JUL 2021.

Plan uključivanja zainteresovanih strana na nivou projekta (SEP na nivou projekta)

**PROJEKAT RAZVOJA LOKALNE INFRASTRUKTURE I INSTITUCIONALNOG RAZVOJA**

u

Republici Srbiji

Jul 2021.

Sadržaj

[1 UVOD 6](#_Toc76808534)

[1.1 Opis projekta 6](#_Toc76808535)

[1.2 Svrha Plana uključivanja zainteresovanih strana na nivou projekta (SEP) 7](#_Toc76808536)

[1.3 Delokrug i struktura SEP plana 7](#_Toc76808537)

[1.4 Administrativni i regulatorni okvir 8](#_Toc76808538)

[1.4.1 Zahtevi nacionalnog zakonodavstva 8](#_Toc76808539)

[1.4.2 Ekološki i društveni standard Svetske banke o uključivanju zainteresovanih strana (ESS10) 9](#_Toc76808540)

[2 REZIME PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA 10](#_Toc76808541)

[3 IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA 10](#_Toc76808542)

[3.1 Mapiranje zainteresovanih strana 11](#_Toc76808543)

[3.1.1 Strane na koje utiče projekat 11](#_Toc76808544)

[3.1.2 Ostale zainteresovane strane 11](#_Toc76808545)

[3.1.3 Pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju ili ugroženi 11](#_Toc76808546)

[3.1.4 Rezime potreba zainteresovanih strana u projektu i analiza njihovog interesa i uticaja 12](#_Toc76808547)

[4 PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA 16](#_Toc76808548)

[4.1 Svrha i vremenski okvir programa uključivanja zainteresovanih strana 16](#_Toc76808549)

[4.2 Predložena strategija obelodanjivanja informacija 17](#_Toc76808550)

[4.2.1 Priprema 17](#_Toc76808551)

[4.2.2 Implementacija 17](#_Toc76808552)

[4.2.3 Praćenje 17](#_Toc76808553)

[4.3 Predložena strategija konsultacija 18](#_Toc76808554)

[4.4 Predložena strategija za uključivanje stavova ugroženih grupa 23](#_Toc76808555)

[4.5 Vremenski rokovi 23](#_Toc76808556)

[4.6 Pregled komentara 23](#_Toc76808557)

[4.7 Buduće faze projekta 23](#_Toc76808558)

[4.8 Razvoj SEP planova na potprojektnom nivou (SPSEP) 23](#_Toc76808559)

[5 RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI NA UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA 25](#_Toc76808560)

[5.1 Resursi 25](#_Toc76808561)

[5.2 Fukcije i odgovornosti upravljanja 25](#_Toc76808562)

[6 ŽALBENI MEHANIZAM 26](#_Toc76808563)

[6.1 Podnošenje žalbi 27](#_Toc76808564)

[6.2 Upravljanje žalbama 27](#_Toc76808565)

[6.3 Evidencija žalbi 28](#_Toc76808566)

[6.4 Prijem žalbi i lanac vrednosti procesa 28](#_Toc76808567)

[6.5 Praćenje i izveštavanje o žalbama 29](#_Toc76808568)

[6.6 Žalbeni sistem Svetske banke 30](#_Toc76808569)

[7 PRAĆENJE I IZVEŠTAVANJE 30](#_Toc76808570)

[7.1 Uključivanje zainteresovanih strana u aktivnosti praćenja 31](#_Toc76808571)

[7.2 Povratno izveštavanje grupama zainteresovanih strana 32](#_Toc76808572)

[ANEKS 1 33](#_Toc76808573)

[Žalbeni obrazac 33](#_Toc76808574)

**Spisak tabela**

[**Tabela 1**: Nivo uključivanja zainteresovanih strana na osnovu njihovog nivoa interesa i uticaja 14](#_Toc76808495)

[**Tabela 2**: Predložena strategija konsultacija 19](#_Toc76808496)

[**Tabela 3.** Dijagram toka žalbi 28](#_Toc76808497)

[**Tabela 4.** Indikatori praćenja 31](#_Toc76808498)

|  |  |
| --- | --- |
| **SKRAĆENICE** | |
| E&S | Ekološko i socijalno |
| ECP | Plan zaštite životne sredine |
| EIA | Procena uticaja na životnu sredinu |
| ESCP | Plan zaštite životne sredine i socijalnih pitanja |
| ESF | Okvir životne sredine i socijalnih pitanja |
| ESIA | Procena uticaja na životnu sredinu i socijalna pitanja |
| ESMF | Okvir upravljanja životnom sredinom i socijalnim pitanjima |
| ESMP | Plan upravljanja životnom sredinom i socijalnim pitanjima |
| ESS | Ekološki i socijalni standardi |
| RS | Republika Srbija |
| GRM | Žalbeni mehanizam |
| GRS | Služba za rešavanje žalbi |
| MF | Ministarstvo finansija |
| NVO | Nevladina organizacija |
| SG | Službeni glasnik |
| BZR | Bezbednost i zdravlje na radu |
| OIP | Ostale zainteresovane strane |
| JP | Javno preduzeće |
| PIU | Jedinica za implementaciju projekta |
| SEP | Plan uključivanja zainteresovanih strana |
| SB | Svetska banka |
| SOE | Preduzeće u državnom vlasništvu |

# UVOD

## Opis projekta

Vlada Republike Srbije ulaže velike napore na svom putu prema EU ka uspostavljanju zelene infrastrukture i smanjenju emisije gasova sa efektom staklene bašte jačanjem kapaciteta lokalnih samouprava za iskorišćenjem sopstvenih sredstava.

Svetska banka (SB) razmatra predloženi „Projekat razvoja lokalne infrastrukture i institucionalnog razvoja Srbije“ (LIID) koji je osmišljen kao podrška Vladi Republike Srbije u povećanju efikasnosti, inkluzivnosti i održivosti realizacije infrastrukturnih usluga lokalnih samouprava, odnosno poboljšanju kapaciteta lokalnih samouprava za upravljanje održivom infrastrukturom i povećanje dostupnosti ekonomskim i društvenim mogućnostima na klimatski svestan način.

Planira se da navedeno bude implementirano kroz tri zasebne ali međusobno povezane komponente:

1. komponenta: Klimatska pametna mobilnost,

2. komponenta: Jačanje kapaciteta za pružanje infrastrukturnih usluga, i

3. komponenta: Upravljanje projektom i jačanje svesti.

Planirano je da aktivnosti u okviru projekta obezbede sledeće: (1) Investicije u klimatsku pametnu mobilnost, (2) Održivu mobilnost, (3) Unapređeno participativno planiranje i priprema projekata za finansiranje, (4) Ojačani pokretači za pružanje infrastrukturnih usluga i (5) Upravljanje projektom i jačanje svesti.

Projekat LIID će se implementirati širom zemlje, ali obim i tačne lokacije intervencija tek je potrebno utvrditi. Predviđeno je da se svi radovi izvode u okviru postojećeg infrastrukturnog prostora (uz mogućnost manjeg proširenja koje može rezultirati otkupom zemljišta).

Prihvatljivi potprojekti moraće se klasifikovati kao zeleni na osnovu definicije sadržane u Operativnom upravljanju projektom (POM), pri čemu je predviđeno da će se finansirati sledeći projekti: Rehabilitacija i nadogradnja lokalnih puteva radi uključivanja biciklističkih staza, zatvaranje lokalnih puteva i transformacija u pešačke zone i zelene javne površine, prelazak javnog prevoza sa dizel goriva na prirodni gas ili električnu energiju, zamena stare javne rasvete energetski efikasnim sijalicama, itd. Neće biti projekata vodosnabdevanja i onih u vezi sa otpadnim vodama niti potprojekata koji se odnose na odlaganje čvrstog otpada.

Direktni korisnik projekta LIID su Ministarstvo finansija (MF) i Ministarstvo građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture (MGSI) u svojstvu implementacione agencije. Jedinice lokalne samouprave (gradovi i opštine) kao krajnji korisnici ključne su zainteresovane strane za implementaciju potprojekata, uključujući vladine subjekte koji učestvuju, lokalna preduzeća u javnoj svojini i lokalne zajednice. Ključne ugrožene grupe uključuju penzionere, starije osobe i osobe sa invaliditetom i hroničnim bolestima; domaćinstva sa samohranim roditeljem, muškim ili ženskim; ljude sa niskom pismenošću i poznavanjem IKT-a; ekonomski marginalizovane i ugrožene grupe; osobe koje žive ispod granice siromaštva; etničke manjine i žene. Uzimajući u obzir prirodu projekta, jaka zajednica i angažovanje zainteresovanih strana u predložene aktivnosti predstavljaju ključ uspeha projekta. Angažovanje građana biće uključeno u fazi planiranja, pružajući doprinose u određivanju infrastrukturnih prioriteta. Projekat će omogućiti učešće i promovisaće inkluzivnost, naročito za ugrožene grupe, i osiguraće uzimanje u obzir rodnih razlika.

## Svrha Plana uključivanja zainteresovanih strana na nivou projekta (SEP)

Cilj ovog SEP plana je identifikovanje različitih grupa zainteresovanih strana i pružanje strateškog okvira za njihovo uključivanje tokom čitavog životnog ciklusa projekta. Poseban Plan uključivanja zainteresovanih strana koji će predložiti konkretne akcione planove za svaku projektnu aktivnost biće pripremljen čim podaci o aktivnostima budu dostupni.

Ne očekuje se da će implementacija programa imati negativan uticaj na potencijalne korisnike, uključujući ugrožene grupe. Stoga je ključno da svi potencijalni korisnici budu upoznati sa programom, i to posebno sa kvalifikacionim kriterijumima i procedurama prijavljivanja, kako ne bi bili isključeni iz potencijalnih benefita.

SEP plan stoga predstavlja način na koji PIU planira da komunicira sa zainteresovanim stranama na koje program može uticati ili ih može zainteresovati tokom celog životnog ciklusa samog programa. On takođe opisuje žalbeni mehanizam, proces koji zainteresovane strane mogu koristiti da izraze bilo kakvu zabrinutost u vezi sa projektom, pružajući svoja mišljenja koja mogu uticati na implementaciju projekta i njegove rezultate.

Stoga, svrha SEP plana na nivou projekta je povećanje uključenosti zainteresovanih strana tokom čitavog projekta kao i postavljanje okvira koji će omogućiti uključivanje zainteresovanih strana u skladu sa zakonima Republike Srbije, kao i zahtevima Svetske banke.

Kako bi se zadovoljili pristupi najbolje prakse, projekat će implementacijom svrhe ovog SEP plana i samog SEP plana primeniti sledeća načela za uključivanje zainteresovanih strana tokom celog životnog ciklusa projekta:

▪ *Otvorenost i pristup tokom celog životnog ciklusa*: javne konsultacije o projektu/ima organizovaće se tokom čitavog životnog ciklusa, sprovodiće se na otvoren način, bez spoljnih manipulacija, uplitanja, zastrašivanja ili prinude;

▪ *Informisano učešće i povratne informacije*: informacije će biti obezbeđene i široko distribuirane među svim zainteresovanim stranama u odgovarajućem formatu; obezbeđuju se mogućnosti za prenošenje povratnih informacija zainteresovanih strana, za analizu i adresiranje komentara i pitanja od interesa;

▪ *Inkluzivnost i osetljivost*: Identifikacija zainteresovanih strana preduzima se kako bi se podržala bolja komunikacija i izgradili efikasni odnosi. Proces učešća u projektima je inkluzivan. Sve zainteresovane strane se u svakom trenutku ohrabruju na uključivanje u proces konsultacija. Jednak pristup informacijama obezbeđen je svim zainteresovanim stranama. Osetljivost na potrebe zainteresovanih strana predstavlja ključni princip koji leži u osnovi odabira metoda uključivanja. Posebna pažnja posvećuje se ugroženim grupama, posebno ženama, mladima, starijim osobama i kulturnoj osetljivosti različitih etničkih grupa.

Generalno, SEP je razvijen kako bi (se): (a) identifikovale i analizirale zainteresovane strane, uključujući važne potencijalne korisnike projekta koji mogu biti isključeni ili imati problema u pristupu rezultatima projekta; (b) uspostavio okvir za modalitete uključivanja u konsultacije i obelodanjivanje podataka; (c) omogućile platforme za uticanje na odluke; (d) definisala uloga i odgovornosti različitih aktera u sprovođenju SEP plana; i (g) pomoglo u primeni i Žalbenim mehanizmom (GRM).

## Delokrug i struktura SEP plana

Ovaj SEP plan obezbeđuje opšte smernice o načinu uključivanja javnosti u sve faze projekta.

Delokrug SEP plana sledi Ekološki i društveni standard Svetske banke ESS10. Uključivanje je planirano i implementiraće se kao sastavni deo programa.

SEP plan se sastoji iz sledećih poglavlja:

* Uvod
* Rezime prethodnih aktivnosti na uključivanju zainteresovanih strana
* Identifikacija i analiza zainteresovanih strana
* Program uključivanja zainteresovanih strana
* Resursi i odgovornosti za implementaciju Plana uključivanja zainteresovanih strana
* Žalbeni mehanizam
* Praćenje i izveštavanje

## Administrativni i regulatorni okvir

### Zahtevi nacionalnog zakonodavstva

Primenljivi nacionalni okvir je sledeći:

* **Ustav Republike Srbije (2006.):** proklamuje vladavinu prava i društvenu pravdu, načela građanske demokratije, ljudska i manjinska prava i slobode i posvećenost evropskim načelima i vrednostima. Član 74. proklamuje pravo na zdravu životnu sredinu i garantuje pravo na pravovremene i sveobuhvatne informacije o stanju životne sredine. Član 46 Ustava RS proklamuje slobodu mišljenja i izražavanja (participacija i uključivanja građana).
* Zakon o zaštiti životne sredine („Službeni glasnik Republike Srbije” br. 135/2004, 36/2009, 36/2009 – drugi zakon, 72/2009 – drugi zakon, 43/2011 – odluka US, 14/2016, 76/2018, 95/2018 drugi zakon i 95/2018 – drugi zakon): uređuje integralni sistem zaštite životne sredine, definiše subjekte sistema zaštite životne sredine, njihove nadležnosti i obaveze.
* **Zakon o proceni uticaja na životnu sredinu („Službeni glasnik Republike Srbije” br. 135/2004 i 36/2009):** uređuje proceduru procene uticaja za projekte koji mogu imati značajan uticaj na životnu sredinu, sadržaj Studije o proceni uticaja na životnu sredinu (EIA), učešće nadležnih organa i relevantnih organizacija, učešće javnosti, prekograničnu razmenu informacija za projekte koji mogu imaju značajan uticaj na životnu sredinu druge zemlje, nadzor i druga pitanja od značaja za procenu uticaja.
* **Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja („Službeni glasnik Republike Srbije” br. 120/04):** navodi da su vladine agencije, društvena udruženja i zvaničnici dužni da svakoj osobi obezbede mogućnost dobijanja i upoznavanja sa dokumentima od javnog interesa, izuzev u slučajevima predviđenim zakonom. Ovaj zakon uređuje prava na pristup informacijama od javnog značaja koje imaju organi javne vlasti, sa ciljem ispunjenja i zaštite javnog interesa za poznavanje i postizanje slobodnog demokratskog poretka i otvorenog društva. Na osnovu ovog zakona, pristup informacijama biće odobren svim zainteresovanim stranama, uključujući svako fizičko ili pravno lice uz pismeni zahtev, osim ako zakonom nije drugačije uređeno. Najkasnije u roku od 15 dana od prijema zahteva, nadležni organ će obavestiti podnosioca zahteva da li su tražene informacije na raspolaganju i odobriti mu pristup dokumentu koji sadrži tražene informacije ili izdati ili poslati podnosiocu zahteva kopiju dokumenta, kao što to može biti slučaj.
* **Zakon o javnim informacijama i medijima** („Službeni glasnik Republike Srbije” br. 83/2014, 58/2015 i 12/2016 – autentično tumačenje): propisuje da su javne informacije besplatne i da ne podležu cenzuri, da javnost ima pravo i interes da se informiše o pitanjima od javnog značaja, da monopol u medijima nije dozvoljen, da su informacije o medijima javne.
* Republika Srbija ratifikovala je Arhusku Konvenciju o dostupnosti informacija, učešću javnosti u donošenju odluka i pravu na pravnu zaštitu u pitanjima životne sredine i povezuje ekološka i ljudska prava i zasniva se na uverenju da je osnovno pravo sadašnjih i budućih generacija da žive u okruženju koje je odgovarajuće za zdravlje i blagostanje. Konvencija je usredsređena na postizanje pomenutog implementacijom tri stuba: prava na pristup informacijama, pristup odlučivanju i pristup pravdi.

Ostali zahtevi uključivanja zainteresovanih strana, obelodanjivanja i transparentnosti u okviru određenih tema i sektora ugrađeni su u važeće zakone koji uređuju svaku od obrađenih tema. Oni su generalno usklađeni sa zahtevima ESS10, ali imaju određene nedostatke kada su u pitanju strategije aktivnog dosezanja (*outreach*) i kontinuiranog uključivanja.

### Ekološki i društveni standard Svetske banke o uključivanju zainteresovanih strana (ESS10)

Standard ESS10 Svetske banke „Uključivanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija“, prepoznaje značaj otvorenog i transparentnog uključivanju između Zajmoprimca i zainteresovanih strana u projektu kao suštinski važan element dobre međunarodne prakse“. Konkretno, ESS10 zahteva sledeće:

* „Zajmoprimci će uključivati zainteresovane strane tokom čitavog životnog ciklusa projekta, započinjući takvo uključivanje što je ranije moguće u procesu razvoja projekta i u vremenskom okviru koji omogućava smislene konsultacije sa zainteresovanim stranama o idejnom projektu. Priroda, delokrug i učestalost uključivanja zainteresovanih strana biće srazmerni prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima.
* Zajmoprimci će se uključiti u smislene konsultacije sa svim zainteresovanim stranama. Zajmoprimci će zainteresovanim stranama dostavljati blagovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i konsultovati se s njima na kulturološki odgovarajući način, bez manipulacija, uplitanja, prinude, diskriminacije i zastrašivanja.
* Proces uključivanja zainteresovanih strana uključivaće i sledeće, kako je detaljnije navedeno u ovom ESS standardu: (i) identifikacija i analiza zainteresovanih strana; (ii) planiranje načina na koji će se odvijati uključivanje zainteresovanih strana; (iii) obelodanjivanje informacija; (iv) konsultacije sa zainteresovanim stranama; (v) rešavanje i odgovaranje na žalbe; i (vi) izveštavanje zainteresovanih strana.
* Zajmoprimac će čuvati i obelodaniti kao deo procene životne sredine i socijalnih pitanja dokumentovanu evidenciju uključivanja zainteresovanih strana, uključujući opis konsultovanih zainteresovanih strana, rezime primljenih povratnih informacija i kratko objašnjenje načina na koji su povratne informacije uzete u obzir, ili razloga zbog kojih nisu razmatrane." (Svetska banka, 2017: 98).

Potrebno je da zajmoprimac razvije Okvir uključivanja zainteresovanih strana srazmeran prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima. On mora biti obelodanjen što je pre moguće, a pre ocenjivanja projekta, pri čemu je neophodno da zajmoprimac traži stavove zainteresovanih strana o SEF okviru, uključujući u identifikaciji zainteresovanih strana i predloge za buduće uključivanje.

# REZIME PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

Specifična priroda projekta zahtevala je široko uključivanje različitih zainteresovanih strana u projektu uz glavne razgovore koji su se vodili između Svetske banke i Vlade, institucionalnih i sektorskih institucionalnih zainteresovanih strana. Na pripremu projekta uticala su ograničenja u pogledu globalne pandemije virusa COVID-19 koja su nepovoljno uticala na putovanja i direktne sastanke.

Konkretne aktivnosti uključivanja institucionalnih zainteresovanih strana koje su se dogodile tokom pripreme projekta uključuju sledeće:

* Brojne razgovore i komunikaciju između Svetske banke i vladinih agencija na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;
* Pregled statusa pripreme projekta sa predstavnicima Ministarstva građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture i uključujući dokumentaciju o bezbednosti.

Aktivnosti uključivanja građana otpočele su tokom rane faze pripreme projekta. Lokalne samouprave (LSU), kao glavni korisnici projekta, opsežno su konsultovane putem online ankete kako bi se razumeli njihovi glavni izazovi i poteškoće. Više od 100 lokalnih samouprava popunilo je anketu, odgovarajući na pitanja o različitim temama, kao što su upravljanje infrastrukturom, upravljanje, javni prostori, finansije itd. omogućavajući da se u okviru projekta bolje razumeju njihove potrebe i tako da se da prioritet projektnim aktivnostima.

Ovaj početni SEP plan razvijen je i obelodanjen pre ocenjivanja projekta, kao polazna tačka jednog iterativnog procesa za razvoj sveobuhvatnije strategije i plana uključivanja zainteresovanih strana. On će se periodično ažurirati po potrebi, sa više detaljnijih informacija u prvom ažuriranju koje je planirano nakon odobrenja projekta, koje se očekuje u roku od 1 meseca od datuma stupanja na snagu projekta.

# IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA

ESS 10 standard Svetske banke prepoznaje tri široke kategorije zainteresovanih strana:

* Strane na koje utiče projekat;
* Ostale zainteresovane strane; i
* Pojedince ili grupe u nepovoljnom ili ugroženom položaju.

**Strane na koje utiče projekat (PAP)** uključuju one na koje će projekat verovatno uticati zbog stvarnih uticaja ili potencijalnih rizika po njihovo fizičko okruženje, zdravlje, bezbednost, kulturnu praksu, blagostanje ili sredstva za život. Ove zainteresovane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući i lokalne zajednice. Oni su pojedinci ili domaćinstva koja će najverovatnije posmatrati/osetiti promene nastale usled uticaja projekta na životnu sredinu i društvo.

Pojam **Ostale zainteresovane strane (OIP)** odnosi se na pojedince, grupe ili organizacije koje imaju interes za projekat zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, uticaja ili pitanja u vezi sa javnim interesom, npr. regulatorni organi, zvaničnici Vlade, privatni sektor, naučna zajednica, akademski građani, sindikati, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.

Posebno je važno razumeti uticaje projekta i da li oni mogu nesrazmerno pasti na **pojedince ili grupe u nepovoljnom ili ugroženom položaju**, koji često nemaju glas da izraze svoja pitanja zabrinutosti ili razumeju uticaje projekta.

## Mapiranje zainteresovanih strana

### Strane na koje utiče projekat

Strane na koje utiče projekat uključene u projektu „Razvoj lokalne infrastrukture i institucionalni razvoj u Republici Srbiji“ uključuju lokalne zajednice, članove zajednice i druge strane koje mogu biti predmet direktnog uticaja projekta, i to sledeće:

* Ljude pogođene otkupom zemljišta
* Ljude koji žive u pogođenim zajednicama
* Građane/korisnike pružanja infrastrukturnih usluga
* Ugrožene grupe
* Lokalne samouprave
* Ministarstvo građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture (MGSI)
* PIU jedinicu u Ministarstvu građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture (MGSI)

SEP planovi specifični za potprojekte koji će biti pripremljeni u kasnijim fazama proširiće spisak strana na koje projekat utiče i uključiće za svaki potprojekat one strane na koje će projektne aktivnosti verovatno imati negativan uticaj. Ovim takođe mogu biti uključene strane pogođene povoljnim uticajima, ali fokus uključivanja biće na pokretačima negativnih uticaja.

### Ostale zainteresovane strane

Ostale zainteresovane strane za projekat Razvoja lokalne infrastrukture i institucionalnog razvoja u Republici Srbiji jesu sledeće:

* Vlada Republike Srbije
* Ministarstvo finansija
* Svetska banka
* Javno preduzeće „Putevi Srbije”
* Pružaoci usluga
* Vladini inspektorati/ za rad, građevinarstvo, itd.
* Akademske ustanove
* Organizacije civilnog društva
* NVO
* Stalna konferencija gradova i opština
* Mediji

Ona udruženja koja predstavljaju potencijalne korisnike biće obaveštena o programu i od njih će se zahtevati da šire informacije o programu među svojim ispostavama. Komunikaciona kampanja vodiće se pri pokretanju programa kroz različite kanale masovnih medija kako bi se takođe informisali potencijalni korisnici programa.

### Pojedinici ili grupe u nepovoljnom ili ugroženom položaju

Ovaj SEP plan na nivou projekta osigurava identifikaciju pojedinaca ili grupa u nepovoljnom ili ugroženom položaju, relevantnih za projekat, procenu njihove posebne osetljivosti, problema i prepreka u odnosu na projektne informacije kao i da u potpunosti razumeju projektne aktivnosti i pogodnosti i učestvuju u procesima konsultacija. Osetljivost može proisteći iz porekla, pola, starosti, zdravstvenog stanja, ekonomskog nedostatka i finansijske nesigurnosti, nepovoljnog statusa u zajednici (npr. manjine ili marginalnih grupa), zavisnost od drugih pojedinaca ili prirodnih resursa, itd. Uključivanje ugroženih grupa i pojedinaca često zahteva primenu posebnih mera i pomoći čiji je cilj olakšavanje njihovog učešća u donošenju odluka koje se odnose na projekat, tako da su njihova svest i doprinos ukupnom procesu srazmerni onima koji dolaze od drugih zainteresovanih strana.

Imajući u vidu da se LIID projekat implementira širom zemlje, a detalji o lokacijama i aktivnostima na potprojektima tek treba da se identifikuju, tačan broj ljudi unutar utvrđenih ugroženih grupa nije poznat u ovoj fazi, ali će biti obezbeđen sa detaljnim informacijama na potprojektnom nivou SEP plana. Međutim, ne očekuje se da će projekat imati veliki negativan uticaj na ugrožene ili isključene grupe, i organizovaće, s obzirom na SEP plan na potprojektnom nivou, proaktivno uključivanje ugroženih grupa kako bi se što više osiguralo zadovoljenje njihovih potreba.

Marginalizovani i najsiromašniji biće ciljano utvrđeni i do njih će se dolaziti u svakoj lokalnoj upravi. U urbanim područjima obično su najsiromašniji slojevi stanovništva prostorno koncentrisani, obično žive u područjima koja nemaju infrastrukturne usluge. Stoga bi se ciljano pronalaženje najsiromašnijih u okviru lokalne uprave ostvarilo kroz napore dosezanja oblasti sa nedovoljno usluga u okviru lokalnih uprava.

Ključne ugrožene grupe uključuju:

* Penzionere, starije i osobe sa invaliditetom i hroničnim bolestima;
* Domaćinstva sa samohranim roditeljem, muškim ili ženskim;
* Osobe sa niskom pismenošću i IKT znanjem;
* Ekonomski marginalizovane i ugrožene grupe;
* Osobe koje žive ispod granice siromaštva;
* i žene.

Kako bi se umanjili i ublažili svi potencijalni negativni uticaji na takve grupe, projekat će olakšati proaktivno uključivanje pojedinaca ili grupa u nepovoljnom ili ugroženom položaju kako bi se, koliko je to moguće, osiguralo zadovoljenje njihovih potreba. Pokretači ugrožavajućeg položaja biće detaljno ocenjeni i identifikovani tokom razvoja SEP planova specifičnih za potprojektni nivo.

Aktivnosti zajednice u okviru projekta staviće u glavni fokus uključivanje ugroženih grupa i osiguraće da one imaju koristi od projekta. Aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana započeće tokom rane faze pripreme projekta i nastaviće se tokom čitavog životnog ciklusa projekta. Projekat će se koristiti za jačanje kapaciteta lokalne uprave u dijalogu sa zajednicama u vezi sa održavanjem lokalne putne mreže.

Sve aktivnosti koje će olakšati proaktivno uključivanje ugroženih ili osetljivih grupa biće detaljno opisane u SEP planovima specifičnih za potprojektni nivo, s obzirom da u ovoj fazi projekta još uvek nisu poznate tačne osetljive grupe.

### Rezime potreba zainteresovanih strana u projektu i analiza njihovog interesa i uticaja

Nivo uključivanja zainteresovanih strana zavisiće od interesa zainteresovanih strana za program i njihovog uticaja na njega.

Kako je definisano Uputstvom za pisanje efikasnog SEP plana zasnovanog na ESS10 SEP obrascu, za procenu nivoa uključivanja zainteresovanih strana koristi se sledeća matrica uticaja/interesa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivo uticaja** |  |  |  |  |
| **Visok** | **Uključivanje/angažovanje** | **Uključivanje/angažovanje** | **Partnerstvo** |  |
| **Srednji** | **Informisanje** | **Konsultacija** | **Konsultacija** |  |
| **Nizak** | **Informisanje** | **Informisanje** | **Konsultacija** |  |
|  | **Nizak** | **Srednji** | **Visok** | **Nivo interesa** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kodiranje bojama** | **Blisko uključivati i aktivno uticati:** zahteva redovno i često uključivanje, najčešće licem u lice i nekoliko puta godišnje, uključujući pismeno i usmeno informisanje |
| **Negovati informisanost i zadovoljstvo:** zahteva redovno uključivanje (npr. šestomesečno), najčešće pismenim informisanjem |
| **Pratiti:** zahteva povremeno uključivanje (npr. jednom godišnje), najčešće indirektnim pismenim informisanjem (npr. masovni mediji). |

Tabela 1. daje pregled predloženog angažovanja zainteresovanih strana na osnovu njihovog nivoa interesa i uticaja.

**Tabela 1**: Nivo uključivanja zainteresovanih strana na osnovu njihovog nivoa interesa i uticaja

| **Grupa zainteresovanih strana** | **Zainteresovana strana** | **Priroda interesa** | **Nivo interesa** | **Nivo uticaja** | **Nivo uključenosti** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Strane na koje utiiče projekat** | Osobe pogođene otkupom zemljišta | Zainteresovanost za uticaj projekta na njihov život i razumevanje procedure kompenzacije i dodatnu podršku i pomoć u obnavljanju životnog standarda | **Visok** | **Srednji** | **Konsultacija** |
| Osobe koje žive u pogođenim zajednicama | Zabrinutost za zdravlje i bezbednost zajednice, uticaje u vezi sa saobraćajnom izgradnjom (buka, prašina, oštećenja, emisije, vibracije) | **Visok** | **Srednji** | **Konsultacija** |
| Građani/korisnici pružanja infrastrukturnih usluga | Zainteresovanost za blagovremenu implementaciju projekta i njegov uticaj na poboljšano pružanje usluga | **Visok** | **Nizak** | **Informisanje** |
| Lokalne samouprave | Kao krajnji korisnici, lokalne samouprave imaju velika očekivanja od blagovremene implementacije projekta kako bi ostvarile pogodnosti od ekonomskog razvoja, nižih troškova i uštede vremena, bezbednosti, koristi za životnu sredinu u pogledu smanjenja emisija gasova sa efektom staklene bašte kao i drugih mogućih pozitivnih pratećih efekata. | **Visok** | **Visok** | **Partnerstvo** |
| Ministarstvo građevinarstva, saobraćaja i infrastructure (MGSI) | Glavni pandan Svetskoj banci za implementaciju projekata r | **Visok** | **Visok** | **Partnerstvo** |
| PIU jedinica pri MGSI | Upravljanje i implementacija projekata, nadzor, izveštavanje, upravljanje finansijskim, ekološkim i društvenim rizikom, upravljanje žalbama, implementacija i koordinacija SEP plana | **Visok** | **Visok** | **Partnerstvo** |
| **Ostale zainteresovane strane** | Ministarstvo finansija | Nadzor nad Ugovorom o kreditu | **Visok** | **Visok** | **Partnerstvo** |
| Svetska banka | Zainteresovani za postizanje ciljeva projektnog razvoja i usklađenost sa ekološkim i socijalnim standardima projekta | **Visok** | **Visok** | **Partnerstvo** |
| Javno preduzeće „Putevi Srbije” | Nadležni organ za održavanje, izgradnju/rekonstrukciju, razvoj i upravljanje državnim putevima (I i II kategorije) - ako je primenljivo, odnosno ako neki od potprojekata uključuje rekonstrukciju/rehabilitaciju puteva I i/ili II kategorije | **Srednji** | **Visok** | **Uključivanje** |
| Razne vladine inspekcije kao što je inspektorat za rad, građevinska inspekcija, itd. | Zainteresovan za sprovođenje zakonskih zahteva u svim aspektima projektne implementacije sa naglaskom tokom građevinskih aktivnosti. | **Visok** | **Srednji** | **Konsultacija** |
| Pružaoci usluga / Nacionalni i međunaordni izvođači radova i konsultanti za inženjering | Zainteresovani za učešće u različitim tenderskim procedurama | **Visok** | **Srednji** | **Konsultacija** |
| Akademske ustanove | Zainteresovanost za idejno rešenje i implementaciju projekta / Projekat može pružiti platformu za razmenu znanja | **Srednji** | **Nizak** | **Informisanje** |
| Organizacije civilnog društva /NVO | Zainteresovanost za pogodnosti projekta i potencijalne uticaje/rizike po životnu i društvenu sredinu, kao i na zdravlje i bezbednost zajednice | **Visok** | **Nizak** | **Konsultacija** |
| Stalna konferencija gradova i opština | Širenje projektnih rezultata i najboljih praksi među drugim lokalnim samoupravama u Srbiji | **Srednji** | **Nizak** | **Informisanje** |
| Mediji | Omogućavaju široko i redovno širenje informacija vezanih za projekat, osiguravaju njegovu vidljivost i olakšavaju uključivanje zainteresovanih strana | **Srednji** | **Nizak** | **Informisanje** |
| **Ugroženi pojedinci ili grupe** | Penzionisana lica, stariji i osobe sa invaliditetom i hroničnim bolestima; domaćinstva sa samohranim roditeljem, muškim ili ženskim, osobe sa niskom pismenošću i poznavanjem IKT-a; ekonomski marginalizovane i ugrožene grupe; osobe koje žive ispod granice siromaštva; i žene. | Zainteresovani za dostupnost, priuštivost projektnih ulaganja i kako će projekat uticati na njih | **Visok** | **Srednji** | **Konsultacija** |

Svaki podprojektni SEP plan moraće pregledati spisak zainteresovanih strana i proveriti postoji li potreba za proširenjem liste i uključivanjem drugih zainteresovanih strana na kritičnim tačkama tokom implementacije projekta, ali obavezno tokom pripreme odgovarajućih potprojekata. To će se obaviti proverom sledećeg:

* Da li je naš trenutni spisak fokusiran na relevantne zainteresovane strane koje su važni za naše trenutne i buduće napore? Ako je odgovor negativan, projekat mora proširiti spisak zainteresovanih strana.
* Da li dobro razumemo odakle dolaze zainteresovane strane, šta bi mogle želeti, da li bi bile zainteresovane da se uključe u projekat i zašto? Ako je odgovor negativan, potrebno je pregledati procenu potreba i revidirati spisak zainteresovanih strana.
* Da li trenutna strategija uključivanja na odgovarajući način pokriva ugrožene grupe? Ako je odgovor negativan, potrebno je revidirati spisak zainteresovanih strana, kao i kriterijume prijema i vrednovanja.

Potencijalno ažuriranje biće deo segmenta Praćenja i vrednovanja (M&E) projekta.

# PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

## Svrha i vremenski okvir Programa uključivanja zainteresovanih strana

Svrha Programa uključivanja zainteresovanih strana je informisanje, obelodanjivanje i konsultovanje o različitim projektnim dokumentima i aktivnostima u ranoj fazi kako bi se uspostavio dijalog sa zainteresovanim stranama na projektu od projektnog planiranja do implementacije i rada.

Predložene su različite aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana kako bi se osigurala svest i smislene konsultacije o projektnim aktivnostima. Dosezanje do zainteresovanih strana i njihovo uključivanje biće rodno odgovarajuće, uzimajući u obzir kućne obaveze žena nakon radnog vremena. Ciljano slanje poruka podstaći će učešće ugroženih grupa, onih koji žive u područjima pogođenim projektom i istaći će karakteristike projekta koje su osmišljene kako bi odgovorile na njihove potrebe i povećale njihov pristup projektnim pogodnostima.

Metode projektnog dosezanja (outreach). Na početku projekta, PIU jedinica će organizovati sastanke za pokretanje projekta na svakoj od lokacija gde su identifikovani potprojekti. PIU će se oslanjati na podršku datih opština/LSU koji će pomoći u organizovanju sastanaka zajednice/senzibilizacije u svim naseljima tokom životnog ciklusa projekta. Sastanci povodom lansiranja projekta biće prvi korak u pripremnim aktivnostima potprojekta. Projekat će uključivati ciljano dosezanje do žena i ugroženih grupa pre ovih sastanaka kako bi se osigurala njihova integracija u aktivnosti uključivanja.

Komunikacija na društvenim mrežama. PIU jedinica će angažovati konsultanta za socijalnu inkluziju koji će biti odgovoran da pomogne PIU jedinici u obelodanjivanju, širenju informacija i komunikaciji sa lokalnim stanovništvom. Mediji za komunikaciju moraju biti prikladni za svaku zajednicu, uzimajući u obzir vrstu i osetljivost zainteresovanih strana.

Komunikacioni materijali. Pisane informacije biće obelodanjene javnosti putem različitih komunikacionih materijala, uključujući brošure, letke, postere itd. PIU jedinica će takođe redovno ažurirati svoju veb stranicu (najmanje na kvartalnom nivou) sa ključnim ažuriranjima projekta i izveštajima o učinku projekta u vezi sa zaštitom životne sredine i socijalna pitanja na engleskom i srpskom jeziku. Na veb stranici takođe će se naći informacije o žalbenom mehanizmu za projekat (Poglavlje 6).

Informativni pultovi. PIU jedinica će uspostaviti informativne pultove u pogođenim JLS, u prostorijama svake pogođene JLS, gde se mogu sastati i razmeniti informacije o projektu sa stranama na koje utiče projekat i drugim zainteresovanim stranama. Informativni pultovi će stanovnicima pružiti informacije o aktivnostima uključivanja zainteresovanih strana, najnovije informacije o izgradnji, kontakt podatke o PIU jedinici. Brošure i letci o različitim društvenim i ekološkim pitanjima vezanim za projekat biće dostupni na ovim informativnim pultovima.

Anketa o percepciji građana/PAP strana i povratne informacije. Šest meseci nakon svakog sastanka povodom projektnog lansiranja, PIU jedinica sprovešće ankete o zadovoljstvu zainteresovanih strana zasnovane na uzorku kako bi prikupile povratne informacije o sledećem:

* Proces uključivanja i kvalitet i efikasnost metoda
* Stepen inkluzivnosti u procesu uključivanja,
* Kvalitet komunikacije i dijaloga sa internim zainteresovanim stranama (PIU, izvođači radova, GM, itd.) tokom građevinskih radova.

Rezultati istraživanja tražiće povratne informacije o efikasnosti projektnih aktivnosti koje će se koristiti za poboljšanje nivoa komunikacije. Ovo će dozvoliti i PIU jedinici da identifikuje potencijalna projektna pitanja u vezi sa pristupom i implementacijom odgovarajućeg programa o dodeli bespovratnih sredstava i efikasnošću savetodavnih usluga. Podaci ankete biće razvrstani prema starosti, polu i lokaciji. Rezultati ankete sa predloženim korektivnim merama biće objavljeni na veb stranici PIU jedinice i razmatraće se na konsultativnim sastancima.

Obuke i radionice. Obuke o raznim društvenim i ekološkim pitanjima biće održane za svo osoblje izvođača i moguće relevantne zainteresovane strane lokalne uprave. Pokrivena pitanja uključiće senzibilizaciju za rizike od rodno zasnovanog nasilja.

## Predložena strategija za obelodanjivanje informacija

### Priprema

Nacrti svih dokumenata ESF okvira (tj. ESMF, ESCP i SEP) biće javno obelodanjeni najmanje 15 dana pre javnih konsultacija na veb stranicama agencije za implementaciju/MGSI https://vvv.mgsi.gov.rs/ i SB. Paketi za obelodanjivanje podataka će uključivaće:

* Najavu projekta uključujući:
* Kratak opis projekta
* Opis aranžmana za javne konsultacije (vreme, mesto ...)
* Načine podnošenja komentara i povratnih informacija
* Ključne rokove
* Odgovarajuće nacrte dokumenata ESF okvira

Javno obelodanjivanje nacrta dokumenata i projekta biće objavljeno putem radija, TV stanica, pisanih i elektronskih medija, kao i svih dostupnih zvaničnih naloga na društvenim mrežama i veb stranicama Vlade i Agencije za implementaciju, kao deo opštih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana opisanih ranije u tekstu.

Komentare na sve obelodanjene podatke i ESF dokumente pregledaće stručnjaci PIU za ekološka i socijalna pitanja odmah po dolasku. Glavni komentar biće ugrađen u konačnu verziju dokumenata ESF okvira i obelodanjen, zajedno sa izveštajem o povratnim informacijama, tj. (i) spiskom medija u kojima je objavljeno saopštenje, (ii) sadržajem objave, (iii) vremenom objavljivanja, (iv) spiskom primljenih povratnih informacija.

### Implementacija

Biće obelodanjeni instrumenti upravljanja specifični za određenu lokaciju razvijeni za upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima i uticajima, kao što su Planovi upravljanja životnom sredinom i socijalnim pitanjima (ESMP) i Akcioni planovi raseljavanja (RAP).

Dokumenti izvođača radova koji se odnose na upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima (oni mogu uključivati Plan upravljanja saobraćajem, Planove pripravnosti i reagovanja u hitnim slučajevima, Kodekse ponašanja zaposlenih i radnika pod ugovorom, itd.) Biće dostupni na veb stranici izvođača radova. Informacije o vremenskom okviru projektnih aktivnosti i srodne informacije objavljuju se putem različitih medija, novina i radio stanica najmanje dve nedelje pre stvarnog izvršenja.

### Praćenje

Tokom faze razvoja projekta i faze izgradnje, stručnjak za socijalna pitanja i životnu sredinu pripremaće mesečne izveštaje o ekološkom i socijalnom učinku za PIU i SB koji će uključivati ažurirane informacije o implementaciji plana uključivanja zainteresovanih strana. Mesečni izveštaji će se koristiti za izradu kvartalnih izveštaja. Kvartalni izveštaji biće objavljeni na veb stranici projekta i biće dostupni na nivou projekta.

## Predložena strategija za konsultacije

Predloženi su različiti načini uključivanja, ali vođeni obzirima i ograničenjima usled pandemije virusa COVID-19, projekat će prilagoditi metode virtuelne komunikacije i konsultacija uzimajući u obzir zahteve socijalne distance. Stoga će se usvojiti alternativni načini u skladu sa lokalnim zakonima, politikama i novim društvenim normama na snazi za ublažavanje prenošenja virusa, kao i relevantnim smernicama SZO i Tehničkom napomenom banaka: Javne konsultacije i uključivanje zainteresovanih strana u operacije koje podržava Svetska banka kada postoje ograničenja u sprovođenju javnih sastanaka. Alternativni pristupi za uključivanje zainteresovanih strana uključivaće sledeće:

* Konsultacije u malim grupama ako su dozvoljeni manji sastanci ili ulaganje razumnih napora da se sastanci vode putem mrežnih kanala (npr. webex, Zoom, Skype, itd.); Kada je moguće i prikladno, stvoriti namenske internet platforme i grupe za ćaskanje koje odgovaraju svrsi, na osnovu vrste i kategorije zainteresovanih strana;
* Raznolikost sredstava komunikacije i oslanjanje u većoj meri na društvene mreže, grupe za ćaskanje, namenske mrežne platforme i mobilne aplikacije (npr. Facebook, Twitter, grupe na WhatsApp-u, grupe na Viber aplikaciji, veb linkovi/veb lokacije projekata, itd.);
* Korišćenje tradicionalnih komunikacionih kanala, poput televizije, radija, namenskih telefonskih linija, emitovanja SMS-ova, javnih saopštenja kada zainteresovane strane nemaju pristup mrežnim kanalima ili ih ne koriste često.
* Pažljivo birajte mesta na osnovu higijenskih i sanitarnih standarda koji se mogu postići tokom sastanaka;
* Primena tradicionalnih komunikacionih kanala (TV, novine, radio, namenske telefonske linije i pošta) kada zainteresovane strane nemaju pristup mrežnim kanalima ili ih ne koriste često. Tradicionalni kanali takođe mogu biti veoma efikasni u prenošenju relevantnih informacija zainteresovanim stranama i omogućiti im da daju svoje povratne informacije i sugestije;
* Tamo gde je potrebno direktno uključivanje ljudi ili korisnika pogođenih projektom, identifikovati kanale za direktnu komunikaciju sa svakim pogođenim domaćinstvom putem kombinacije e-poruka, pošte, mrežnih platformi, namenskih telefonskih linija sa poznatim operaterima;

Svaki od predloženih kanala uključivanja treba jasno da precizira kako zainteresovane strane mogu da daju povratne informacije i sugestije.

Predložena strategija za konsultacije ponuđena je u Tabeli 2.

**Tabela 2**: Predložena strategija za konsultacije

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Projektna faza** | **Zainteresovana strana** | **Tema** | **Metoda** | **Vremenski okvir** | **Odgovornost** |
| **RAP, SEP, LMP i ESMP priprema i implementacija; Detaljno projektno rešenje** | **Strane na koje utiče projekat:**  Osobe pogođene otkupom zemljišta;  Osobe koje žive u pogođenim zajednicama;  Građani/korisnici pružanja infrastrukturnih usluga;  Ugrožene grupe;  Lokalne samouprave. | Delokrug projekta i obrazloženje;  Proces otkupa zemljišta;  Ekološka i socijalna načelna projekta;  Opcije raseljavanja i obnove sredstava za život;  Proces žalbenog mehanizma;  Potencijalni priliv rada koji proizilazi iz građevinskih poslova  Dizanje svesti o rodno zasnovanom nasilju (RZN)  Zdravlje i bezbednost u zajednici, Ekološki i socijalni rizici (osim raseljavanja) i mere ublažavanja  Procedura upravljanja radom (primenljivo na projekat) za potencijalne tražioce poslova  Plan upravljanja saobraćajem | Javni sastanci, obuke/radionice, zasebni sastanci posebno za žene i ugrožene grupe;  Komunikacija na društvenim mrežama;  Obelodanjivanje pismenih informacija / brošure, posteri, leci, veb stranica  Informativni pultovi / U opštinama i PIU jedinici;  Žalbeni mehanizam  Anketiranje PAP strana – Pre završetka raseljavanja | Sastanci za pokretanje projekta u opštinama;  Mesečni sastanci u pogođenim opštinama i selima;  Anketiranje PAP strana u pogođenim selima;  Komunikacija na društvenim mrežama (prema potrebi);  Informativni pultovi sa brošurama /posterima u pogođenim opštinama (kontinuirano). | PIU jedinica |
| **Ostale zainteresovane strane (spoljne)**  Opštine  Katastarske kancelarije | Proces otkupa zemljišta;  Registracija zemljišnih parcela;  Opcije raseljavanja i obnove sredstava za život;  Delokrug projekta, obrazloženje i ekološka i socijalna načela;  Proces žalbenog mehanizma | Sastanci licem u lice;  Zajednički javni sastanci / u zajednici sa PAP stranama. | Nedeljno (prema potrebi) | PIU jedinica |
| **Ostale zainteresovane strane (spoljne)**  Štampa i mediji;  Organizacije civilnog društva / NVO;  Pružaoci usluga / Nacionalni i međunarodni izvođači radova i konsultanti za inženjering;  Akademske ustanove;  Ministarstva za nacionalno upravljanje;  Ostala Vladina odeljenja od kojih se zahtevaju dozvole/odobrenja;  LSU-e / relevantna odeljenja;  Opšta javnost, turisti, tražioci poslova | Proces otkupa zemljišta;  Proces žalbenog mehanizma;  Delokrug projekta, obrazloženje i ekološka i socijalna načela | Javni sastanci, obuke/radionice;  Komunikacija na društvenim mrežama;  Obelodanjivanje pismenih informacija / brošure, posteri, leci, veb stranica;  Informativni pultovi / U opštinama i PIU jedinici;  Žalbeni mehanizam; | Sastanci za pokretanje projekta;  Mesečni sastanci u pogođenim opštinama i selima;  Komunikacija na društvenim mrežama (prema potrebi);  Informativni pultovi sa brošurama /posterima u pogođenim opštinama (kontinuirano) | PIU jedinica |
| **Ostale zainteresovane strane (interne)**  Ostalo osoblje PIU jedinice;  Konsultanti za nadzor;  Izvođač radova, podizvođači, pružaoci usluga, dobavljači i njihovi radnici | Projektne informacije - delokrug projekta, obrazloženje i ekološka i socijalna načela;  Obuka o planovima podupravljanja;  Proces žalbenog mehanizma | Sastanci licem u lice;  Obuke/radionice;  Pozivi na javne sastanke/u zajednici | Prema potrebi | PIU jedinica |
| IZGRADNJA/REKONSTRUKCIJA | **Strane na koje utiče projekat:**  Osobe pogođene otkupom zemljišta;  Osobe koje žive u pogođenim zajednicama;  Građani/korisnici pružanja infrastrukturnih usluga;  Ugrožene grupe;  Lokalne samouprave. | Proces otkupa zemljišta (registracija zemljišta; stope kompenzacije i metodologija; obnova sredstava za život)  Proces žalbenog mehanizma;  Uticaji na zdravlje i bezbednost (Bezbednosne mere u vezi sa izgradnjom);  Prilike za zapošljavanje;  Zabrinutost za životnu sredinu;  Podizanje svesti o rodno zasnovanom nasilju (RZN).  Pripremljenost i reagovanje u hitnim slučajevima  Plan upravljanja saobraćajem | Javni sastanci, obuke/radionice, zasebni sastanci posebno za žene i ugrožene grupe; Individualno dosezanje do PAP strana  Komunikacija na društvenim mrežama;  Obelodanjivanje pismenih informacija / brošure, posteri, leci, veb stranica;  Informativni pultovi / U opštinama i PIU jedinici;  Žalbeni mehanizam;  Anketiranje građana/PAP strana – Po završetku raseljavanja – i/ili izgradnje | Mesečni/kvartalni sastanci u svim pogođenim opštinama sa aktuelnom izgradnjom i sedištem;  Komunikacija na društvenim mrežama (prema potrebi);  Informativni pultovi sa brošurama /posterima u pogođenim opštinama (kontinuirano) | PIU jedinica  Savetnici za nadzor;  Izvođač radova/podizvođači;  GM timovi |
| **Ostale zainteresovane strane (Eksterne)**  Štampa i mediji;  Organizacije civilnog društva / NVO;  Pružaoci usluga / Nacionalni i međunarodni izvođači radova i konsultanti za inženjering;  Razne Vladine inspekcije kao što su inspektorat za rad, građevinska inspekcija, itd.  Akademske ustanove;  Ministarstva nacionalne Vlade;  Ostala Vladina odeljenja od kojih se zahtevaju dozvole/odobrenja;  Lokalne samouprave/ relevantna odeljenja;  Opšta javnost, turisti, tražioci poslova | Projektne informacije - delokrug projekta, obrazloženje i ekološka i socijalna načela;  Aktivnosti koordinacije;  Proces otkupa zemljišta;  Uticaji na zdravlje i bezbednost;  Prilike za zapošljavanje;  Zabrinutost za životnu sredinu;  Proces žalbenog mehanizma;  Plan upravljanja saobraćajem | Mesečni/kvartalni sastanci u svim pogođenim opštinama sa aktuelnom izgradnjom i sedištem;  Komunikacija na društvenim mežama (prema potrebi);  Informativni pultovi a brošurama /posterima u pogođenim opštinama (kontinuirano) | Prema potrebi | PIU jedinica (Stručnjaci za ekološka i socijalna pitanja)  Opštinska odeljenja za otkup zemljišta |
| **Ostale zainteresovane strane (Interne)**  Ostalo osoblje PIU jedinice;  Konsultanti za nadzor;  Izvođač radova, podizvođači, pružaoci usluga, dobavljači i njihovi radnici | Projektne informacije - delokrug projekta, obrazloženje i ekološka i socijalna načela;  Obuka o ESA i ostalim podupravljačkim planovima;  Proces žalbenog mehanizma. | Sastanci licem u lice;  Obuke/radionice;  Pozivi na javne sastanke/u zajednici | Prema potrebi | PIU jedinica  Izvođač radova/podizvođači; |
| OPERATIVNA FAZA | **Strane na koje utiče projekat:**  Osobe koje žive u pogođenim zajednicama;  Građani/korisnici pružanja infrastrukturnih usluga;  Ugrožene grupe;  Lokalne samouprave | Zadovoljstvo aktivnostima uključivanja i GM;  Proces žalbenog mehanizma;  Mere za očuvanje zdravlja i bezbednosti u zajednici tokom operativne faze; | Javni sastanci, obuke/radionice, zasebni sastanci posebno za žene i ugrožene grupe; Individualno dosezanje do PAP strana  Komunikacija na društvenim mrežama;  Obelodanjivanje pismenih informacija / brošure, posteri, leci, veb stranica;  Informativni pultovi / U opštinama i PIU jedinici;  Žalbeni mehanizam  Anketiranje PAP strana / Po završetku raseljavanja | Sastanci u pogođenim opštinama i selima (šestomesečno);  Anketiranje građana/PAP strana u pogođenim selima;  Komunikacija na društvenim mrežaima (prema potrebi);  Informativni pultovi sa brošurama /posterima u pogođenim opštinama (kontinuirano) | PIU jedinica |
| **Ostale zainteresovane strane (Eksterne)**  Štampa i mediji;  Organizacije civilnog društva / NVO;  Pružaoci usluga / Nacionalni i međunarodni izvođači radova i konsultanti za inženjering;  Razne Vladine inspekcije kao što su inspektorat za rad, građevinska inspekcija, itd.  Akademske ustanove;  Ministarstva nacionalne Vlade;  Lokalne samouprave / relevantna odeljenja;  Opšta javnost, turisti, tražioci poslova | Proces žalbenog mehanizma;  Mere za očuvanje zdravlja i bezbednosti u zajednici tokom operativne faze; | Komunikacija putem masovnih/društvenih mreža  Obelodanjivanje pismenih informacija  Obelodanjivanje aktivnosti na veb stranici MGSI i relevantnih LSU | Komunikacija na socijalnim mrežama (prema potrebi); | PIU jedinica and MGSI  Tim za odnose sa javnošću |

## Predložena strategija za uključivanje stavova ugroženih grupa

Projekat će preduzeti posebne mere kako bi se grupama u nepovoljnom i ugroženom položaju osigurala jednaka mogućnost pristupu informacijama, pružanja povratnih informacija ili podnošenja žalbi. Angažovanje socijalnih stručnjaka pomoći će u obezbeđivanju proaktivnog dosezanja do svih grupa stanovništva. Obuka i sesije podizanja svesti odvijaće se u selima umesto u sedištu JLS kako bi se obezbedilo veće učešće ciljanog stanovništva. Fokus grupe ili individualni konsultativni sastanci posvećeni prevashodno ugroženim grupama sprovodiće se kako bi se izmerili njihovi stavovi i zabrinutosti, uključujući romske zajednice, domaćinstva i pojedince kako bi se utvrdila bilo kakva kumulativna ugroženost koja proističe iz njihove marginalizacije , kao i kako bi se na odgovarajući način sagledali uticaji koji se mogu pripisati projektu.

## Vremenski rokovi

Posebni SEP planovi za potprojekte biće pripremljeni nakon što se saznaju detaljnije informacije o potprojektima. Vremenski rok implementacije još uvek nije utvrđen, a detalji će biti deo aktivnosti objavljivanja i uključivanja.

## Pregled komentara

Komentare o svim objavljenim podacima i ESF dokumentima pregledaće stručnjaci PIU jedinice za ekološka i socijalna pitanja odmah po dolasku. Glavni komentar biće ugrađen u konačnu verziju dokumenata ESF okvira i obelodanjen, zajedno sa izveštajem o povratnim informacijama, tj. (i) spiskom medija u kojima je objavljeno saopštenje, (ii) sadržajem objave, (iii) vremenom objavljivanja, (iv) spiskom primljenih povratnih informacija.

## Buduće faze projekta

Zainteresovane strane biće obaveštavane tokom razvoja projekta, uključujući izveštavanje o ekološkim i socijalnim učinkom projekta i implementaciji plana uključivanja zainteresovanih strana i žalbenog mehanizma. Projekti bi trebalo da izveštavaju najmanje jednom godišnje zainteresovanim stranama, ali često će izveštavati češće tokom posebno aktivnih perioda, kada javnost može iskusiti više uticaja ili kada se faze menjaju (na primer, kvartalni izveštaji tokom izgradnje, a zatim godišnji izveštaji tokom implementacije).

## Razvoj SEP planova na potprojektnom nivou (SPSEP)

Ovaj SEP plan na nivou projekta služi kao mapa puta za razvoj SEP planova na potprojektnom nivou (SPSEP) koji se pripremaju za potprojekte čim budu poznate određene lokacije, grupe zainteresovanih strana, kao i posebne vrste i povezane aktivnosti i raspored aktivnosti za potprojekte. Oni će predložiti ciljane programe uključivanja zainteresovanih strana koji u velikoj meri zavise od potprojektnih detalja, uključujući prostor, geografsku lokaciju i vremenski okvir projektnih aktivnosti.

Delokrug i nivo detalja SEP planova specifičnih za lokaciju treba da budu u skladu sa prirodom i obimom, potencijalnim rizicima i uticajima projekta i nivoom zabrinutosti u projektu.

Razvoj SPSEP plana zasnivaće se na skriningu kako bi se osigurale relevantne informacije koje mogu biti korisne za razumevanje karakteristika ljudi/zajednica na koje će projekat uticati. To mogu, na primer, biti: podaci o životnoj sredini, popisni podaci, društveno-ekonomski podaci (podaci o prihodima, zaposlenosti ...), podaci o polovima itd. pri čemu će njihove implikacije sa ekološke i/ili socijalne tačke gledišta biti objašnjene. Opis projekta mora biti ciljan i relevantan za razumevanje tipova grupa zainteresovanih strana na koje projekat utiče.

Detaljan pregled ključnih pitanja pokrenutih u prethodnim aktivnostima uključivanja zainteresovanih strana i na koji način je rani doprinos zainteresovanih strana uticao na idejni projekat biće uključen u SPSEP planove. Lekcije naučene o svim prethodnim aktivnostima uključivanja zainteresovanih strana iz prethodnih projekata ili aktuelnih sličnih projekata smatraće se i opisati kao relevantne.

Svaki SPSEP plan pregledće spisak identifikovanih zainteresovanih strana i osigurati da oni (i) na koje projekat utiče ili će na njih verovatno uticati (strane na koje utiče projekat); i (ii) koji mogu imati interes u projektu (ostale zainteresovane strane) su adekvatno identifikovane. Neke grupe bi mogle biti zainteresovane za projekat zbog sektora u kojem se nalazi, a druge bi mogle želeti da imaju informacije jednostavno zato što se javne finansije predlažu kao podrška projektu. Na osnovu analize, SPSEP planovi bi trebalo da usvoje strategije uključivanja na osnovu potreba zainteresovanih strana i analize njihovog interesa i uticaja.

SPSEP plan bi trebalo da bude jasan i koncizan i usmeren na opisivanje projekta i identifikovanje njegovih zainteresovanih strana. Fokus će biti na razdvajanju ključnih informacija koje će biti u javnom domenu, na kojim jezicima i gde će biti najbolje dostupne kako bi se omogućio inkluzivan pristup. SEP plan mora biti usmeren i trebalo bi da pokažei način uključivanja koji je specifičan za zainteresovane strane, sažet, ali sveobuhvatan i trebalo bi da objasni mogućnosti pristupa informacijama, javne konsultacije, obezbedi rok za komentare i objasni kako će ljudi biti obavešteni o novim informacijama ili imati mogućnosti da daju povratne informacije, uključujući način na koji će se one oceniti i uzeti u razmatranje.

SPSEP plan će proširiti GM identifikovan u ovom PSEP planu i identifikovati i oglašavati lokalna ulazna mesta za žalbe u okviru kampanje podizanja svesti. Predviđene su obaveze objavljivanja rutinskih informacija o ekološkom i društvenom učinku projekta, uključujući mogućnosti za konsultacije i način na koji će se rešavati žalbe.

Pokretači ugroženog položaja biće detaljno procenjeni i identifikovani tokom razvoja potprojekata, nadovezujući se na identifikovane grupe. Sledeće može pomoći u osmišljavanju pristupa za razumevanje gledišta ovih grupa:

* Identifikujte pojedince ili grupe u nepovoljnom ili ugroženom položaju i ograničenja koja mogu imati u učestvovanju odnosno razumevanju projektnih informacija ili učešću u procesu konsultacija.
* Šta bi moglo sprečiti ove pojedince ili grupe da učestvuju u planiranom procesu? (Na primer, jezičke razlike, nemogućnost prevoza do mesta događaja, dostupnog mesta održavanja događaja, invaliditet, nedostatak razumevanja procesa konsultacija).
* Kako obično dobijaju informacije o zajednici, projektima, aktivnostima?
* Da li imaju ograničenja u pogledu doba dana ili lokacije za javne konsultacije?
* Koja dodatna podrška ili resursi bi mogli biti potrebni da bi se ovim ljudima omogućilo učešće u procesu konsultacija? (Primeri su obezbeđivanje prevoda na manjinskom jeziku, znakovnom jeziku, informacije štampane velikim fontom ili na Brajevom pismu; odabir dostupnih mesta za održavanje događaja; obezbeđivanje prevoza ljudi u udaljenim područjima do najbližeg mesta sastanka; održavanje malih, usredsređenih sastanaka na kojima ugrožene zainteresovane strane lakše postavljaju pitanja ili govore o problemima.)
* Ako na području projekta nema aktivnih organizacija koje rade sa ugroženim grupama, kao što su osobe sa invaliditetom, obratite se medicinskim radnicima koji su možda svesniji marginalizovanih grupa i kako najbolje komunicirati sa njima.
* Kakvu vrstu uključivanja je projekat u skorije vreme imao sa ugroženim zainteresovanim stranama i njihovim predstavnicima?

Rezime potreba zainteresovanih strana biće identifikovan uzimajući u obzir pokretače ugroženog položaja, ali i druge barijere koje zahtevaju prilagođavanje zajedničkih alata za komunikaciju i uključivanje.

SPSEP planovi sažeće glavne ciljeve programa uključivanja zainteresovanih strana i predviđeni raspored za različite aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana: u kojim će se fazama tokom životnog ciklusa projekta odvijati, sa kojom periodičnošću i koja odluka se donosi u vezi sa kojim komentarima ljudi i problemima koje su izneli.

SEP plan će ukratko opisati koje će se informacije otkriti u kojim formatima i vrste metoda koje će se koristiti za prenošenje ovih informacija svakoj od grupa zainteresovanih strana. Korišćene metode mogu se razlikovati u zavisnosti od ciljne publike.

Strategija za konsultacije biće usvojena zajedno sa metodama koje se razlikuju u zavisnosti od ciljne publike (npr. intervjui, ankete, javni sastanci, metode učešća). Razvijaće se strategija za uključivanje stavova ugroženih grupa i način na koji će se tražiti stavovi grupa u nepovoljnom ili ugroženom položaju.

Detaljne informacije o tome koji će resursi biti posvećeni upravljanju i implementaciji SPSEP plana i koji budžet je opredeljen za osiguranje implementacije, uključujući aktivnosti praćenja i vrednovanja, pokazaće kapacitete i posvećenost implementaciji SPSEP plana i pratećim aktivnostima.

SPSEP planovi biće pripremljeni u konsultaciji sa zainteresovanim stranama, odobreni od strane Svetske banke, objavljeni uz prateće konsultacije, pre početka građevinskih radova, u skladu sa zahtevima o obelodanjivanju i konsultacijama navedenim u ovom SEP planu na nivou projekta.

# RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

## Resursi

Detaljni budžeti biće dalje navedeni u SEP planovima specifičnim za potprojektni nivo i mogu uključivati budžetske kategorije navedene u tabeli dalje u tekstu. SEP planovi napraviće poštenu i tačnu procenu potrebnog budžeta kako bi se osigurala implementacija strategija uključivanja.

Okvirne budžetske kategorije za efikasno sprovođenje uključivanja zainteresovanih strana uključuju:

* Plate osoblja (stručnjaci za zaštitu životne sredine i socijalna pitanja; putni troškovi za osoblje)
* Događaji (sastanci za pokretanje projekata/potprojekata; fokus grupe)
* Komunikacione kampanje (posteri, leci; kampanje na društvenim mrežama)
* Obuke i radionice (Obuka o društvenim/ekološkim pitanjima za PIU i osoblje izvođača radova; obuka o RZN za potrebe PIU jedinice i osoblje izvođača radova; komunikacione radionice)
* Ankete korisnika (ankete o percepciji tokom projekta in a kraju projekta)
* Žalbeni mehanizam (Formiranje lokalnih prijemnih mesta; komunikacioni materijali GM-a)
* Ostali troškovi.

## Funkcije i odgovornosti upravljanja

PIU jedincia će biti odgovorna za planiranje i implementaciju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana, kao i za druge relevantne aktivnosti dosezanja do ljudi, obelodanjivanja informacija i konsultacije, kao i za funkcionisanje žalbenog mehanizma.

Kako bi se osigurala uspešna implementacija SEF okvira i SEP plana, PIU jedinica je angažovala stručnjake za životnu sredinu i socijalna pitanja kako bi podržali projekat.

# ŽALBENI MEHANIZAM

MGSI/PIU jedinica uspostaviće žalbeni mehanizam na nivou projekta (GM), koji se sastoji od Centralnog pulta za povratne informacije (CFD) kojim upravlja PIU jedinica i lokalnih pultova za prijem žalbi (LGAD) (zajednički nazvanih Žalbenim mehanizmom (GM)).

Centralni pult za povratne informacije (CFD) biće uspostavljen pre početka bilo kakvih aktivnosti u okviru projekta radi upravljanja i odgovarajućeg odgovaranja na žalbe tokom različitih faza, dok će LGD stupiti na snagu nakon donošenja odluke o svakom novom potprojektu. CFD će biti odgovoran za sveukupnu administraciju žalbi, dok će LGD služiti kao lokalna tačka za prijem žalbi i potvrđivanje prijema žalbi putem lokalnih struktura, koje će uspostaviti i njima upravljati lokalne uprave (pogođena JLS) sa predstavnicima ključnih zainteresovanih strana (tj. predstavnik PIU jedinice, predstavnik JLS i predstavnik lokalnih zajednica). Osim žalbenog mehanizmaa, dostupni su i pravni lekovi u okviru nacionalnog zakonodavstva (sudovi, inspekcije, upravni organi itd.).

Da bi se obezbedio pristup žalbenom mehanizmu, potencijalni korisnici, zajednice i druge zainteresovane strane mogu podnositi žalbe putem kanala navedenim dalje u tekstu. GM će pružiti priliku za kontinuirane povratne informacije o potprojektima i rešavanje pojedinačnih žalbi tokom implementacije. Postupci u vezi sa rešavanjem žalbi biće objavljeni na veb stranici MGSI kako bi se osigurala potpuna transparentnost.

GM će služiti kao informacioni centar na nivou projekta ali i kao žalbeni mehanizam, dostupan onima koji su pogođeni implementacijom svih podkomponenti projekta i primenjiv je na sve projektne aktivnosti i relevantan za sve lokalne zajednice pogođene projektnim aktivnostima. GM je odgovoran za prijem i odgovaranje na žalbe i komentare sledećih grupa:

* Fizičko/pravno lice na koje projekat direktno utiče, potencijalni korisnici projekta,
* Fizičko/pravno lice na koje projekat direktno utiče otkupom zemljišta i raseljavanjem,
* Ljudi zainteresovani za projekat, i
* Stanovnici/zajednice koje su zainteresovane odnosno pogođene projektnim aktivnostima.

MGSI/PIU jedinica sarađivaće sa lokalnim samoupravama u zajedničkim naporima na uspostavljanju funkcionalnog žalbenog sistema i informisanju zainteresovanih strana o ulozi i funkciji žalbenog mehanizma, kontakt osobama, pristupnim kanalima i procedurama za podnošenje žalbi u pogođenim područjima. Informacije o žalbenom mehanizmu biće dostupne:

* Na veb stranici MGSI (http://www.mgsi.gov.rs/)
* Na oglasnim tablama i veb stranicama LM
* U okviru kampanja na društvenim mrežama.

Iako je rizik od seksualne eksploatacije i zloupotrebe (SEA)/seksualnog uznemiravanja (SH) i seksualne eksploatacije i zlostavljanja/seksualnog uznemiravanja u projektu ocenjen kao nizak (zbog (i) očekivanog lokalnog zaposlenja i (ii) očekivanog malog broja radnika na gradilištima) žalbenom mehanizmu će iz predostrožnosti biti omogućeno da prepozna žalbe na SEA/SH. Takvim žalbama će zasebno upravljati obučeni stručnjak, ali će se koristiti isti lanac vrednosti procesa i vremenski okviri opisani dalje u tekstu (poglavlje 6.4. Prijem žalbi i lanac vrednosti procesa). Biće obezbeđena neophodna obuka za postavljenog člana osoblja koji će se baviti takvim žalbama.

## Podnošenje žalbi

Efikasno upravljanje žalbama čvrsto se oslanja na postavljeno osnovno načelo osmišljeno da promoviše pravičnost procesa i njegovih ishoda. Na svaku žalbu može se skrenuti pažnja CFD pultu ili LGD pultu anonimno, lično ili putem telefona ili pismenim putem popunjavanjem žalbenog obrasca putem telefona, mejla, pošte, faksa ili ličnom dostavom na adresu MGSI/PIU jedinice, koja će biti poznata kada se utvrdi. Pristupne tačke i detalji o ulaznim tačkama biće objavljeni i biće deo izgradnje svesti kada se saznaju lokacije potprojekata i kada se uspostavi PIU jedinica.

## Upravljanje žalbama

Svaka žalba pratiće sledeće obavezne korake: primiti, oceniti i dodeliti, potvrditi, istražiti, odgovoriti, pratiti i zatvoriti.

Nakon što je evidentirana, žalbeni mehanizam će sprovesti brzu procenu kako bi potvrdio prirodu žalbe i utvrdio ozbiljnost. U roku od 5 dana od evidentiranja žalbeni mehanizam će potvrditi da je slučaj registrovan i podnosiocu žalbe dostaviti osnovne informacije o sledećem koraku. Zatim će pristupiti istrazi pokušavajući da razume problem iz perspektive podnosioca žalbe i da razume koju radnju podnosilac žalbe zahteva. Žalbeni mehanizam će sprovoditi istragu tako što će razmotriti činjenice i okolnosti, intervjuisati sve uključene strane i razgovarati sa relevantnim zainteresovanim stranama. Nakon što se ispita predmet žalbe, a u zavisnosti od ozbiljnosti i vrste žalbe, o privremenoj odluci razgovaraće se sa podnosiocem žalbe u roku od 10 dana nakon evidentiranja žalbe. Jednostrano objavljivanje odluke je izuzetak. Konačni sporazum treba da bude specifičan i izdat, a podnosilac žalbe obavešten o konačnoj odluci najkasnije 30 dana od evidentiranja žalbe. Žalbeni slučajevi se zatvaraju nakon potvrde implementacije odluke. Čak i kada se sporazum ne postigne ili je žalba odbijena, važno je dokumentovati rezultat, radnje i uložene napore u rešavanje žalbenog slučaja, i zatvoriti slučaj. Ako se žalba ne može rešiti sporazumnim putem, podnosilac žalbe može pribeći formalnim sudskim postupcima, koji su dostupni u okviru nacionalnog pravnog okvira Republike Srbije. Podnošenje žalbe žalbenom mehanizmu ne isključuje niti sprečava traženje rešenja od zvaničnog organa, sudskog ili drugog u bilo kom trenutku (uključujući i tokom procesa podnošenja žalbe) utvrđene pravnim okvirom Srbije.

U slučaju anonimnog podnošenja žalbe, nakon potvrde žalbe u roku od tri dana od evidentiranja, CGD pult će istražiti predmet žalbe i u roku od 30 dana od evidentiranja žalbe doneti konačnu odluku koja će biti obelodanjena na veb stranici MGSI-a. Žalbeni slučaj se zatvara nakon potvrde implementacije odluke.

CGD pult će voditi evidenciju žalbi koja će imati sve potrebne elemente za razvrstavanje žalbi prema polu osobe koja ih podnosi, kao i prema vrsti žalbe. Lični podaci svakog podnosioca žalbe biće zaštićeni Zakonom o zaštiti podataka. Svaka žalba biće upisana u registar sa najmanje sledećim podacima:

* opis žalbi,
* datum prijema potvrde vraćene podnosiocu žalbe,
* opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mere), i
* datum rešavanja / pružanja povratnih informacija podnosiocu žalbe,
* potvrda implementacije, i
* zatvaranje.

U slučaju da se žalba ne može rešiti na zadovoljavajući način za podnosioca žalbe, on/ona ima pravo na žalbu. U takvim slučajevima rešavanje žalbe biće pregledano od strane komisije na nivou agencije za implementaciju. Komisija će se sastojati od tri imenovana člana koji nisu direktno uključeni u implementaciju projekta. Komisija će potvrditi prijem žalbe u roku od 3 dana i doneti konačnu odluku u roku od 5 dana od prijema žalbe. Odluka komisije uključivaće detaljno objašnjenje procesa rešavanja žalbi, kao i objašnjenje konačne odluke i smernice o tome kako postupiti ako ishod još uvek nije zadovoljavajući za podnosioca žalbe.

## Evidencija žalbi

Uloga žalbenog mehanizma, pored rešavanja žalbi, biće i čuvanje i skladištenje primljenih komentara/pritužbi i vođenje Centralne evidencije žalbi kojim upravlja PIU jedinica.

PIU jedinica vodiće evidenciju žalbi kako bi se osiguralo da svaka žalba ima individualni referentni broj i da se na odgovarajući način prati, a evidentirane radnje izvršavaju. Prilikom prijema povratnih informacija, uključujući žalbe, definiše se sledeće:

* Vrsta,
* Kategorija,
* Rok za rešavanje žalbe, i
* Dogovoreni akcioni plan.

Svakoj žalbi treba dodeliti individualni referentni broj i na odgovarajući način je pratiti a evidentirane radnje ispuniti. Evidencija treba da sadrži sledeće podatke:

* Ime i prezime podnosioca žalbe, lokacija i detalji žalbe,
* Datum podnošenja,
* Datum kada je Evidencija žalbi postavljena u projektnoj bazi podataka,
* Detalji predloženih korektivnih radnji,
* Datum kada je predložena korektivna mera poslata podnosiocu žalbe (ako je potrebno),
* Datum kada je žalbeni slučaj zaključen,
* Datum kada je odgovor poslat podnosiocu žalbe

## Prijem žalbi i lanac vrednosti procesa

**Tabela 3.** Dijagram toka žalbi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KORACI | AKCIJE | DANi |
| KORAK 1: Podnošenje žalbe | Usmeno, pismeno putem kutije za predloge/žalbe, putem telefonske linije/mobilnog telefona, pošte, SMS poruka, društvenih mreža (WhatsApp, Viber, Facebook, itd.), mejla, veb stranice i LGD pulta.Žalbeni mehanizam će takođe dozvoliti anonimno podnošenje žalbi i njihovo rešavanje. SEP planovi specifični za lokaciju uključuju detalje o ulaznim tačkama za žalbe i kontakt osobama. |  |
| KORAK 2: Evidencija žalbe | Klasifikovanje žalbi zasnovano na tipologiji žalbi i podnosilaca žalbi radi pružanja efikasnijeg odgovora i momentalnog pružanja inicijalnog odgovora, ako je moguće. Tipologija će se zasnivati na karakteristikama podnosioca žalbe (npr. ugrožene grupe, osobe sa invaliditetom, osobe sa jezičkim barijerama, itd.) kao i na prirodi žalbe. |  |
| KORAK 3: Potvrda žalbe |  | 5 |
| KORAK 4: Istraga i razgovor sa podnosiocem žalbe | Sakupljanje informacija o žalbi radi utvrđivanja njene podobnosti i stvaranja jasne slike o okolnostima u vezi sa problemom koji se razmatra. Ovaj proces obično uključuje posete lokaciji, pregled dokumenata, sastanak sa korisnikom žalbenog mehanizma (ako je poznat i voljan da se uključi) i sastanke sa pojedincima odnosno subjektima koji mogu pomoći u rešavanju problema. Biće uloženi razumni napori u rešavanje žalbe. Ako je žalba nejasna i nije dovoljno jasna, žalbeni mehanizam je dužan da pomogne i posavetuje, pa čak i da pomogne u ponovnom sastavljanju podneska, kako bi žalba/ postala jasna, u svrhu donošenja informisane odluke žalbenog mehanizma, u najboljem interesu osoba na koje projekat utiče. Ako žalbeni mehanizamnije u mogućnosti da se pozabavi pitanjima koja su pokrenuta hitnom korektivnom akcijom, identifikovaće se dugoročna korektivna akcija. Odluka daje jasnu ocenu pritužbe/žalbe, jasnu odluku i preporuke za pravičan pravni lijek i predlaže mere za izmenu budućeg ponašanja koje je izazvalo pritužbu, al ii predlaže mere za nadoknadu ako mere ublažavanja ne mogu popraviti štetu ili povredu. Odluka će se dati u pismenoj formi i biće dostavljena licu koje je uložilo žalbu, kao i svakom drugom licu ili subjektu na koje se preporuka i mere primenjuju ili su po zakonu obavezne. Osoba koja je podnela žalbu može izraziti svoje lično zadovoljstvo ishodom procedure rešavanja žalbe. Jednostrana odluka biće izuzetak, a rešenje će se tražiti kroz dijalog između žalbenog mehanizma i podnosioca žalbe | 10 |
| KORAK 5: Iznošenje odluke |  | 30 |
| KORAK 6: Odgovor podnosioca žalbe | Zatvaranje žalbe ili preduzimanje daljih koraka/odluke komisije drugog reda ako žalba ostane otvorena. Pre bilo kakvog zatvaranja žalbi/pritužbi, žalbeni mehanizam će:   * Potvrditi da su sprovedene potrebne radnje žalbenog mehanizma, da je proces rešavanja žalbi praćen i da je doneta pravična odluka; * Organizovati sastanke u roku od 10 dana od dana stupanja u kontakt sa zainteresovanim stranama kako bi razgovarali o tome kako da se reši problem, ako prethodno nisu organizovani; * Predložiti konačnu odluku o meri ublažavanja podnosiocu žalbe/oštećenoj strani; * Implementirati dogovorene mere ublažavanja; * Ažurirati obrazac izveštaja o žalbi i obezbediti potpis od strane podnosioca žalbe/oštećene strane; * Potpisati obrazac izveštaja o žalbi i evidentirati ažurirane informacije o žalbi u Registru žalbi; i * Poslati kopije relevantnih dokumenata (npr. popunjeni obrazac izveštaja o žalbi, mere ublažavanja, zapisnike sa sastanaka, ako je odgovarajuće) zainteresovanim stranama. |  |

Posebni SEP planovi specifični za potprojektni nivo sadržaće detalje o svim tačkama prijema žalbi, procesima upravljanja žalbama, vremenskim rokovima, istražnim aktivnostima i uslovima zatvaranja, uključujući instancu rešavanja drugog reda. Dodatne informacije o detaljima lokalnog pristupa LGD pultu biće poznati i distribuirani u kasnijim fazama i oni će biti deo kampanje podizanja svesti u okviru SEP planova na potprojektnom nivou.

## Praćenje i izveštavanje o žalbama

CFD biće odgovoran za:

* Redovno prikupljanje podataka, čim se žalba primi putem LGD pulta koji služi kao lokalna prijemna tačka, o broju, sadržaju i statusu žalbi i njihovo postavljanje u jedinstvenu regionalnu bazu podataka;
* Vođenje evidencije o žalbama primljenim na regionalnom i lokalnom nivou;
* Praćenje otvorenih pitanja i predlaganje mera za njihovo rešavanje;
* Obelodanjivanje tromesečnih izveštaja o žalbenim mehanizmima:
* Na veb stranici MGSI (http://www.mgsi.gov.rs/)
* Na oglasnim tablama i veb stranicama lokalnih opština
* U okviru kampanja na društvenim mrežama.
* Rezimiranje i analizu kvalitativnih podataka primljenih od lokalnih tačaka za prijem žalbi o broju, sadržaju i statusu žalbi i njihovo postavljanje u jedinstvenu projektnu bazu podataka.

Redovni izveštaji o društvenom praćenju koji se podnose Svetskoj banci dostavljaju se preko MGSI/PIU jedinice, koji će uključivati odeljak u vezi sa žalbenim mehanizmom koji obezbeđuje ažurirane informacije o sledećem:

* Status implementacije žalbenog mehanizma (procedure, obuka, kampanje podizanja svesti javnosti, finansiranje, itd.);
* Kvalitativni podaci o broju primljenih žalbi (prijave, predlozi, žalbe, zahtevi, pozitivne povratne informacije) i broju rešenih žalbi;
* Kvantitativni podaci o vrsti žalbi i odgovora, iznetim problemima i žalbama koje ostaju nerešeni;
* Nivo zadovoljstva preduzetim merama (reagovanjem);
* Sve preduzete korektivne mere.

## Žalbeni sistem Svetske banke

Zajednice i pojedinci koji veruju da na njih negativno utiče projekat podržan od strane Svetske banke (SB) mogu podneti žalbe postojećim žalbenim mehanizmima na nivou projekta ili Službi Svetske banke za rešavanje žalbi (GRS). GRS osigurava da se primljene žalbe blagovremeno pregledaju kako bi se odgovorilo na probleme vezane za projekat. Zajednice i pojedinci na koje utiče projekat mogu podneti žalbu nezavisnom inspekcijskom odboru Svetske banke koji utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla nastati kao posledica nepoštovanja politika i procedura SB. Žalbe se mogu podneti u bilo kom trenutku nakon što je Svetskoj banci direktno ukazano na postojeće probleme, a Uprava banke je dobila priliku da odgovori. Za informacije o načinu podnošenja žalbe korporativnoj Službi Svetske banke za rešavanje žalbi (GRS) posetite veb stranicu http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service. Za informacije o načinu podnošenja žalbi Inspekcijskom odboru Svetske banke posetite veb stranicu *www.inspectionpanel.org*

# PRAĆENJE I IZVEŠTAVANJE

PIU jedinica će biti odgovorna za celokupnu kompilaciju napretka i rezultata. Povratne informacije i žalbe primljene putem žalbenog mehanizma biće objedinjene i uključene u redovne izveštaje. Tokom implementacije, SEP plan se može ažurirati na osnovu identifikacije novih zainteresovanih strana i/ili potrebe za različitim oblicima uključivanja zainteresovanih strana.

Izveštaje o praćenju koji dokumentuju ekološki i socijalni učinak projekta tokom izgradnje pripremiće stručnjaci za socijalna i ekološka pitanja koje će angažovati PIU jedinica za PIU i Svetsku banku. Ovi izveštaji će uključivati deo koji se odnosi na uključivanje zainteresovanih strana i upravljanje žalbama, na osnovu predloženog skupa indikatora. Postizanje indikatora oslanjaće se na informacije iz SEL registra i Evidencije žalbi.

**Tabela 4.** Indikatori praćenja

|  |
| --- |
| **UKLJUČIVANJE PAP STRANA** |
| Broj i lokacija sastanaka sa PAP stranama |
| Broj i lokacija internih sastanaka sa PAP stranama |
| Broj i lokacija sastanaka na temu podizanja svesti u zajednici ili sastanaka o obukama |
| Broj i lokacija zvaničnih sastanaka sa PAP stranama |
| Broj i lokacija nezvaničnih sastanaka sa PAP stranama |
| Broj i lokacija sastanaka na temu podizanja svesti u zajednici ili sastanaka o obukama |
| Broj i lokacija zvaničnih sastanaka sa PAP stranama |
| **UKLJUČIVANJE DRUGIH ZAINTERESOVANIH STRANA** |
| Broj i priroda aktivnosti uključivanja drugih zainteresovanih strana, razvrstanih prema kategoriji zainteresovanih strana (vladina odeljenja, opštine, NVO) |
| Zapisnici sa sastanaka biće priloženi šestomesečnom izveštaju |
| Broj i priroda projektne dokumentacije koja je javno obelodanjena |
| Broj i priroda ažuriranja veb stranice projekta |
| Broj i kategorije komentara dobijenih na veb stranici |
| **ŽALBENI MEHANIZAM** |
| Broj primljenih žalbi, ukupno i na lokalnom nivou, na veb stranici, razvrstanih prema polu podnosioca žalbe i načinu prijema (telefon, mejl, diskusija) |
| Broj primljenih žalbi od pogođenih osoba, spoljnih zainteresovanih strana |
| Broj žalbi koje su (i) otvorene, (ii) otvorene više od 30 dana, (iii) rešene, (iv) zatvorene i (v) broj odgovora koji su zadovoljili podnosioce žalbi tokom perioda izveštavanja, razvrstanih prema kategoriji žalbi, polu, starosti i lokaciji podnosioca žalbe. |
| Prosečno trajanje procesa rešavanja žalbe, razvrstano prema polu podnosilaca žalbi i kategorijama žalbi |
| Broj sastanaka LGD pulta i rezultati sa ovih sastanaka (zapisnici sa sastanaka koje su potpisali prisutni, uključujući podnosioce žalbi čije potpise je potrebno priložiti uz izveštaj) |
| Trendovi u vremenu i poređenje broja, kategorija i lokacije žalbi sa prethodnim periodima izveštavanja |
| **ŽALBE RADNIKA** |
| Broj žalbi radnika, razvrstanih prema polu radnika i mestu rada |
| Broj žalbi radnika (i) otvorenih, (ii) otvorenih tokom više od 30 dana, (iii) rešenih, (iv) zatvorenih i (v) broja odgovora koji su zadovoljili radnike, tokom perioda izveštavanja, razvrstanih prema kategoriji žalbi, polu, starosti radnika i mestu rada. |
| Profil onih koji podnose žalbe (pol, starost, mesto rada), prema kategoriji žalbi. |
| Prosečno trajanje procesa rešavanja žalbe, razvrstano prema polu podnosilaca žalbi i kategorijama žalbi |
| Trend u vremenu i poređenje broja, kategorija i lokacije žalbi sa prethodnim periodima izveštavanja |

## Uključivanje zainteresovanih strana u aktivnosti praćenja

Projekat pruža nekoliko mogućnosti zainteresovanim stranama, posebno stranama na koje utiče projekat (PAP), da prate određene aspekte učinka projekta i daju povratne informacije. LGD na nivou svake zahvaćene opštine omogućiće PAP licima da podnose žalbe i druge vrste povratnih informacija. Ankete građana/PAP lica u srednjoj i završnoj fazi projekta takođe će omogućiti PAP licima da pruže povratne informacije o učinku projekta. Štaviše, česti i redovni sastanci zajednice i interakcija sa osobljem PIU jedinice omogućiće da se čuju i uključe PAP lica i druge lokalne zainteresovane strane.

## Izveštavanje grupama zainteresovanih strana

Komentari zainteresovanih strana na nacrt dokumenta ESF okvira biće pregledani odmah po prijemu. U slučaju da komentar sugeriše potrebu za izmenama, dokument će biti ažuriran i obelodanjen zajedno sa izveštajima o povratnim informacijama.

Ostali komentari i pritužbe prikupljeni tokom implementacije koristiće se u svrhu daljeg prilagođavanja aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana.

# ANEKS 1

## Žalbeni obrazac

|  |
| --- |
| Referenca br.: |
| Puno ime i prezime  Napomena: ukoliko želite možete ostati anonimni ili zahtevati da se Vaš identitet ne obelodani trećim licima bez Vašeg pristanka. U slučaju anonimnih žalbi, odluka će biti obelodanjena na veb stranici projekta [https://www.mgsi.gov.rs/](http://www.minpolj.rs) |
| Ime \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Prezime \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ❏ Želim anonimno da podnesem žalbu  Pol podnosioca žalbe (popunjavanje ovog polja je opciono)  ❏ Muški ❏Ženski ❏Drugi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (molimo navedite) |
| ❏ Zahtevam da se moj identitet ne obelodani bez mog pristanka  Kontakt informacije: Molimo da označite kako želite da budete kontaktirani (poštom, telefonom, mejlom). |
| ❏ Poštom: Molimo napišite svoju poštansku adresu: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ❏ Telefonom: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ❏ Mejlom \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ❏ Dopuniću ove informacije na veb stranici po dobijanju odluke na žalbu s obzirom da želim da ostanem anoniman/na |
| Preferirani jezik komunikacije ❏ srpski ❏ drugi (navesti jezik) |
| Opis događaja ili pritužbe (Šta se dogodilo? Gde se dogodilo? Kome se dogodilo? Koji je rezultat problema? Datum događaja/ pritužbe) |
| ❏ Događaj/pritužba u samo jednom slučaju (datum \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
| ❏ Dešavalo se više od jednog puta (koliko puta? \_\_\_\_\_)  ❏ Aktuelno (trenutno doživaljavam problem) Šta biste želeli da se dogodi da bi se rešio problem?  Potpis: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Molimo Vas da ovaj obrazac vratite: Ministarstvu građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture / PIU |