и) идентификација и анализа заинтересованих страна; (ии) планирање начина на који ће се одвијати укључивање заинтересованих страна; (иии) обелодањивање информација; (ив) консултације са заинтересованим странама; (в) решавање и одговарање на жалбе; и (ви) извештавање заинтересованих страна.
- ♦ Зајмопримац ће чувати и обелоданити као део процене животне средине и социјалних питања документовану евиденцију укључивања заинтересованих страна, укључујући опис консултованих заинтересованих страна, резиме примљених повратних информација и кратко објашњење начина на који су повратне информације узете у обзир, или разлога због којих нису разматране.“ (Светска банка, 2017: 98).

Потребно је да зајмопримац развије Оквир укључивања заинтересованих страна сразмеран природи и обиму пројекта и његовим потенцијалним ризицима и утицајима. Он мора бити обелодањен што је пре могуће, а пре оцењивања пројекта, при чему је неопходно да зајмопримац тражи ставове заинтересованих страна о СЕФ оквиру, укључујући у идентификацији заинтересованих страна и предлоге за будуће укључивање.

## **2 РЕЗИМЕ ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА**

Специфична природа пројекта захтевала је широко укључивање различитих заинтересованих страна у пројекту уз главне разговоре који су се водили између Светске банке и Владе, институционалних и секторских институционалних заинтересованих страна. На припрему пројекта утицала су ограничења у погледу глобалне пандемије вируса ЦОВИД-19 која су неповољно утицала на путовања и директне састанке.

Конкретне активности укључивања институционалних заинтересованих страна које су се догодиле током припреме пројекта укључују следеће:



- ♦ Бројне разговоре и комуникацију између Светске банке и владиних агенција на националном, регионалном и локалном нивоу;
- ♦ Преглед статуса припреме пројекта са представницима Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре и укључујући документацију о безбедности.

Активности укључивања грађана отпочеле су током ране фазе припреме пројекта. Локалне самоуправе (ЛСУ), као главни корисници пројекта, опсежно су консултоване путем онлине анкете како би се разумели њихови главни изазови и потешкоће. Више од 100 локалних самоуправа попунило је анкету, одговарајући на питања о различитим темама, као што су управљање инфраструктуром, управљање, јавни простори, финансије итд. омогућавајући да се у оквиру пројекта боље разумеју њихове потребе и тако да се да приоритет пројектним активностима.

Овај почетни СЕП план развијен је и обелодањен пре оцењивања пројекта, као полазна тачка једног итеративног процеса за развој свеобухватније стратегије и плана укључивања заинтересованих страна. Он ће се периодично ажурирати по потреби, са више детаљнијих информација у првом ажурирању које је планирано након одобрења пројекта, које се очекује у року од 1 месеца од датума ступања на снагу пројекта.

### 3 ИДЕНТИФИКАЦИЈА И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

ЕСС 10 стандард Светске банке препознаје три широке категорије заинтересованих страна:

- ♦ Стране на које утиче пројекат;
- ♦ Остале заинтересоване стране; и
- ♦ Појединце или групе у неповољном или угроженом положају.

**Стране на које утиче пројекат (ПАП)** укључују оне на које ће пројекат вероватно утицати због стварних утицаја или потенцијалних ризика по њихово физичко окружење, здравље, безбедност, културну праксу, благостање или средства за живот. Ове заинтересоване стране могу укључивати појединце или групе, укључујући и локалне заједнице. Они су појединци или домаћинства која ће највероватније посматрати/осетити промене настале услед утицаја пројекта на животну средину и друштво.

Појам **Остале заинтересоване стране (ОИП)** односи се на појединце, групе или организације које имају интерес за пројекат због локације пројекта, његових карактеристика, утицаја или питања у вези са јавним интересом, нпр. регулаторни органи, званичници Владе, приватни сектор, научна заједница, академски грађани, синдикати, женске организације, друге организације цивилног друштва и културне групе.

Посебно је важно разумети утицаје пројекта и да ли они могу несразмерно пасти на **појединце или групе у неповољном или угроженом положају**, који често немају глас да изразе своја питања забринутости или разумеју утицаје пројекта.

### 3.1 Мапирање заинтересованих страна

#### 3.1.1 Стране на које утиче пројекат

Стране на које утиче пројекат укључене у пројекту „Развој локалне инфраструктуре и институционални развој у Републици Србији“ укључују локалне заједнице, чланове заједнице и друге стране које могу бити предмет директног утицаја пројекта, и то следеће:

- ♦ Људе погођене откупом земљишта
- ♦ Људе који живе у погођеним заједницама
- ♦ Грађане/кориснике пружања инфраструктурних услуга
- ♦ Угрожене групе
- ♦ Локалне самоуправе
- ♦ Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ)
- ♦ ПИУ јединицу у Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ)

СЕП планови специфични за потпројекте који ће бити припремљени у каснијим фазама прошириће списак страна на које пројекат утиче и укључиће за сваки потпројекат оне стране на које ће пројектне активности вероватно имати негативан утицај. Овим такође могу бити укључене стране погођене повољним утицајима, али фокус укључивања биће на покретачима негативних утицаја.

#### 3.1.2 Остале заинтересоване стране

Остале заинтересоване стране за пројекат Развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја у Републици Србији јесу следеће:

- ♦ Влада Републике Србије
- ♦ Министарство финансија
- ♦ Светска банка
- ♦ Јавно предузеће „Путеви Србије“
- ♦ Пружаоци услуга
- ♦ Владини инспекторати/ за рад, грађевинарство, итд.
- ♦ Академске установе
- ♦ Организације цивилног друштва
- ♦ НВО
- ♦ Стална конференција градова и општина
- ♦ Медији

Она удружења која представљају потенцијалне кориснике биће обавештена о програму и од њих ће се захтевати да шире информације о програму међу својим испоставама. Комуникациона кампања водиће се при покретању програма кроз различите канале масовних медија како би се такође информисали потенцијални корисници програма.

#### 3.1.3 Појединци или групе у неповољном или угроженом положају

Овај СЕП план на нивоу пројекта осигурава идентификацију појединаца или група у неповољном или угроженом положају, релевантних за пројекат, процену њихове посебне осетљивости, проблема и препрека у односу на пројектне информације као и да у потпуности разумеју пројектне активности и погодности и учествују у процесима консултација. Осетљивост може проистећи из порекла, пола, старости, здравственог стања, економског недостатка и финансијске несигурности, неповољног статуса у заједници (нпр. мањине или маргиналних

група), зависност од других појединаца или природних ресурса, итд. Укључивање угрожених група и појединаца често захтева примену посебних мера и помоћи чији је циљ олакшавање њиховог учешћа у доношењу одлука које се односе на пројекат, тако да су њихова свест и допринос укупном процесу сразмерни онима који долазе од других заинтересованих страна.

Имајући у виду да се LIID пројекат имплементира широм земље, а детаљи о локацијама и активностима на потпројектима тек треба да се идентификују, тачан број људи унутар утврђених угрожених група није познат у овој фази, али ће бити обезбеђен са детаљним информацијама на потпројектном нивоу СЕП плана. Међутим, не очекује се да ће пројекат имати велики негативан утицај на угрожене или искључене групе, и организоваће, с обзиром на СЕП план на потпројектном нивоу, проактивно укључивање угрожених група како би се што више осигурало задовољење њихових потреба.

Маргинализовани и најсиромашнији биће циљано утврђени и до њих ће се долазити у свакој локалној управи. У урбаним подручјима обично су најсиромашнији слојеви становништва просторно концентрисани, обично живе у подручјима која немају инфраструктурне услуге. Стога би се циљано проналажење најсиромашнијих у оквиру локалне управе остварило кроз напоре досезања области са недовољно услуга у оквиру локалних управа.

Кључне угрожене групе укључују:

- ♦ Пензионере, старије и особе са инвалидитетом и хроничним болестима;
- ♦ Домаћинства са самохраним родитељем, мушким или женским;
- ♦ Особе са ниском писменосћу и ИКТ знањем;
- ♦ Економски маргинализоване и угрожене групе;
- ♦ Особе које живе испод границе сиромаштва;
- ♦ и жене.

Како би се умањили и ублажили сви потенцијални негативни утицаји на такве групе, пројекат ће олакшати проактивно укључивање појединаца или група у неповољном или угроженом положају како би се, колико је то могуће, осигурало задовољење њихових потреба. Покретачи угрожавајућег положаја биће детаљно оцењени и идентификовани током развоја СЕП планова специфичних за потпројектни ниво.

Активности заједнице у оквиру пројекта ставиће у главни фокус укључивање угрожених група и осигураће да оне имају користи од пројекта. Активности укључивања заинтересованих страна започеће током ране фазе припреме пројекта и наставиће се током читавог животног циклуса пројекта. Пројекат ће се користити за јачање капацитета локалне управе у дијалогу са заједницама у вези са одржавањем локалне путне мреже.

Све активности које ће олакшати проактивно укључивање угрожених или осетљивих група биће детаљно описане у СЕП плановима специфичних за потпројектни ниво, с обзиром да у овој фази пројекта још увек нису познате тачне осетљиве групе.

### **3.1.4 Резиме потреба заинтересованих страна у пројекту и анализа њиховог интереса и утицаја**

Ниво укључивања заинтересованих страна зависиће од интереса заинтересованих страна за програм и њиховог утицаја на њега.

Како је дефинисано Упутством за писање ефикасног СЕП плана заснованог на ЕСС10 СЕП образцу, за процену нивоа укључивања заинтересованих страна користи се следећа матрица утицаја/интереса:

<b>Ниво утицаја</b>				<b>Ниво интереса</b>	
	<b>Висок</b>	Укључивање/ангажовање	Укључивање/ангажовање		Партнерство
	<b>Средњи</b>	Информисање	Консултација		Консултација
	<b>Низак</b>	Информисање	Информисање		Консултација
	<b>Низак</b>	<b>Средњи</b>	<b>Висок</b>		

<b>Кодирање бојама</b>	<b>Блиско укључивати и активно утицати:</b> захтева редовно и често укључивање, најчешће лицем у лице и неколико пута годишње, укључујући писмено и усмено информисање
	<b>Неговати информисаност и задовољство:</b> захтева редовно укључивање (нпр. шестомесечно), најчешће писменим информисањем
	<b>Пратити:</b> захтева повремено укључивање (нпр. једном годишње), најчешће индиректним писменим информисањем (нпр. масовни медији).

Табела 1. даје преглед предложеног ангажовања заинтересованих страна на основу њиховог нивоа интереса и утицаја.

**Табела 1:** Ниво укључивања заинтересованих страна на основу њиховог нивоа интереса и утицаја

Група заинтересованих страна	Заинтересована страна	Природа интереса	Ниво интереса	Ниво утицаја	Ниво укључености
Стране на које утииче пројекат	Особе погођене откупом земљишта	Заинтересованост за утицај пројекта на њихов живот и разумевање процедуре компензације и додатну подршку и помоћ у обнављању животног стандарда	Висок	Средњи	Консултација
	Особе које живе у погођеним заједницама	Забринутост за здравље и безбедност заједнице, утицаје у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
	Грађани/корисници инфраструктурних услуга пружања	Заинтересованост за благовремену имплементацију пројекта и његов утицај на побољшано пружање услуга	Висок	Низак	Информисање
	Локалне самоуправе	Као крајњи корисници, локалне самоуправе имају велика очекивања од благовремене имплементације пројекта како би оствариле погодности од економског развоја, нижих трошкова и уштеде времена, безбедности, користи за животну средину у погледу смањења емисија гасова са ефектом стаклене баште као и других могућих позитивних пратећих ефеката.	Висок	Висок	Партнерство
	Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ)	Главни пандан Светској банци за имплементацију пројектата	Висок	Висок	Партнерство
	ПИУ јединица при МГСИ	Управљање и имплементација пројектата, надзор, извештавање, управљање финансијским, еколошким и друштвеним ризиком, управљање жалбама, имплементација и координација СЕП плана	Висок	Висок	Партнерство
Остале заинтересоване стране	Министарство финансија	Надзор над Уговором о кредиту	Висок	Висок	Партнерство
	Светска банка	Заинтересовани за постизање циљева пројектног развоја и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима пројекта	Висок	Висок	Партнерство
	Јавно предузеће „Путеви Србије“	Надлежни орган за одржавање, изградњу/реконструкцију, развој и управљање државним путевима (И и ИИ категорије) - ако је применљиво, односно ако неки од потпројектата укључује реконструкцију/рехабилитацију путева И и/или ИИ	Средњи	Висок	Укључивање

Група заинтересованих страна	Заинтересована страна	Природа интереса	Ниво интереса	Ниво утицаја	Ниво укључености
		категије			
	Разне владине инспекције као што је инспекторат за рад, грађевинска инспекција, итд.	Заинтересован за спровођење законских захтева у свим аспектима пројектне имплементације са нагласком током грађевинских активности.	<b>Висок</b>	<b>Средњи</b>	<b>Консултација</b>
	Пружаоци услуга / Национални и међунаордни извођачи радова и консултанти за инжењеринг	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама	<b>Висок</b>	<b>Средњи</b>	<b>Консултација</b>
	Академске установе	Заинтересованост за идејно решење и имплементацију пројекта / Пројекат може пружити платформу за размену знања	<b>Средњи</b>	<b>Низак</b>	<b>Информисање</b>
	Организације цивилног друштва /НВО	Заинтересованост за погодности пројекта и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и на здравље и безбедност заједнице	<b>Висок</b>	<b>Низак</b>	<b>Консултација</b>
	Стална конференција градова и општина	Ширење пројектних резултата и најбољих пракси међу другим локалним самоуправама у Србији	<b>Средњи</b>	<b>Низак</b>	<b>Информисање</b>
	Медији	Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна	<b>Средњи</b>	<b>Низак</b>	<b>Информисање</b>
<b>Угрожени појединци или групе</b>	Пензионисана лица, старији и особе са инвалидитетом и хроничним болестима; домаћинства са самохраним родитељем, мушким или женским, особе са ниском писменошћу и познавањем ИКТ-а; економски маргинализоване и угрожене групе; особе које живе испод границе сиромаштва; и жене.	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих	<b>Висок</b>	<b>Средњи</b>	<b>Консултација</b>

Сваки подпројектни СЕП план мораће прегледати списак заинтересованих страна и проверити постоји ли потреба за проширењем листе и укључивањем других заинтересованих страна на критичним тачкама током имплементације пројекта, али обавезно током припреме одговарајућих потпројеката. То ће се обавити провером следећег:

- ♦ Да ли је наш тренутни списак фокусиран на релевантне заинтересоване стране које су важни за наше тренутне и будуће напоре? Ако је одговор негативан, пројекат мора

- проширити списак заинтересованих страна.
- ♦ Да ли добро разумемо одакле долазе заинтересоване стране, шта би могле желети, да ли би биле заинтересоване да се укључе у пројекат и зашто? Ако је одговор негативан, потребно је прегледати процену потреба и ревидирати списак заинтересованих страна.
- ♦ Да ли тренутна стратегија укључивања на одговарајући начин покрива угрожене групе? Ако је одговор негативан, потребно је ревидирати списак заинтересованих страна, као и критеријуме пријема и вредновања.

Потенцијално ажурирање биће део сегмента Праћења и вредновања (M&E) пројекта.

## 4 ПРОГРАМ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

### 4.1 Сврха и временски оквир Програма укључивања заинтересованих страна

Сврха Програма укључивања заинтересованих страна је информисање, обелодањивање и консултовање о различитим пројектним документима и активностима у раној фази како би се успоставио дијалог са заинтересованим странама на пројекту од пројектног планирања до имплементације и рада.

Предложене су различите активности укључивања заинтересованих страна како би се осигурала свест и смислене консултације о пројектним активностима. Досезање до заинтересованих страна и њихово укључивање биће родно одговарајуће, узимајући у обзир кућне обавезе жена након радног времена. Циљано слање порука подстаћи ће учешће угрожених група, оних који живе у подручјима погођеним пројектом и истаћи ће карактеристике пројекта које су осмишљене како би одговориле на њихове потребе и повећале њихов приступ пројектним погодностима.

Методe пројектног досезања (оутреачх). На почетку пројекта, ПИУ јединица ће организовати састанке за покретање пројекта на свакој од локација где су идентификовани потпројекти. ПИУ ће се ослањати на подршку датих општина/ЛСУ који ће помоћи у организовању састанака заједнице/сензибилизације у свим насељима током животног циклуса пројекта. Састанци поводом лансирања пројекта биће први корак у припремним активностима потпројекта. Пројекат ће укључивати циљано досезање до жена и угрожених група пре ових састанака како би се осигурала њихова интеграција у активности укључивања.

Комуникација на друштвеним мрежама. ПИУ јединица ће ангажовати консултанта за социјалну инклузију који ће бити одговоран да помогне ПИУ јединици у обелодањивању, ширењу информација и комуникацији са локалним становништвом. Медији за комуникацију морају бити прикладни за сваку заједницу, узимајући у обзир врсту и осетљивост заинтересованих страна.

Комуникациони материјали. Писане информације биће обелодањене јавности путем различитих комуникационих материјала, укључујући брошуре, летке, постере итд. ПИУ јединица ће такође редовно ажурирати своју веб страницу (најмање на кварталном нивоу) са кључним ажурирањима пројекта и извештајима о учинку пројекта у вези са заштитом животне средине и социјална питања на енглеском и српском језику. На веб страници такође ће се наћи информације о жалбеном механизму за пројекат (Поглавље 6).

Информативни пултови. ПИУ јединица ће успоставити информативне пултове у погођеним ЈЛС, у просторијама сваке погођене ЈЛС, где се могу састати и разменити информације о пројекту са странама на које утиче пројекат и другим заинтересованим странама. Информативни пултови ће становницима пружити информације о активностима укључивања заинтересованих страна, најновије информације о изградњи, контакт податке о ПИУ јединици. Брошуре и летци о различитим друштвеним и еколошким питањима везаним за пројекат биће доступни на овим информативним пултовима.

Анкета о перцепцији грађана/ПАП страна и повратне информације. Шест месеци након сваког састанка поводом пројектног лансирања, ПИУ јединица спровешће анкете о задовољству заинтересованих страна засноване на узорку како би прикупиле повратне информације о следећем:

- ♦ Процес укључивања и квалитет и ефикасност метода
- ♦ Степен инклузивности у процесу укључивања,



- ♦ Квалитет комуникације и дијалога са интерним заинтересованим странама (ПИУ, извођачи радова, ГМ, итд.) током грађевинских радова.

Резултати истраживања тражиће повратне информације о ефикасности пројектних активности које ће се користити за побољшање нивоа комуникације. Ово ће дозволити и ПИУ јединици да идентификује потенцијална пројектна питања у вези са приступом и имплементацијом одговарајућег програма о додели бесповратних средстава и ефикасношћу саветодавних услуга. Подаци анкете биће разврстани према старости, полу и локацији. Резултати анкете са предложеним корективним мерама биће објављени на веб страници ПИУ јединице и разматраће се на консултативним састанцима.

Обуке и радионице. Обуке о разним друштвеним и еколошким питањима биће одржане за сво особље извођача и могуће релевантне заинтересоване стране локалне управе. Покривена питања укључиће сензибилизацију за ризике од родно заснованог насиља.

## 4.2 Предложена стратегија за обелодањивање информација

### 4.2.1 Припрема

Нацрти свих докумената ESF оквира (тј. ESMF, ESCP и СЕП) биће јавно обелодањени најмање 15 дана пре јавних консултација на веб страницама агенције за имплементацију/МГСИ [хттпс://www.mgsi.gov.rs/](https://www.mgsi.gov.rs/) и СБ. Пакети за обелодањивање података ће укључиваће:

- ♦ Најаву пројекта укључујући:
- ♦ Кратак опис пројекта
- ♦ Опис аранжмана за јавне консултације (време, место ...)
- ♦ Начине подношења коментара и повратних информација
- ♦ Кључне рокове
- ♦ Одговарајуће нацрте докумената ESF оквира

Јавно обелодањивање нацрта докумената и пројекта биће објављено путем радија, ТВ станица, писаних и електронских медија, као и свих доступних званичних налога на друштвеним мрежама и веб страницама Владе и Агенције за имплементацију, као део општих активности укључивања заинтересованих страна описаних раније у тексту.

Коментаре на све обелодањене податке и ESF документе прегледаће стручњаци ПИУ за еколошка и социјална питања одмах по доласку. Главни коментар биће уграђен у коначну верзију докумената ESF оквира и обелодањен, заједно са извештајем о повратним информацијама, тј. (и) списком медија у којима је објављено саопштење, (ии) садржајем објаве, (иии) временом објављивања, (ив) списком примљених повратних информација.

### 4.2.2 Имплементација

Биће обелодањени инструменти управљања специфични за одређену локацију развијени за управљање еколошким и социјалним ризицима и утицајима, као што су Планови управљања животном средином и социјалним питањима (ESMP) и Акциони планови расељавања (РАП).

Документи извођача радова који се односе на управљање еколошким и социјалним ризицима (они могу укључивати План управљања саобраћајем, Планове приправности и реаговања у хитним случајевима, Кодекс понашања запослених и радника под уговором, итд.) Биће доступни на веб страници извођача радова. Информације о временском оквиру пројектних активности и сродне информације објављују се путем различитих медија, новина и радио станица најмање две недеље пре стварног извршења.

### 4.2.3 Праћење

Током фазе развоја пројекта и фазе изградње, стручњак за социјална питања и животну средину припремаће месечне извештаје о еколошком и социјалном учинку за ПИУ и СБ који ће укључивати ажуриране информације о имплементацији плана укључивања заинтересованих страна. Месечни извештаји ће се користити за израду кварталних извештаја. Квартални извештаји биће објављени на веб страници пројекта и биће доступни на нивоу пројекта.

### 4.3 Предложена стратегија за консултације

Предложени су различити начини укључивања, али вођени обзирима и ограничењима услед пандемије вируса ЦОВИД-19, пројекат ће прилагодити методе виртуелне комуникације и консултација узимајући у обзир захтеве социјалне дистанце. Стога ће се усвојити алтернативни начини у складу са локалним законима, политикама и новим друштвеним нормама на снази за ублажавање преношења вируса, као и релевантним смерницама СЗО и Техничком напоменом банака: Јавне консултације и укључивање заинтересованих страна у операције које подржава Светска банка када постоје ограничења у спровођењу јавних састанака. Алтернативни приступи за укључивање заинтересованих страна укључиваће следеће:

- ◆ Консултације у малим групама ако су дозвољени мањи састанци или улагање разумних напора да се састанци воде путем мрежних канала (нпр. вебех, Зоом, Скупе, итд.); Када је могуће и прикладно, створити наменске интернет платформе и групе за ђаскање које одговарају сврси, на основу врсте и категорије заинтересованих страна;
- ◆ Разноликост средстава комуникације и ослањање у већој мери на друштвене мреже, групе за ђаскање, наменске мрежне платформе и мобилне апликације (нпр. Фацебоок, Твиттер, групе на ВхатсАпп-у, групе на Вибер апликацији, веб линкови/веб локације пројекта, итд.);
- ◆ Коришћење традиционалних комуникационих канала, попут телевизије, радија, наменских телефонских линија, емитовања СМС-ова, јавних саопштења када заинтересоване стране немају приступ мрежним каналима или их не користе често.
- ◆ Пажљиво бирајте места на основу хигијенских и санитарних стандарда који се могу постићи током састанака;
- ◆ Примена традиционалних комуникационих канала (ТВ, новине, радио, наменске телефонске линије и пошта) када заинтересоване стране немају приступ мрежним каналима или их не користе често. Традиционални канали такође могу бити веома ефикасни у преношењу релевантних информација заинтересованим странама и омогућити им да дају своје повратне информације и сугестије;
- ◆ Тамо где је потребно директно укључивање људи или корисника погођених пројектом, идентификовати канале за директну комуникацију са сваким погођеним домаћинством путем комбинације е-порука, поште, мрежних платформи, наменских телефонских линија са познатим оператерима;

Сваки од предложених канала укључивања треба јасно да прецизира како заинтересоване стране могу да дају повратне информације и сугестије.

Предложена стратегија за консултације понуђена је у Табели 2.

Табела 2: Предложена стратегија за консултације

Пројектна фаза	Заинтересована страна	Тема	Метода	Временски оквир	Одговорност
РАП, СЕП, ЛМП и ЕСМР припрема и имплементација; Детаљно пројектно решење	<p><b>Стране на које утиче пројекат:</b></p> <p>Особе погођене откупом земљишта;</p> <p>Особе које живе у погођеним заједницама;</p> <p>Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга;</p> <p>Угрожене групе;</p> <p>Локалне самоуправе.</p>	<p>Делокруг пројекта и образложење;</p> <p>Процес откупа земљишта;</p> <p>Еколошка и социјална начелна пројекта;</p> <p>Опције расељавања и обнове средстава за живот;</p> <p>Процес жалбеног механизма;</p> <p>Потенцијални прилив рада који произилази из грађевинских послова</p> <p>Дизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН)</p> <p>Здравље и безбедност у заједници, Еколошки и социјални ризици (осим расељавања) и мере ублажавања</p> <p>Процедура управљања радом (применљиво на пројекат) за потенцијалне тражиоце послова</p> <p>План управљања саобраћајем</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама;</p> <p>Обелодањивање писмених информација / брошуре, постери, леци, веб страница</p> <p>Информативни пултови / у општинама и ПИУ јединици;</p> <p>Жалбени механизам</p> <p>Анкетирање ПАП страна – Пре завршетка расељавања</p>	<p>Састанци за покретање пројекта у општинама;</p> <p>Месечни састанци у погођеним општинама и селима;</p> <p>Анкетирање ПАП страна у погођеним селима;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);</p> <p>Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано).</p>	ПИУ јединица
	<p><b>Остале заинтересоване стране (спољне)</b></p> <p>Општине</p> <p>Катастарске канцеларије</p>	<p>Процес откупа земљишта;</p> <p>Регистрација земљишних парцела;</p> <p>Опције расељавања и обнове средстава за живот;</p> <p>Делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела;</p> <p>Процес жалбеног механизма</p>	<p>Састанци лицем у лице;</p> <p>Заједнички јавни састанци / у заједници са ПАП странама.</p>	Недељно (према потреби)	ПИУ јединица

	<p><b>Остале заинтересоване стране (спољне)</b></p> <p>Штампа и медији;</p> <p>Организације цивилног друштва / НВО;</p> <p>Пружаоци услуга / Национални и међународни извођачи радова и консултанци за инжењеринг;</p> <p>Академске установе;</p> <p>Министарства за национално управљање;</p> <p>Остала Владина одељења од којих се захтевају дозволе/одобрења;</p> <p>ЛСУ-е / релевантна одељења;</p> <p>Општа јавност, туристи, тражиоци послова</p>	<p>Процес откупа земљишта;</p> <p>Процес жалбеног механизма;</p> <p>Делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама;</p> <p>Обелодањивање писмених информација / брошуре, постери, леци, веб страница;</p> <p>Информативни пултови / У општинама и ПИУ јединици;</p> <p>Жалбени механизам;</p>	<p>Састанци за покретање пројекта;</p> <p>Месечни састанци у погођеним општинама и селима;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);</p> <p>Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано)</p>	<p>ПИУ јединица</p>
	<p><b>Остале заинтересоване стране (интерне)</b></p> <p>Остало особље ПИУ јединице;</p> <p>Консултанци за надзор;</p> <p>Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници</p>	<p>Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела;</p> <p>Обука о плановима подуправљања;</p> <p>Процес жалбеног механизма</p>	<p>Састанци лицем у лице;</p> <p>Обуке/радионице;</p> <p>Позиви на јавне састанке/у заједници</p>	<p>Према потреби</p>	<p>ПИУ јединица</p>
<p><b>ИЗГРАДЊА/РЕКОН СТРУКЦИЈА</b></p>	<p><b>Стране на које утиче пројекат:</b></p> <p>Особе погођене откупом земљишта;</p> <p>Особе које живе у погођеним заједницама;</p> <p>Грађани/корисници</p>	<p>Процес откупа земљишта (регистрација земљишта; стопе компензације и методологија; обнова средстава за живот)</p> <p>Процес жалбеног механизма;</p> <p>Утицаји на здравље и безбедност (Безбедносне мере</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе; Индивидуално досезање до ПАП страна</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама;</p> <p>Обелодањивање писмених</p>	<p>Месечни/квартални састанци у свим погођеним општинама са актуелном изградњом и седиштем;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);</p> <p>Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним</p>	<p>ПИУ јединица</p> <p>Саветници за надзор;</p> <p>Извођач радова/подизвођачи;</p> <p>ГМ тимови</p>

	<p>пружања инфраструктурних услуга; Угрожене групе; Локалне самоуправе.</p>	<p>у вези са изградњом); Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; Подизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН). Припремљеност и реаговање у хитним случајевима План управљања саобраћајем</p>	<p>информација / брошуре, постери, леци, веб страница; Информативни пултови / У општинама и ПИУ јединици; Жалбени механизам; Анкетирање грађана/ПАП страна – По завршетку расељавања – и/или изградње</p>	<p>општинама (континуирано)</p>	
	<p><b>Остале заинтересоване стране (Екстерне)</b> Штампа и медији; Организације цивилног друштва / НВО; Пружаоци услуга / Национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг; Разне Владине инспекције као што су инспекторат за рад, грађевинска инспекција, итд. Академске установе; Министарства националне Владе; Остала Владина одељења од којих се захтевају дозволе/одобрења; Локалне самоуправе/ релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова</p>	<p>Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Активности координације; Процес откупа земљишта; Утицаји на здравље и безбедност; Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; Процес жалбеног механизма; План управљања саобраћајем</p>	<p>Месечни/квартални састанци у свим погођеним општинама са актуелном изградњом и седиштем; Комуникација на друштвеним межама (према потреби); Информативни пултови а брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано)</p>	<p>Према потреби</p>	<p>ПИУ јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања) Општинска одељења за откуп земљишта</p>
	<p><b>Остале заинтересоване стране (Интерне)</b> Остало особље ПИУ</p>	<p>Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и</p>	<p>Састанци лицем у лице; Обуке/радионице;</p>	<p>Према потреби</p>	<p>ПИУ јединица Извођач</p>

	јединице; Консултанти за надзор; Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници	социјална начела; Обука о ЕСА и осталим подуправљачким плановима; Процес жалбеног механизма.	Позиви на јавне састанке/у заједници		радова/подизвођачи;
ОПЕРАТИВНА ФАЗА	<b>Стране на које утиче пројекат:</b> Особе које живе у погођеним заједницама; Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга; Угрожене групе; Локалне самоуправе	Задовољство активностима укључивања и ГМ; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Јавни састанци, обуке/радионице, заседни састанци посебно за жене и угрожене групе; Индивидуално досезање до ПАП страна Комуникација на друштвеним мрежама; Обелодањивање писмених информација / брошуре, постери, леци, веб страница; Информативни пултови / у општинама и ПИУ јединици; Жалбени механизам Анкетирање ПАП страна / По завршетку расељавања	Састанци у погођеним општинама и селима (шестомесечно); Анкетирање грађана/ПАП страна у погођеним селима; Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби); Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано)	ПИУ јединица
	<b>Остале заинтересоване стране (Екстерне)</b> Штампа и медији; Организације цивилног друштва / НВО; Пружаоци услуга / Национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг; Разне Владине инспекције као што су инспекторат за рад, грађевинска инспекција, итд. Академске установе; Министарства	Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Комуникација путем масовних/друштвених мрежа Обелодањивање писмених информација Обелодањивање активности на веб страници МГСИ и релевантних ЛСУ	Комуникација на социјалним мрежама (према потреби);	ПИУ јединица анд МГСИ Тим за односе са јавношћу

	националне Владе; Локалне самоуправе / релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова				
--	---	--	--	--	--

#### **4.4 Предложена стратегија за укључивање ставова угрожених група**

Пројекат ће предузети посебне мере како би се групама у неповољном и угроженом положају осигурала једнака могућност приступа информацијама, пружања повратних информација или подношења жалби. Ангажовање социјалних стручњака помоћи ће у обезбеђивању проактивног досезања до свих група становништва. Обука и сесије подизања свести одвијаће се у селима уместо у седишту ЈЛС како би се обезбедило веће учешће циљаног становништва. Фокус групе или индивидуални консултативни састанци посвећени превасходно угроженим групама спроводиће се како би се измерили њихови ставови и забринутости, укључујући ромске заједнице, домаћинства и појединце како би се утврдила било каква кумулативна угроженост која проистиче из њихове маргинализације, као и како би се на одговарајући начин сагледали утицаји који се могу приписати пројекту.

#### **4.5 Временски рокови**

Посебни СЕП планови за потпројекте биће припремљени након што се сазнају детаљније информације о потпројектима. Временски рок имплементације још увек није утврђен, а детаљи ће бити део активности објављивања и укључивања.

#### **4.6 Преглед коментара**

Коментаре о свим објављеним подацима и ESF документима прегледаће стручњаци ПИУ јединице за еколошка и социјална питања одмах по доласку. Главни коментар биће уграђен у коначну верзију докумената ESF оквира и обелодањен, заједно са извештајем о повратним информацијама, тј. (и) списком медија у којима је објављено саопштење, (ии) садржајем објаве, (иии) временом објављивања, (ив) списком примљених повратних информација.

#### **4.7 Будуће фазе пројекта**

Заинтересоване стране биће обавештаване током развоја пројекта, укључујући извештавање о еколошким и социјалним учинком пројекта и имплементацији плана укључивања заинтересованих страна и жалбеног механизма. Пројекти би требало да извештавају најмање једном годишње заинтересованим странама, али често ће извештавати чешће током посебно активних периода, када јавност може искусити више утицаја или када се фазе мењају (на пример, квартални извештаји током изградње, а затим годишњи извештаји током имплементације).

#### **4.8 Развој СЕП планова на потпројектном нивоу (СПСЕП)**

Овај СЕП план на нивоу пројекта служи као мапа пута за развој СЕП планова на потпројектном нивоу (СПСЕП) који се припремају за потпројекте чим буду познате одређене локације, групе заинтересованих страна, као и посебне врсте и повезане активности и распоред активности за потпројекте. Они ће предложити циљане програме укључивања заинтересованих страна који у великој мери зависе од потпројектних детаља, укључујући простор, географску локацију и временски оквир пројектних активности.

Делокруг и ниво детаља СЕП планова специфичних за локацију треба да буду у складу са природом и обимом, потенцијалним ризицима и утицајима пројекта и нивоом забринутости у пројекту.

Развој СПСЕП плана засниваће се на скринингу како би се осигурале релевантне информације које могу бити корисне за разумевање карактеристика људи/заједница на које ће пројекат утицати. То могу, на пример, бити: подаци о животной средини, пописни подаци, друштвено-



економски подаци (подаци о приходима, запослености ...), подаци о половима итд. при чему ће њихове импликације са еколошке и/или социјалне тачке гледишта бити објашњене. Опис пројекта мора бити циљан и релевантан за разумевање типова група заинтересованих страна на које пројекат утиче.

Детаљан преглед кључних питања покренутих у претходним активностима укључивања заинтересованих страна и на који начин је рани допринос заинтересованих страна утицао на идејни пројекат биће укључен у СПСЕП планове. Лекције научене о свим претходним активностима укључивања заинтересованих страна из претходних пројеката или актуелних сличних пројеката сматраће се и описати као релевантне.

Сваки СПСЕП план прегледће списак идентификованих заинтересованих страна и осигурати да они (и) на које пројекат утиче или се на њих вероватно утицати (стране на које утиче пројекат); и (ии) који могу имати интерес у пројекту (остале заинтересоване стране) су адекватно идентификоване. Неке групе би могле бити заинтересоване за пројекат због сектора у којем се налази, а друге би могле желети да имају информације једноставно зато што се јавне финансије предлажу као подршка пројекту. На основу анализе, СПСЕП планови би требало да усвоје стратегије укључивања на основу потреба заинтересованих страна и анализе њиховог интереса и утицаја.

СПСЕП план би требало да буде јасан и концизан и усмерен на описивање пројекта и идентификовање његових заинтересованих страна. Фокус ће бити на раздвајању кључних информација које ће бити у јавном домену, на којим језицима и где ће бити најбоље доступне како би се омогућио инклузиван приступ. СЕП план мора бити усмерен и требало би да покаже начин укључивања који је специфичан за заинтересоване стране, сажет, али свеобухватан и требало би да објасни могућности приступа информацијама, јавне консултације, обезбеди рок за коментаре и објасни како ће људи бити обавештени о новим информацијама или имати могућности да дају повратне информације, укључујући начин на који се оне оценити и узети у разматрање.

СПСЕП план ће проширити ГМ идентификован у овом ПСЕП плану и идентификовати и оглашавати локална улазна места за жалбе у оквиру кампање подизања свести. Предвиђене су обавезе објављивања рутинских информација о еколошком и друштвеном учинку пројекта, укључујући могућности за консултације и начин на који се решавају жалбе.

Покретачи угроженог положаја биће детаљно процењени и идентификовани током развоја потпројекта, надовезујући се на идентификоване групе. Следече може помоћи у осмишљавању приступа за разумевање гледишта ових група:

- ♦ Идентификујте појединце или групе у неповољном или угроженом положају и ограничења која могу имати у учествовању односно разумевању пројектних информација или учешћу у процесу консултација.
- ♦ Шта би могло спречити ове појединце или групе да учествују у планираном процесу? (На пример, језичке разлике, немогућност превоза до места догађаја, доступног места одржавања догађаја, инвалидитет, недостатак разумевања процеса консултација).
- ♦ Како обично добијају информације о заједници, пројектима, активностима?
- ♦ Да ли имају ограничења у погледу доба дана или локације за јавне консултације?
- ♦ Која додатна подршка или ресурси би могли бити потребни да би се овим људима омогућило учешће у процесу консултација? (Примери су обезбеђивање превода на мањинском језику, знаковном језику, информације штампане великим фонтом или на Брајевом писму; одабир доступних места за одржавање догађаја; обезбеђивање превоза људи у удаљеним подручјима до најближег места састанка; одржавање малих, усредсређених састанака на којима угрожене заинтересоване стране лакше постављају питања или говоре о проблемима.)
- ♦ Ако на подручју пројекта нема активних организација које раде са угроженим групама, као што су особе са инвалидитетом, обратите се медицинским радницима који су можда свеснији маргинализованих група и како најбоље комуницирати са њима.

- ♦ Какву врсту укључивања је пројекат у скорије време имао са угроженим заинтересованим странама и њиховим представницима?
- ♦

Резиме потреба заинтересованих страна биће идентификован узимајући у обзир покретаче угроженог положаја, али и друге баријере које захтевају прилагођавање заједничких алата за комуникацију и укључивање.

СПСЕП планови сажеће главне циљеве програма укључивања заинтересованих страна и предвиђени распоред за различите активности укључивања заинтересованих страна: у којим ће се фазама током животног циклуса пројекта одвијати, са којом периодичношћу и која одлука се доноси у вези са којим коментарима људи и проблемима које су изнели.

СЕП план ће укратко описати које ће се информације открити у којим форматима и врсте метода које ће се користити за преношење ових информација свакој од група заинтересованих страна. Коришћене методе могу се разликовати у зависности од циљне публике.

Стратегија за консултације биће усвојена заједно са методама које се разликују у зависности од циљне публике (нпр. интервјуи, анкете, јавни састанци, методе учешћа). Развијаће се стратегија за укључивање ставова угрожених група и начин на који ће се тражити ставови група у неповољном или угроженом положају.

Детаљне информације о томе који ће ресурси бити посвећени управљању и имплементацији СПСЕП плана и који буџет је опредељен за осигурање имплементације, укључујући активности праћења и вредновања, показале капацитете и посвећеност имплементацији СПСЕП плана и пратећим активностима.

СПСЕП планови биће припремљени у консултацији са заинтересованим странама, одобрени од стране Светске банке, објављени уз пратеће консултације, пре почетка грађевинских радова, у складу са захтевима о обелодањивању и консултацијама наведеним у овом СЕП плану на нивоу пројекта.

## **5 РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈУ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА**

### **5.1 Ресурси**

Детаљни буџети биће даље наведени у СЕП плановима специфичним за потпројектни ниво и могу укључивати буџетске категорије наведене у табели даље у тексту. СЕП планови направиле поштено и тачну процену потребног буџета како би се осигурала имплементација стратегија укључивања.

Оквирне буџетске категорије за ефикасно спровођење укључивања заинтересованих страна укључују:

- ♦ Плате особља (стручњаци за заштиту животне средине и социјална питања; путни трошкови за особље)
- ♦ Догађаји (састанци за покретање пројеката/потпројеката; фокус групе)
- ♦ Комуникационе кампање (постери, леци; кампање на друштвеним мрежама)
- ♦ Обуке и радионице (Обука о друштвеним/еколошким питањима за ПИУ и особље извођача радова; обука о РЗН за потребе ПИУ јединице и особље извођача радова; комуникационе радионице)
- ♦ Анкете корисника (анкете о перцепцији током пројекта ин а крају пројекта)
- ♦ Жалбени механизам (Формирање локалних пријемних места; комуникациони материјали ГМ-а)
- ♦ Остали трошкови.

## 5.2 Функције и одговорности управљања

ПИУ јединица ће бити одговорна за планирање и имплементацију активности укључивања заинтересованих страна, као и за друге релевантне активности досезања до људи, обелодањивања информација и консултације, као и за функционисање жалбеног механизма.

Како би се осигурала успешна имплементација СЕФ оквира и СЕП плана, ПИУ јединица је ангажовала стручњаке за животну средину и социјална питања како би подржали пројекат.

## 6 ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ

МГСИ/ПИУ јединица успоставиће жалбени механизам на нивоу пројекта (ГМ), који се састоји од Централног пулта за повратне информације (ЦФД) којим управља ПИУ јединица и локалних пултова за пријем жалби (ЛГАД) (заједнички названих Жалбеним механизмом (ГМ)).

Централни пулт за повратне информације (ЦФД) биће успостављен пре почетка било каквих активности у оквиру пројекта ради управљања и одговарајућег одговарања на жалбе током различитих фаза, док ће ЛГД ступити на снагу након доношења одлуке о сваком новом потпројекту. ЦФД ће бити одговоран за свеукупну администрацију жалби, док ће ЛГД служити као локална тачка за пријем жалби и потврђивање пријема жалби путем локалних структура, које ће успоставити и њима управљати локалне управе (погођена ЈЛС) са представницима кључних заинтересованих страна (тј. представник ПИУ јединице, представник ЈЛС и представник локалних заједница). Осим жалбеног механизма, доступни су и правни лекови у оквиру националног законодавства (судови, инспекције, управни органи итд.).

Да би се обезбедио приступ жалбеном механизму, потенцијални корисници, заједнице и друге заинтересоване стране могу подносити жалбе путем канала наведеним даље у тексту. ГМ ће пружити прилику за континуиране повратне информације о потпројектима и решавање појединачних жалби током имплементације. Поступци у вези са решавањем жалби биће објављени на веб страници МГСИ како би се осигурала потпуна транспарентност.

ГМ ће служити као информациони центар на нивоу пројекта али и као жалбени механизам, доступан онима који су погођени имплементацијом свих подкомпоненти пројекта и примењив је на све пројектне активности и релевантан за све локалне заједнице погођене пројектним активностима. ГМ је одговоран за пријем и одговарање на жалбе и коментаре следећих група:

- ♦ Физичко/правно лице на које пројекат директно утиче, потенцијални корисници пројекта,
- ♦ Физичко/правно лице на које пројекат директно утиче откупом земљишта и расељавањем,
- ♦ Људи заинтересовани за пројекат, и
- ♦ Становници/заједнице које су заинтересоване односно погођене пројектним активностима.

МГСИ/ПИУ јединица сарађиваће са локалним самоуправама у заједничким напорима на успостављању функционалног жалбеног система и информисању заинтересованих страна о улози и функцији жалбеног механизма, контакт особама, приступним каналима и процедурама за подношење жалби у погођеним подручјима. Информације о жалбеном механизму биће доступне:

- ♦ На веб страници МГСИ (<http://www.mgsi.gov.rs/>)
- ♦ На огласним таблама и веб страницама ЛМ
- ♦ У оквиру кампања на друштвеним мрежама.

♦

Иако је ризик од сексуалне експлоатације и злоупотребе (СЕА)/сексуалног узнемиравања (СХ) и сексуалне експлоатације и злостављања/сексуалног узнемиравања у пројекту оцењен као низак (због (и) очекиваног локалног запослења и (и) очекиваног малог броја радника на градилиштима) жалбеном механизму ће из предострожности бити омогућено да препозна жалбе на СЕА/СХ. Таквим жалбама ће засебно управљати обучени стручњак, али ће се користити исти ланац вредности процеса и временски оквири описани даље у тексту (поглавље 6.4. Пријем жалби и ланац вредности процеса). Биће обезбеђена неопходна обука за постављеног члана особља који ће се бавити таквим жалбама.

## 6.1 Подношење жалби

Ефикасно управљање жалбама чврсто се ослања на постављено основно начело осмишљено да промовише правичност процеса и његових исхода. На сваку жалбу може се скренути пажња ЦФД пулту или ЛГД пулту анонимно, лично или путем телефона или писменим путем попуњавањем жалбеног обрасца путем телефона, мејла, поште, факса или личнош доставом на адресу МГСИ/ПИУ јединице, која ће бити позната када се утврди. Приступне тачке и детаљи о улазним тачкама биће објављени и биће део изградње свести када се сазнају локације потпројеката и када се успостави ПИУ јединица.

## 6.2 Управљање жалбама

Свака жалба пратиће следеће обавезне кораке: примити, оценити и доделити, потврдити, истражити, одговорити, пратити и затворити.

Након што је евидентирана, жалбени механизам ће спровести брзу процену како би потврдио природу жалбе и утврдио озбиљност. У року од 5 дана од евидентирања жалбени механизам ће потврдити да је случај регистрован и подносиоцу жалбе доставити основне информације о следећем кораку. Затим ће приступити истражи покушавајући да разуме проблем из перспективе подносиоца жалбе и да разуме коју радњу подносилац жалбе захтева. Жалбени механизам ће спроводити истрагу тако што ће размотрити чињенице и околности, интервјуисати све укључене стране и разговарати са релевантним заинтересованим странама. Након што се испита предмет жалбе, а у зависности од озбиљности и врсте жалбе, о привременој одлуци разговараће се са подносиоцем жалбе у року од 10 дана након евидентирања жалбе. Једнострано објављивање одлуке је изузетак. Коначни споразум треба да буде специфичан и издат, а подносилац жалбе обавештен о коначној одлуци најкасније 30 дана од евидентирања жалбе. Жалбени случајеви се затварају након потврде имплементације одлуке. Чак и када се споразум не постигне или је жалба одбијена, важно је документовати резултат, радње и уложене напоре у решавање жалбеног случаја, и затворити случај. Ако се жалба не може решити споразумним путем, подносилац жалбе може прибегнути формалним судским поступцима, који су доступни у оквиру националног правног оквира Републике Србије. Подношење жалбе жалбеном механизму не искључује нити спречава тражење решења од званичног органа, судског или другог у било ком тренутку (укључујући и током процеса подношења жалбе) утврђене правним оквиром Србије.

У случају анонимног подношења жалбе, након потврде жалбе у року од три дана од евидентирања, ЦФД пулт ће истражити предмет жалбе и у року од 30 дана од евидентирања жалбе донети коначну одлуку која ће бити обелодањена на веб страници МГСИ-а. Жалбени случај се затвара након потврде имплементације одлуке.

ЦГД пулт ће водити евиденцију жалби која ће имати све потребне елементе за разврставање жалби према полу особе која их подноси, као и према врсти жалбе. Лични подаци сваког подносиоца жалбе биће заштићени Законом о заштити података. Свака жалба биће уписана у регистар са најмање следећим подацима:

- ♦ опис жалби,
- ♦ датум пријема потврде враћене подносиоцу жалбе,
- ♦ опис предузетих радњи (истрага, корективне мере), и
- ♦ датум решавања / пружања повратних информација подносиоцу жалбе,
- ♦ потврда имплементације, и
- ♦ затварање.

У случају да се жалба не може решити на задовољавајући начин за подносиоца жалбе, он/она има право на жалбу. У таквим случајевима решавање жалбе биће прегледано од стране комисије на нивоу агенције за имплементацију. Комисија ће се састојати од три именована члана који нису директно укључени у имплементацију пројекта. Комисија ће потврдити пријем жалбе у року од 3 дана и донети коначну одлуку у року од 5 дана од пријема жалбе. Одлука комисије укључиваће детаљно објашњење процеса решавања жалби, као и објашњење коначне одлуке и смернице о томе како поступити ако исход још увек није задовољавајући за подносиоца жалбе.

### 6.3 Евиденција жалби

Улога жалбеног механизма, поред решавања жалби, биће и чување и складиштење примљених коментара/притужби и вођење Централне евиденције жалби којим управља ПИУ јединица.

ПИУ јединица водиће евиденцију жалби како би се осигурало да свака жалба има индивидуални референтни број и да се на одговарајући начин прати, а евидентиране радње извршавају. Приликом пријема повратних информација, укључујући жалбе, дефинише се следеће:

- Врста,
- Категорија,
- Рок за решавање жалбе, и
- Договорени акциони план.

Свакој жалби треба доделити индивидуални референтни број и на одговарајући начин је пратити а евидентиране радње испунити. Евиденција треба да садржи следеће податке:

- ♦ Име и презиме подносиоца жалбе, локација и детаљи жалбе,
- ♦ Датум подношења,
- ♦ Датум када је Евиденција жалби постављена у пројектној бази података,
- ♦ Детаљи предложених корективних радњи,
- ♦ Датум када је предложена корективна мера послата подносиоцу жалбе (ако је потребно),
- ♦ Датум када је жалбени случај закључен,
- ♦ Датум када је одговор послат подносиоцу жалбе

### 6.4 Пријем жалби и ланац вредности процеса

Табела 3. Дијаграм тока жалби

КОРАЦИ	АКЦИЈЕ	ДАНИ
<b>КОРАК 1: Подношење жалбе</b>	Усмено, писмено путем кутије за предлоге/жалбе, путем телефонске линије/мобилног телефона, поште, СМС порука, друштвених мрежа (ВхатсАпп, Вибер, Фацебоок, итд.), мејла, веб странице и ЛГД пулта. Жалбени механизам ће такође дозволити анонимно подношење жалби и њихово решавање. СЕП планови специфични за локацију укључују детаље о улазним тачкама за жалбе и контакт особама.	
<b>КОРАК 2: Евиденција жалбе</b>	Класификовање жалби засновано на типологији жалби и подносилаца жалби ради пружања ефикаснијег одговора и моменталног пружања иницијалног одговора, ако је могуће. Типологија ће се заснивати на карактеристикама подносиоца жалбе (нпр. угрожене групе, особе са инвалидитетом, особе са језичким баријерама, итд.) као и на природи жалбе.	
<b>КОРАК 3: Потврда жалбе</b>		5
<b>КОРАК 4: Истрага и разговор са подносиоцем жалбе</b>	Сакупљање информација о жалби ради утврђивања њене подобности и стварања јасне слике о околностима у вези са проблемом који се разматра. Овај процес обично укључује посете локацији, преглед докумената, састанак са корисником жалбеног механизма (ако је познат и вољан да се укључи) и састанке са појединцима односно субјектима који могу помоћи у решавању проблема. Биће уложени разумни напори у решавање жалбе. Ако је жалба нејасна и није довољно јасна, жалбени механизам је дужан да помогне и посаветује, па чак и да помогне у поновном састављању поднеска, како би жалба/ постала јасна, у сврху доношења информисане одлуке жалбеног механизма, у најбољем интересу особа на које пројекат утиче. Ако жалбени механизам није у могућности да се позабави питањима која су покренута хитном корективном акцијом, идентификоваће се дугорочна корективна акција. Одлука даје јасну оцену притужбе/жалбе, јасну одлуку и препоруке за правичан правни лијек и предлаже мере за измену будућег понашања које је изазвало притужбу, ал ии предлаже мере за надокнаду ако мере ублажавања не могу поправити штету или повреду. Одлука ће се дати у писменој форми и биће достављена лицу које је уложило жалбу, као и сваком другом лицу или субјекту на које се препорука и мере примењују или су по закону обавезне. Особа која је поднела жалбу може изразити своје лично задовољство исходом процедуре решавања жалбе. Једнострана одлука биће изузетак, а решење ће се тражити кроз дијалог између жалбеног механизма и подносиоца жалбе	10
<b>КОРАК 5: Изношење одлуке</b>		30
<b>КОРАК 6: Одговор подносиоца жалбе</b>	<p>Затварање жалбе или предузимање даљих корака/одлуке комисије другог реда ако жалба остане отворена. Пре било каквог затварања жалби/притужби, жалбени механизам ће:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Потврдити да су спроведене потребне радње жалбеног механизма, да је процес решавања жалби праћен и да је донета правична одлука;</li> <li>◆ Организовати састанке у року од 10 дана од дана ступања у контакт са заинтересованим странама како би разговарали о томе како да се реши проблем, ако претходно нису организовани;</li> <li>◆ Предложити коначну одлуку о мери ублажавања подносиоцу жалбе/оштећеној страни;</li> <li>◆ Имплементирати договорене мере ублажавања;</li> <li>◆ Ажурирати образац извештаја о жалби и обезбедити потпис од стране подносиоца жалбе/оштећене стране;</li> <li>◆ Потписати образац извештаја о жалби и евидентирати ажуриране информације о жалби у Регистру жалби; и</li> <li>◆ Послати копије релевантних докумената (нпр. попуњени образац извештаја о жалби, мере ублажавања, записнике са састанака, ако је одговарајуће) заинтересованим странама.</li> </ul>	

Посебни СЕП планови специфични за потпројектни ниво садржаће детаље о свим тачкама пријема жалби, процесима управљања жалбама, временским роковима, истражним активностима и условима затварања, укључујући инстанцу решавања другог реда. Додатне информације о детаљима локалног приступа ЛГД пулту биће познати и дистрибуирани у каснијим фазама и они ће бити део кампање подизања свести у оквиру СЕП планова на потпројектном нивоу.

## 6.5 Праћење и извештавање о жалбама

ЦФД биће одговоран за:

- ♦ Редовно прикупљање података, чим се жалба прими путем ЛГД пулта који служи као локална пријемна тачка, о броју, садржају и статусу жалби и њихово постављање у јединствену регионалну базу података;
- ♦ Вођење евиденције о жалбама примљеним на регионалном и локалном нивоу;
- ♦ Праћење отворених питања и предлагање мера за њихово решавање;
- ♦ Обелодањивање тромесечних извештаја о жалбеним механизмима;
- ♦ На веб страници МГСИ (<http://www.mgsi.gov.rs/>)
- ♦ На огласним таблама и веб страницама локалних општина
- ♦ У оквиру кампања на друштвеним мрежама.
- ♦ Резимирање и анализу квалитативних података примљених од локалних тачака за пријем жалби о броју, садржају и статусу жалби и њихово постављање у јединствену пројектну базу података.

Редовни извештаји о друштвеном праћењу који се подносе Светској банци достављају се преко МГСИ/ПИУ јединице, који ће укључивати одељак у вези са жалбеним механизмом који обезбеђује ажуриране информације о следећем:

- ♦ Статус имплементације жалбеног механизма (процедуре, обука, кампање подизања свести јавности, финансирање, итд.);
- ♦ Квалитативни подаци о броју примљених жалби (пријаве, предлози, жалбе, захтеви, позитивне повратне информације) и броју решених жалби;
- ♦ Квантитативни подаци о врсти жалби и одговора, изнетим проблемима и жалбама које остају нерешени;
- ♦ Ниво задовољства предузетим мерама (реаговањем);
- ♦ Све предузете корективне мере.

## 6.6 Жалбени систем Светске банке

Заједнице и појединци који верују да на њих негативно утиче пројекат подржан од стране Светске банке (СБ) могу поднети жалбе постојећим жалбеним механизмима на нивоу пројекта или Служби Светске банке за решавање жалби (GRS). GRS осигурава да се примљене жалбе благовремено прегледају како би се одговорило на проблеме везане за пројекат. Заједнице и појединци на које утиче пројекат могу поднети жалбу независном инспекцијском одбору Светске банке који утврђује да ли је штета настала или би могла настати као последица непоштовања политика и процедура СБ. Жалбе се могу поднети у било ком тренутку након што је Светској банци директно указано на постојеће проблеме, а Управа банке је добила прилику да одговори. За информације о начину подношења жалбе корпоративној Служби Светске банке за решавање жалби (GRS) посетите веб страницу <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. За информације о начину подношења жалби Инспекцијском одбору Светске банке посетите веб страницу [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org)

## 7 ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

ПИУ јединица ће бити одговорна за целокупну компилацију напретка и резултата. Повратне информације и жалбе примљене путем жалбеног механизма биће обједињене и укључене у редовне извештаје. Током имплементације, СЕП план се може ажурирати на основу идентификације нових заинтересованих страна и/или потребе за различитим облицима укључивања заинтересованих страна.

Извештаје о праћењу који документују еколошки и социјални учинак пројекта током изградње припремиће стручњаци за социјална и еколошка питања које ће ангажовати ПИУ јединица за ПИУ и Светску банку. Ови извештаји ће укључивати део који се односи на укључивање заинтересованих страна и управљање жалбама, на основу предложеног скупа индикатора. Постизање индикатора ослањаће се на информације из СЕЛ регистра и Евиденције жалби.

Табела 4. Индикатори праћења

<b>УКЉУЧИВАЊЕ ПАП СТРАНА</b>
Број и локација састанака са ПАП странама
Број и локација интерних састанака са ПАП странама
Број и локација састанака на тему подизања свести у заједници или састанака о обукама
Број и локација званичних састанака са ПАП странама
Број и локација незваничних састанака са ПАП странама
Број и локација састанака на тему подизања свести у заједници или састанака о обукама
Број и локација званичних састанака са ПАП странама
<b>УКЉУЧИВАЊЕ ДРУГИХ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА</b>
Број и природа активности укључивања других заинтересованих страна, разврстаних према категорији заинтересованих страна (владина одељења, општине, НВО)
Записници са састанака биће приложени шестомесечном извештају
Број и природа пројектне документације која је јавно обелодањена
Број и природа ажурирања веб странице пројекта
Број и категорије коментара добијених на веб страници
<b>ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ</b>
Број примљених жалби, укупно и на локалном нивоу, на веб страници, разврстаних према полу подносиоца жалбе и начину пријема (телефон, мејл, дискусија)
Број примљених жалби од погођених особа, спољних заинтересованих страна
Број жалби које су (и) отворене, (ии) отворене више од 30 дана, (иии) решене, (ив) затворене и (в) број одговора који су задовољили подносиоце жалби током периода извештавања, разврстаних према категорији жалби, полу, старости и локацији подносиоца жалбе.
Просечно трајање процеса решавања жалбе, разврстано према полу подносилаца жалби и категоријама жалби
Број састанака ЛГД пулта и резултати са ових састанака (записници са састанака које су потписали присутни, укључујући подносиоце жалби чије потписе је потребно приложити уз извештај)
Трендови у времену и поређење броја, категорија и локације жалби са претходним периодима извештавања
<b>ЖАЛБЕ РАДНИКА</b>
Број жалби радника, разврстаних према полу радника и месту рада
Број жалби радника (и) отворених, (ии) отворених током више од 30 дана, (иии) решених, (ив) затворених и (в) броја одговора који су задовољили раднике, током периода извештавања, разврстаних према категорији жалби, полу, старости радника и месту рада.



Профил оних који подносе жалбе (пол, старост, место рада), према категорији жалби.
Просечно трајање процеса решавања жалбе, разврстано према полу подносилаца жалби и категоријама жалби
Тренд у времену и поређење броја, категорија и локације жалби са претходним периодима извештавања

### 7.1 Укључивање заинтересованих страна у активности праћења

Пројекат пружа неколико могућности заинтересованим странама, посебно странама на које утиче пројекат (ПАП), да прате одређене аспекте учинка пројекта и дају повратне информације. ЛГД на нивоу сваке захваћене општине омогућиће ПАП лицима да подносе жалбе и друге врсте повратних информација. Анкете грађана/ПАП лица у средњој и завршној фази пројекта такође ће омогућити ПАП лицима да пруже повратне информације о учинку пројекта. Штавише, чести и редовни састанци заједнице и интеракција са особљем ПИУ јединице омогућиће да се чују и укључе ПАП лица и друге локалне заинтересоване стране.

### 7.2 Извештавање групама заинтересованих страна

Коментари заинтересованих страна на нацрт документа ESF оквира биће прегледани одмах по пријему. У случају да коментар сугерише потребу за изменама, документ ће бити ажуриран и обелодањен заједно са извештајима о повратним информацијама.

Остали коментари и притужбе прикупљени током имплементације користиће се у сврху даљег прилагођавања активности укључивања заинтересованих страна.

## 8 АНЕКС 1

### Жалбени образац

Референца бр.:

Пуно име и презиме

Напомена: уколико желите можете остати анонимни или захтевати да се Ваш идентитет не обелодани трећим лицима без Вашег пристанка. У случају анонимних жалби, одлука ће бити обелодањена на веб страници пројекта <https://www.mgsi.gov.rs/>

Име \_\_\_\_\_

Презиме \_\_\_\_\_

Желим анонимно да поднесем жалбу

Пол подносиоца жалбе (попуњавање овог поља је опционо)

Мушки  Женски  Други \_\_\_\_\_ (молимо наведите)

Захтевам да се мој идентитет не обелодани без мог пристанка

Контакт информације: Молимо да означите како желите да будете контактирани (поштом, телефоном, мејлом).

Поштом: Молимо напишите своју поштанску адресу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

телефоном: \_\_\_\_\_

Мејлом \_\_\_\_\_

Допунићу ове информације на веб страници по добијању одлуке на жалбу с обзиром да желим да останем анониман/на

Преферирани језик комуникације  српски  други (навести језик)

Опис догађаја или притужбе (Шта се догодило? Где се догодило? Које се догодило? Који је резултат проблема?  
Датум догађаја/ притужбе)

Догађај/притужба у само једном случају (датум \_\_\_\_\_)

Дешавало се више од једног пута (колико пута? \_\_\_\_\_)

Актуелно (тренутно доживљавам проблем) Шта бисте желели да се догоди да би се решио проблем?

Потпис: \_\_\_\_\_ Датум: \_\_\_\_\_

Молимо Вас да овај образац вратите: Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре / ПИУ

