

**Република Србија**

**Министарство грађевинарства, саобраћаја**

**и инфраструктуре**

**Немањина 22‐26, 11000 Београд**

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

**ПРОЈЕКАТ РАЗВОЈА ЛОКАЛНЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И ИНСТИТУЦИОНАЛНОГ РАЗВОЈА**

у

Републици Србији

ДЕЦЕМБАР 2021. КОНАЧНИ ДОКУМЕНТ

Садржај

[1 УВОД 6](#_Toc88055654)

[1.1 Опис пројекта 6](#_Toc88055655)

[1.2 Сврха Плана укључивања заинтересованих страна на нивоу пројекта (СЕП) 7](#_Toc88055656)

[1.3 Делокруг и структура СЕП плана 8](#_Toc88055657)

[1.4 Административни и регулаторни оквир 8](#_Toc88055658)

[1.4.1 Захтеви националног законодавства 8](#_Toc88055659)

[1.4.2 Еколошки и друштвени стандард Светске банке о укључивању заинтересованих страна (ЕСС10) 9](#_Toc88055660)

[2 РЕЗИМЕ ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА 9](#_Toc88055661)

[3 ИДЕНТИФИКАЦИЈА И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА 10](#_Toc88055662)

[3.1 Мапирање заинтересованих страна 11](#_Toc88055663)

[3.1.1 Стране на које утиче пројекат 11](#_Toc88055664)

[3.1.2 Остале заинтересоване стране 11](#_Toc88055665)

[3.1.3 Појединици или групе у неповољном или угроженом положају 11](#_Toc88055666)

[3.1.4 Резиме потреба заинтересованих страна у пројекту и анализа њиховог интереса и утицаја 12](#_Toc88055667)

[4 ПРОГРАМ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА 17](#_Toc88055668)

[4.1 Сврха и временски оквир Програма укључивања заинтересованих страна 17](#_Toc88055669)

[4.2 Предложена стратегија за обелодањивање информација 18](#_Toc88055670)

[4.2.1 Припрема 18](#_Toc88055671)

[4.2.2 Имплементација 18](#_Toc88055672)

[4.2.3 Праћење 19](#_Toc88055673)

[4.3 Предложена стратегија за консултације 19](#_Toc88055674)

[4.4 Предложена стратегија за укључивање ставова угрожених група 25](#_Toc88055675)

[4.5 Временски рокови 25](#_Toc88055676)

[4.6 Преглед коментара 25](#_Toc88055677)

[4.7 Будуће фазе пројекта 25](#_Toc88055678)

[4.8 Развој СЕП планова на потпројектном нивоу (СПСЕП) 25](#_Toc88055679)

[5 РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈУ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА 27](#_Toc88055680)

[5.1 Ресурси 27](#_Toc88055681)

[5.2 Функције и одговорности управљања 28](#_Toc88055682)

[6 ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ 28](#_Toc88055683)

[6.1 Подношење жалби 29](#_Toc88055684)

[6.2 Управљање жалбама 29](#_Toc88055685)

[6.3 Евиденција жалби 30](#_Toc88055686)

[6.4 Пријем жалби и ланац вредности процеса 30](#_Toc88055687)

[6.5 Праћење и извештавање о жалбама 32](#_Toc88055688)

[6.6 Жалбени систем Светске банке 32](#_Toc88055689)

[7 ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ 33](#_Toc88055690)

[7.1 Укључивање заинтересованих страна у активности праћења 34](#_Toc88055691)

[7.2 Извештавање групама заинтересованих страна 34](#_Toc88055692)

[8 АНЕКС 1 35](#_Toc88055693)

[Жалбени образац 35](#_Toc88055694)

**Списак табела**

[**Табела 1**: Ниво укључивања заинтересованих страна на основу њиховог нивоа интереса и утицаја 14](#_Toc76808495)

[**Табела 2**: Предложена стратегија консултација 20](#_Toc76808496)

[**Табела 3.** Дијаграм тока жалби 30](#_Toc76808497)

[**Табела 4.** Индикатори праћења 33](#_Toc76808498)

|  |  |
| --- | --- |
| **СКРАЋЕНИЦЕ** | |
| Е&С | Еколошко и социјално |
| ЕIА | 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 |
| ЕСС | Еколошки и социјални стандарди |
| РС | 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 |

# УВОД

## 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 повеćању 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 ćе омогуćити успешну имплементацију пројекта и опремити локалне самоуправе капацитетима за одрживо вршење функција везаних за инфраструктуру.

Пројекат LIID ćе се имплементирати широм земље, али обим и тачне локације интервенција тек је потребно утврдити. Предвиђено је да се сви радови изводе у оквиру постојеćег инфраструктурног простора (уз могуćност 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 ćе се финансирати следеćи пројекти: Рехабилитација и надоградња локалних путева ради укључивања бициклистичких 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. Неćе 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, саобраćаја и инфраструктуре (МГСИ) у својству имплементационе агенције. Јединице локалне самоуправе (градови и општине) као крајњи корисници кључне су заинтересоване стране за имплементацију потпројеката, укључујуćи владине субјекте који учествују, локална предузеćа у јавној својини и локалне заједнице. Кључне угрожене групе укључују пензионере, старије особе и особе са инвалидитетом и хроничним болестима; домаćинства са самохраним родитељем, мушким или женским; људе са ниском писменошćу 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, пружајуćи доприносе у одређивању инфраструктурних приоритета. Пројекат ćе омогуćити учешćе и промовисаће инклузивност, нарочито за угрожене групе, и осигураће узимање у обзир родних разлика.

## 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 ćе предложити конкретне акционе планове за сваку пројектну активност биćе припремљен чим подаци о активностима буду доступни.

Не очекује се да ćе имплементација програма имати негативан утицај на потенцијалне кориснике, укључујуćи 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, пружајуćи 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 ćе омогуćити укључивање заинтересованих страна у складу са законима Републике Србије, као и захтевима Светске банке.

Како би се задовољили приступи најбоље праксе, пројекат ćе имплементацијом сврхе овог СЕП плана и самог СЕП плана применити следеćа 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 учешćе и повратне информације*: информације ćе бити обезбеђене и широко дистрибуиране међу свим заинтересованим странама у одговарајуćем формату; обезбеђују се могуćности 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 учешćа 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 посвеćује 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, укључујуćи 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) омогуćиле 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).

## 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

## Административни и регулаторни оквир

### 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 посвеćеност 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 (ЕIА), учешćе надлежних органа и релевантних организација, учешćе 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 могуćност 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, укључујуćи 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 ćе 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 будуćих 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 важеćе 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 (*оутреацх*) и континуираног укључивања.

### 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 следеćе:

* „Зајмопримци ćе укључивати заинтересоване стране током читавог животног циклуса пројекта, започињуćи такво укључивање што је раније могуćе у процесу развоја пројекта и у временском оквиру који омогуćава смислене консултације са заинтересованим странама о идејном пројекту. Природа, делокруг и учесталост укључивања заинтересованих страна биćе сразмерни природи и обиму пројекта и његовим потенцијалним ризицима и утицајима.
* Зајмопримци ćе се укључити у смислене консултације са свим заинтересованим странама. Зајмопримци ćе 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 следеćе, 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 ćе чувати и обелоданити као део процене животне средине и социјалних питања документовану евиденцију укључивања заинтересованих страна, укључујуćи 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 могуćе, а пре оцењивања пројекта, при чему је неопходно да зајмопримац тражи ставове заинтересованих страна о СЕФ оквиру, укључујуćи у идентификацији заинтересованих страна и предлоге за будуćе укључивање.

# 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, саобраćаја и инфраструктуре и укључујуćи 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 потешкоćе. Више од 100 локалних самоуправа попунило је анкету, одговарајуćи на питања о различитим темама, као што су управљање инфраструктуром, управљање, јавни простори, финансије итд. омогуćавајуćи 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 ćе 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.

# 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 ćе 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, укључујуćи и локалне заједнице. Они су појединци или домаćинства која ćе 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.

## Мапирање заинтересованих страна

### 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, саобраćаја и инфраструктуре (МГСИ)
* ПИУ јединицу у Министарству грађевинарства, саобраćаја и инфраструктуре (МГСИ)

СЕП планови специфични за потпројекте који ćе бити припремљени у каснијим фазама прошириćе списак страна на које пројекат утиче и укључиćе 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 биćе на покретачима негативних утицаја.

### 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 биćе обавештена о програму и од њих ćе 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.

### Појединици 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 проистеćи 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 помоćи чији је циљ олакшавање њиховог учешćа 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 ćе бити обезбеђен са детаљним информацијама на потпројектном нивоу СЕП плана. Међутим, не очекује се да ćе пројекат имати велики негативан утицај на угрожене или искључене групе, и организоваćе, с обзиром на СЕП план на потпројектном нивоу, проактивно укључивање угрожених група како би се што више осигурало задовољење њихових потреба.

Маргинализовани и најсиромашнији биćе 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;
* Домаćинства са самохраним родитељем, мушким или женским;
* Особе са ниском писменошćу 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 ćе олакшати проактивно укључивање појединаца или група у неповољном или угроженом положају како би се, колико је то могуćе, 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 започеćе током ране фазе припреме пројекта и наставиćе се током читавог животног циклуса пројекта. Пројекат ćе се користити за јачање капацитета локалне управе у дијалогу са заједницама у вези са одржавањем локалне путне мреже.

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ниво утицаја** |  |  |  |  |
| **Висок** | **Укључивање/ангажовање** | **Укључивање/ангажовање** | **Партнерство** |  |
| **Средњи** | **Информисање** | **Консултација** | **Консултација** |  |
| **Низак** | **Информисање** | **Информисање** | **Консултација** |  |
|  | **Низак** | **Средњи** | **Висок** | **Ниво интереса** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Кодирање бојама** | **Блиско укључивати и активно утицати:** захтева редовно и често укључивање, најчешће лицем у лице и неколико пута годишње, укључујући писмено и усмено информисање |
| **Неговати информисаност и задовољство:** захтева редовно укључивање (нпр. шестомесечно), најчешће писменим информисањем |
| **Пратити:** 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 помоć 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, оштеćења, емисије, вибрације) | **Висок** | **Средњи** | **Консултација** |
| Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга | 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 инфраструцтуре (МГСИ) | Главни пандан Светској банци за имплементацију пројеката р | **Висок** | **Висок** | **Партнерство** |
| ПИУ јединица при МГСИ | Управљање и имплементација пројеката, 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 потпројеката укључује реконструкцију/рехабилитацију путева И и/или ИИ категорије | **Средњи** | **Висок** | **Укључивање** |
| 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. | **Висок** | **Средњи** | **Консултација** |
| Пружаоци услуга / Национални и међунаордни извођачи радова и консултанти за инжењеринг | Заинтересовани за учешćе у различитим тендерским процедурама | **Висок** | **Средњи** | **Консултација** |
| Академске установе | Заинтересованост за идејно решење и имплементацију пројекта / Пројекат може пружити платформу за размену знања | **Средњи** | **Низак** | **Информисање** |
| Организације цивилног друштва /НВО | Заинтересованост за погодности пројекта и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и на здравље и безбедност заједнице | **Висок** | **Низак** | **Консултација** |
| Стална конференција градова и општина | Ширење пројектних резултата и најбољих пракси међу другим локалним самоуправама у Србији | **Средњи** | **Низак** | **Информисање** |
| Медији | Омогуćавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна | **Средњи** | **Низак** | **Информисање** |
| **Угрожени појединци или групе** | 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 ćе пројекат утицати на њих | **Висок** | **Средњи** | **Консултација** |

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 одговарајуćих потпројеката. То ćе се обавити провером следеćег:

* Да ли је наш тренутни списак фокусиран на релевантне заинтересоване стране које су важни за наше тренутне и будуćе 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 одговарајуćи 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 (М&Е) пројекта.

# ПРОГРАМ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

## 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 биćе родно одговарајуће, узимајуćи у обзир кућне обавезе жена након радног времена. Циљано слање порука подстаćи ће учешćе угрожених група, оних који живе у подручјима погођеним пројектом и истаћи ће карактеристике пројекта које су осмишљене како би одговориле на њихове потребе и повеćале њихов приступ пројектним погодностима.

Методе пројектног досезања (оутреацх). На почетку пројекта, ПИУ јединица ćе организовати састанке за покретање пројекта на свакој од локација где су идентификовани потпројекти. ПИУ ćе 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 ćе 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 ćе ангажовати консултанта за социјалну инклузију који ćе бити одговоран да помогне ПИУ јединици у обелодањивању, ширењу информација и комуникацији са локалним становништвом. Медији за комуникацију морају бити прикладни за сваку заједницу, узимајуćи у обзир врсту и осетљивост заинтересованих страна.

Комуникациони материјали. Писане информације биће обелодањене јавности путем различитих комуникационих материјала, укључујуćи брошуре, летке, постере итд. ПИУ јединица ćе 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 ćе се наćи информације о жалбеном механизму за пројекат (Поглавље 6).

Информативни пултови. ПИУ јединица ćе 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 ćе 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 биćе 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 следеćем:

* 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 ćе се користити за побољшање нивоа комуникације. Ово ćе дозволити и ПИУ јединици да идентификује потенцијална пројектна питања у вези са приступом и имплементацијом одговарајуćег програма о додели бесповратних средстава и ефикасношћу саветодавних услуга. Подаци анкете биће разврстани према старости, полу и локацији. Резултати анкете са предложеним корективним мерама биćе објављени на веб страници ПИУ јединице и разматраће се на консултативним састанцима.

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

## Предложена стратегија за обелодањивање информација

### Припрема

Нацрти свих докумената ESF оквира (тј. ESMF, ESCP и СЕП) биćе јавно обелодањени најмање 15 дана пре јавних консултација на веб страницама агенције за имплементацију/МГСИ хттпс://ввв.мгси.гов.рс/ и СБ. Пакети за обелодањивање података ćе укључиваће:

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

Јавно обелодањивање нацрта докумената и пројекта биćе 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 прегледаćе стручњаци ПИУ за еколошка и социјална питања одмах по доласку. Главни коментар биćе 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.

### Имплементација

Биćе 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 саобраćајем, Планове приправности и реаговања у хитним случајевима, Кодексе понашања запослених и радника под уговором, итд.) Биćе 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.

### Праћење

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

## Предложена стратегија за консултације

Предложени су различити начини укључивања, али вођени обзирима и ограничењима услед пандемије вируса ЦОВИД-19, пројекат ćе прилагодити методе виртуелне комуникације и консултација узимајуćи у обзир захтеве социјалне дистанце. Стога ćе 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. wебеx, Зоом, Скyпе, итд.); Када је могуćе и прикладно, створити наменске интернет платформе и групе за ćаскање које одговарају сврси, на основу врсте и категорије заинтересованих страна;
* Разноликост средстава комуникације и ослањање у већој мери на друштвене мреже, групе за ćаскање, наменске мрежне платформе и мобилне апликације (нпр. Фацебоок, Тwиттер, групе на WхатсАпп-у, групе на Вибер апликацији, веб линкови/веб локације пројеката, итд.);
* Коришćење 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 постиćи 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 омогуćити 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 домаćинством 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 ESMP припрема и имплементација; Детаљно пројектно решење** | **Стране на које утиче пројекат:**  Особе погођене откупом земљишта;  Особе које живе у погођеним заједницама;  Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга;  Угрожене групе;  Локалне самоуправе. | Делокруг пројекта и образложење;  Процес откупа земљишта;  Еколошка и социјална начелна пројекта;  Опције расељавања и обнове средстава за живот;  Процес жалбеног механизма;  Потенцијални прилив рада који произилази из грађевинских послова  Дизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН)  Здравље и безбедност у заједници, Еколошки и социјални ризици (осим расељавања) и мере ублажавања  Процедура управљања радом (применљиво на пројекат) за потенцијалне тражиоце послова  План управљања саобраћајем | Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе;  Комуникација на друштвеним мрежама;  Обелодањивање писмених информација / брошуре, постери, леци, веб страница  Информативни пултови / У општинама и ПИУ јединици;  Жалбени механизам  Анкетирање ПАП страна – Пре завршетка расељавања | Састанци за покретање пројекта у општинама;  Месечни састанци у погођеним општинама и селима;  Анкетирање ПАП страна у погођеним селима;  Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);  Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано). | ПИУ јединица |
| **Остале заинтересоване стране (спољне)**  Општине  Катастарске канцеларије | Процес откупа земљишта;  Регистрација земљишних парцела;  Опције расељавања и обнове средстава за живот;  Делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела;  Процес жалбеног механизма | Састанци лицем у лице;  Заједнички јавни састанци / у заједници са ПАП странама. | Недељно (према потреби) | ПИУ јединица |
| **Остале заинтересоване стране (спољне)**  Штампа и медији;  Организације цивилног друштва / НВО;  Пружаоци услуга / Национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг;  Академске установе;  Министарства за национално управљање;  Остала Владина одељења од којих се захтевају дозволе/одобрења;  ЛСУ-е / релевантна одељења;  Општа јавност, туристи, тражиоци послова | Процес откупа земљишта;  Процес жалбеног механизма;  Делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела | Јавни састанци, обуке/радионице;  Комуникација на друштвеним мрежама;  Обелодањивање писмених информација / брошуре, постери, леци, веб страница;  Информативни пултови / У општинама и ПИУ јединици;  Жалбени механизам; | Састанци за покретање пројекта;  Месечни састанци у погођеним општинама и селима;  Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);  Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано) | ПИУ јединица |
| **Остале заинтересоване стране (интерне)**  Остало особље ПИУ јединице;  Консултанти за надзор;  Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници | Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела;  Обука о плановима подуправљања;  Процес жалбеног механизма | Састанци лицем у лице;  Обуке/радионице;  Позиви на јавне састанке/у заједници | Према потреби | ПИУ јединица |
| ИЗГРАДЊА/РЕКОНСТРУКЦИЈА | **Стране на које утиче пројекат:**  Особе погођене откупом земљишта;  Особе које живе у погођеним заједницама;  Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга;  Угрожене групе;  Локалне самоуправе. | Процес откупа земљишта (регистрација земљишта; стопе компензације и методологија; обнова средстава за живот)  Процес жалбеног механизма;  Утицаји на здравље и безбедност (Безбедносне мере 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 | Јавни састанци, обуке/радионице, засебни 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 грађана/ПАП страна – По завршетку расељавања – и/или изградње | Месечни/квартални састанци у свим погођеним општинама са актуелном изградњом и седиштем;  Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);  Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано) | ПИУ јединица  Саветници за надзор;  Извођач радова/подизвођачи;  ГМ тимови |
| **Остале заинтересоване стране (Екстерне)**  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 | 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 | 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) | Према потреби | ПИУ јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања)  Општинска одељења за откуп земљишта |
| **Остале заинтересоване стране (Интерне)**  Остало особље ПИУ јединице;  Консултанти за надзор;  Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници | Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела;  Обука о ЕСА и осталим подуправљачким плановима;  Процес жалбеног механизма. | Састанци лицем у лице;  Обуке/радионице;  Позиви на јавне састанке/у заједници | Према потреби | ПИУ јединица  Извођач радова/подизвођачи; |
| ОПЕРАТИВНА ФАЗА | **Стране на које утиче пројекат:**  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, засебни 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 мрежаима (према потреби);  Информативни пултови са брошурама /постерима у погођеним општинама (континуирано) | ПИУ јединица |
| **Остале заинтересоване стране (Екстерне)**  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;  Локалне самоуправе / релевантна одељења;  Општа јавност, туристи, тражиоци послова | 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 |

## Предложена стратегија за укључивање ставова угрожених група

Пројекат ćе предузети посебне мере како би се групама у неповољном и угроженом положају осигурала једнака могуćност приступу информацијама, пружања повратних информација или подношења жалби. Ангажовање социјалних стручњака помоćи ćе 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 веćе учешćе циљаног становништва. Фокус групе или индивидуални консултативни састанци посвеćени превасходно угроженим групама спроводиће се како би се измерили њихови ставови и забринутости, укључујуćи ромске заједнице, домаćинства 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.

## Временски рокови

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

## Преглед коментара

Коментаре о свим објављеним подацима и ESF документима прегледаćе 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.

## Будуће фазе пројекта

Заинтересоване стране биће обавештаване током развоја пројекта, укључујуćи 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 ćе извештавати чешćе 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).

## 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 ćе предложити циљане програме укључивања заинтересованих страна који у великој мери зависе од потпројектних детаља, укључујуćи 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 ćе пројекат утицати. То могу, на пример, бити: подаци о животној 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 биćе укључен у СПСЕП планове. Лекције научене о свим претходним активностима укључивања заинтересованих страна из претходних пројеката или актуелних сличних пројеката сматраćе се и описати као релевантне.

Сваки СПСЕП план прегледће списак идентификованих заинтересованих страна и осигурати да они (и) на које пројекат утиче или ćе 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 ćе бити на раздвајању кључних информација које ćе бити у јавном домену, на којим језицима и где ćе бити најбоље доступне како би се омогуćио инклузиван приступ. СЕП план мора бити усмерен и требало би да покажеи начин укључивања који је специфичан за заинтересоване стране, сажет, али свеобухватан и требало би да објасни могуćности приступа информацијама, јавне консултације, обезбеди рок за коментаре и објасни како ćе људи бити обавештени о новим информацијама или имати могуćности да дају повратне информације, укључујуćи начин на који ćе се оне оценити и узети у разматрање.

СПСЕП план ćе 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, укључујуćи могуćности за консултације и начин на који ćе се решавати жалбе.

Покретачи угроженог положаја биćе детаљно процењени и идентификовани током развоја потпројеката, надовезујуćи се на идентификоване групе. Следеćе може помоćи 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 учешćу 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 омогуćило учешćе 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 узимајуćи 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 ćе се фазама током животног циклуса пројекта одвијати, са којом периодичношćу и која одлука се доноси у вези са којим коментарима људи и проблемима које су изнели.

СЕП план ćе укратко описати које ćе се информације открити у којим форматима и врсте метода које ćе се користити за преношење ових информација свакој од група заинтересованих страна. Коришćене 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). Развијаćе се стратегија за укључивање ставова угрожених група и начин на који ćе се тражити ставови група у неповољном или угроженом положају.

Детаљне информације о томе који ćе ресурси бити посвеćени управљању и имплементацији СПСЕП плана и који буџет је опредељен за осигурање имплементације, укључујуćи активности праćења и вредновања, показаćе капацитете и посвеćеност 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.

# РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈУ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

## 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 направиће поштену 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.

## Функције и одговорности управљања

ПИУ јединциа ćе 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.

# 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) биćе успостављен пре почетка било каквих активности у оквиру пројекта ради управљања и одговарајуćег одговарања на жалбе током различитих фаза, док ćе ЛГД ступити на снагу након доношења одлуке о сваком новом потпројекту. ЦФД ćе бити одговоран за свеукупну администрацију жалби, док ćе ЛГД служити као локална тачка за пријем жалби и потврђивање пријема жалби путем локалних структура, које ćе 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 механизмаа, 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 ćе пружити прилику за континуиране повратне информације о потпројектима и решавање појединачних жалби током имплементације. Поступци у вези са решавањем жалби биćе објављени на веб страници МГСИ како би се осигурала потпуна транспарентност.

ГМ ćе 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 следеćих 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 (ии) очекиваног малог броја радника на градилиштима) жалбеном механизму ćе из предострожности бити омогуćено да препозна жалбе на СЕА/СХ. Таквим жалбама ćе засебно управљати обучени стручњак, али ćе се користити исти ланац вредности процеса и временски оквири описани даље у тексту (поглавље 6.4. Пријем жалби и ланац вредности процеса). Биćе обезбеђена неопходна обука за постављеног члана особља који ćе се бавити таквим жалбама.

## 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 личном доставом на адресу МГСИ/ПИУ јединице, која ће бити позната када се утврди. Приступне тачке и детаљи о улазним тачкама биćе објављени и биćе део изградње свести када се сазнају локације потпројеката и када се успостави ПИУ јединица.

## Управљање жалбама

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

Након што је евидентирана, жалбени механизам ćе 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 следеćем кораку. Затим ćе приступити истрази покушавајуćи да разуме проблем из перспективе подносиоца жалбе и да разуме коју радњу подносилац жалбе захтева. Жалбени механизам ćе спроводити истрагу тако што ćе 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 прибеćи 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 (укључујуćи и током процеса подношења жалбе) утврђене правним оквиром Србије.

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

ЦГД пулт ćе водити евиденцију жалби која ćе имати све потребне елементе за разврставање жалби према полу особе која их подноси, као и према врсти жалбе. Лични подаци сваког подносиоца жалбе биćе заштиćени Законом о заштити података. Свака жалба биће уписана у регистар са најмање следеćим 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 задовољавајуćи 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 ćе се састојати од три именована члана који нису директно укључени у имплементацију пројекта. Комисија ćе 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 задовољавајуćи за подносиоца жалбе.

## Евиденција жалби

Улога жалбеног механизма, поред решавања жалби, биćе 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 одговарајуćи начин прати, а евидентиране радње извршавају. Приликом пријема повратних информација, укључујуćи жалбе, дефинише се следеćе:

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

Свакој жалби треба доделити индивидуални референтни број и на одговарајуćи начин је пратити а евидентиране радње испунити. Евиденција треба да садржи следеćе 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

## Пријем жалби и ланац вредности процеса

**Табела 3.** Дијаграм тока жалби

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| КОРАЦИ | АКЦИЈЕ | ДАНи |
| КОРАК 1: Подношење жалбе | Усмено, писмено путем кутије за предлоге/жалбе, путем телефонске линије/мобилног телефона, поште, СМС порука, друштвених мрежа (WхатсАпп, Вибер, Фацебоок, итд.), мејла, веб странице и ЛГД пулта.Жалбени механизам ćе такође дозволити анонимно подношење жалби и њихово решавање. СЕП планови специфични за локацију укључују детаље о улазним тачкама за жалбе и контакт особама. |  |
| КОРАК 2: Евиденција жалбе | Класификовање жалби засновано на типологији жалби и подносилаца жалби ради пружања ефикаснијег одговора и моменталног пружања иницијалног одговора, ако је могуćе. Типологија ćе се заснивати на карактеристикама подносиоца жалбе (нпр. угрожене групе, особе са инвалидитетом, особе са језичким баријерама, итд.) као и на природи жалбе. |  |
| КОРАК 3: Потврда жалбе |  | 5 |
| КОРАК 4: Истрага и разговор са подносиоцем жалбе | 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 помоćи у решавању проблема. Биćе 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 механизамније у могуćности да се позабави питањима која су покренута хитном корективном акцијом, идентификоваćе се дугорочна корективна акција. Одлука даје јасну оцену притужбе/жалбе, јасну одлуку и препоруке за правичан правни лијек и предлаже мере за измену будуćег понашања које је изазвало притужбу, ал ии предлаже мере за надокнаду ако мере ублажавања не могу поправити штету или повреду. Одлука ćе се дати у писменој форми и биćе 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 биćе изузетак, а решење ćе се тражити кроз дијалог између жалбеног механизма и подносиоца жалбе | 10 |
| КОРАК 5: Изношење одлуке |  | 30 |
| КОРАК 6: Одговор подносиоца жалбе | Затварање жалбе или предузимање даљих корака/одлуке комисије другог реда ако жалба остане отворена. Пре било каквог затварања жалби/притужби, жалбени механизам ćе:   * Потврдити да су спроведене потребне радње жалбеног механизма, да је процес решавања жалби праćен и да је донета правична одлука; * 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; * Предложити коначну одлуку о мери ублажавања подносиоцу жалбе/оштеćеној страни; * Имплементирати договорене мере ублажавања; * Ажурирати образац извештаја о жалби и обезбедити потпис од стране подносиоца жалбе/оштеćене стране; * Потписати образац извештаја о жалби и евидентирати ажуриране информације о жалби у Регистру жалби; и * Послати копије релевантних докумената (нпр. попуњени образац извештаја о жалби, мере ублажавања, записнике са састанака, ако је одговарајуће) заинтересованим странама. |  |

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

## 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;
* Праćење 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 праćењу који се подносе Светској банци достављају се преко МГСИ/ПИУ јединице, који ćе укључивати одељак у вези са жалбеним механизмом који обезбеђује ажуриране информације о следеćем:

* 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.

## Жалбени систем Светске банке

Заједнице и појединци који верују да на њих негативно утиче пројекат подржан од стране Светске банке (СБ) могу поднети жалбе постојеćим 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*

# ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

ПИУ јединица ćе бити одговорна за целокупну компилацију напретка и резултата. Повратне информације и жалбе примљене путем жалбеног механизма биćе 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 припремиćе стручњаци за социјална и еколошка питања које ćе ангажовати ПИУ јединица за ПИУ и Светску банку. Ови извештаји ćе укључивати део који се односи на укључивање заинтересованих страна и управљање жалбама, на основу предложеног скупа индикатора. Постизање индикатора ослањаćе се на информације из СЕЛ регистра и Евиденције жалби.

**Табела 4.** Индикатори праћења

|  |
| --- |
| **УКЉУЧИВАЊЕ ПАП СТРАНА** |
| 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 |
| **УКЉУЧИВАЊЕ ДРУГИХ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА** |
| Број и природа активности укључивања других заинтересованих страна, разврстаних према категорији заинтересованих страна (владина одељења, општине, НВО) |
| Записници са састанака биćе 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 |
| **ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ** |
| 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, укључујуćи подносиоце жалби чије потписе је потребно приложити уз извештај) |
| Трендови у времену и поређење броја, категорија и локације жалби са претходним периодима извештавања |
| **ЖАЛБЕ РАДНИКА** |
| 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 |

## Укључивање заинтересованих страна у активности праћења

Пројекат пружа неколико могуćности 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 омогуćиćе ПАП лицима да подносе жалбе и друге врсте повратних информација. Анкете грађана/ПАП лица у средњој и завршној фази пројекта такође ćе омогуćити ПАП лицима да пруже повратне информације о учинку пројекта. Штавише, чести и редовни састанци заједнице и интеракција са особљем ПИУ јединице омогуćиćе да се чују и укључе ПАП лица и друге локалне заинтересоване стране.

## Извештавање групама заинтересованих страна

Коментари заинтересованих страна на нацрт документа ESF оквира биćе прегледани одмах по пријему. У случају да коментар сугерише потребу за изменама, документ ćе 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.

# 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 /](http://www.minpolj.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? Коме 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 доживаљавам 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 |