

PLAN ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA
Upravljanje i ponovno korišćenje pepela / šljake iz toplane
Kragujevac - Srbija



Sadržaj

Sadržaj.....	2
Skraćenice	3
Uvod i opis projekta.....	4
Ciljevi SEP-a.....	6
Pravni zahtevi vezani za angažovanje zainteresovanih strana	7
Zakonodavstvo Republike Srbije	7
Zahtevi EBRD-a.....	7
Razlike između zahteva Republike Srbije i zahteva EBRD-a	9
Kratak pregled prethodnih aktivnosti u vezi sa angažovanjem zainteresovanih strana	10
Redovna komunikacija sa angažovanim stranama	10
Konsultacije i javno objavljivanje u vezi sa Projektom.....	10
Identifikacija zainteresovanih strana i metode komunikacije	11
Plan angažovanja zainteresovanih strana	12
Pregled aktivnosti.....	12
Aktivnosti na rekonstrukciji puteva	14
Faza predizgradnje, uključujući usvajanje projekta i proces izmeštanja poslovnih aktivnosti.....	14
Faza izvođenja građevinskih radova	16
Operativna faza	19
Aktivnosti u vezi upravljanja pepelom	20
Javni žalbeni mehanizam	22
Realizacija aktivnosti u angažovanju zainteresovanih strana	25
Uloge i odgovornosti.....	25
Vođenje evidencije.....	25
Praćenje i procena	25
Appendix A.....	26
Javni žalbeni obrazac	26
A1 Javni žalbeni obrazac	27

Skraćenice

CLO	Službenik za odnose sa zajednicom
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
E&S	Životna sredina, društveno-ekonomska
EU	Evropska unija
DH	Daljinsko grejanje / toplana
DD	Dubinska analiza
GLAC	Vodič za otkup zemljišta i pružanje naknada
KPI	Ključni pokazatelji učinka
NGO	Nevladina organizacija
PAP	Osoba pod uticajem projekta
JIP	Jedinica za implementaciju projekta
UR	Uslov za realizaciju
RS	Republika Srbija
SEP	Plan angažovanja zainteresovanih strana

Uvod i opis projekta

Ministarstvo zaštite životne sredine planira realizaciju projekta daljinskog grejanja u gradu Kragujevcu kojim će se podržati zamena kotlova na ugalj u toplani u centru grada preduzeća Energetika sa novim kotlovima na prirodan gas od oko 110MW toplotne snage i sanacija dela deponije.

Evropska banka za obnovu i razvoj (u nastavku EBRD) potpisala je sa Vladom Srbije ugovor o zajmu za projekat do 18 miliona evra Republici Srbiji koji se sastoji iz 2 dela:

- "Deo 1" (realizovan / ugovoren) gde je do 15 miliona evra kredita iskorišćeno za zamenu bojlera u toplani i centru grada, i
- "Deo 2" (nerealizovan / neugovoren) gde će Banka dati zajam do 3 miliona evra za upravljanje i ponovnu upotrebu pepela / šljake iz prostorija Energetike po završetku dubinske analize.

Deo 1 je u fazi implementacije, dok je Deo 2 trenutno u fazi preliminarnog projektovanja i EBRD je u fazi dubinske analize.

Ovaj dokument predstavlja Plan angažovanja zainteresovanih strana (u nastavku SEP) u kome je opisan pristup i način konsultovanja i angažovanja zainteresovanih strana za projekat.

Deo 2 Projekta predviđa ponovnu upotrebu materijala pepela iz skladišta pepela na lokaciji u okviru Energetike za rekonstrukciju lokalnih puteva (niskog saobraćajnog kapaciteta) sa specifičnim ekološkim i društvenim uticajima koji se mogu lako identifikovati i rešiti kroz efektivne mere ublažavanja.

Projekti puteva koji se razmatraju uključuju:

- Rekonstrukcija postojećeg puta u ukupnoj dužini od 2,1km u pravcu Bešnjaje.
- Rekonstrukcija postojećeg puta Stragari – Kutlovo u dužini do 15,5km.

U okviru dela 2 projekta, ispitani su uslovi i trenutni status deponija koje se koriste za odlaganje pepela koji proizvodi Energetika.

Dve lokacije su trenutno aktivne i zahtevaju značajan angažman zainteresovanih strana. Njihov status je predstavljen u tabeli ispod.

Ime	Vlasnik	Datum deponovanja	Deponovane tone (površina)	Status
Reomat	Energetika	septembar 2019 – decembar 2020	34,000 (2.45 ha) Maksimalni kapacitet 50,000	Izrađena je dopuna Projekta / Plana sanacije i Ministarstvo zaštite životne sredine je dobilo Odluku o početku deponije. Odlaganje, profilisanje i bilo kakvi radovi na sanaciji obustavljeni su nakon primljenih pritužbi lokalne zajednice.
Šupljaja Kamenolom	Grad Kragujevac	januar i februar 2022	10,000 (nepoznato)	Bivši kamenolom. Grad Kragujevac je ovu lokaciju namenio za privremeno skladište pepela, za izvođenje radova na izgradnji / rehabilitaciji lokalnih puteva u njegovoj blizini. Deponovano je oko 100 000t pre nego što je lokalna inspekcija Uprave za vode (Ministarstvo

				<p>poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede) obustavila deponovanje i sve dalje radove na ovoj lokaciji.</p> <p>Lokacija se nalazi uz korito reke Lepenice i pristup kamenolomu je delom na kruni nasipa za zaštitu od poplava, koji je oštećen na više mesta (nema potvrde da je to prouzrokovano deponijom).</p> <p>Na ovoj lokaciji se ne sprovode mere zaštite / ublažavanja. Za ovu lokaciju ne postoji projekat / plan rehabilitacije, Nisu date nikakve informacije o budućem stanju ove lokacije.</p>
--	--	--	--	--

Projekat je kategorizovan kao “B” na osnovu Politike životne sredine i društveno-ekonomskih pitanja (ESP) EBRD-a.

Odgovornost za implementaciju dela 2 Projekta podeljena je između dva subjekta – Toplane Energetika za pitanja u vezi sa upravljanjem zalihama pepela i grada Kragujevca za aktivnosti na rekonstrukciji predviđenih puteva. Dva glavna subjekta u ime grada Kragujevca su identifikovana kao odgovorna za aktivnosti na Projektu i to – Upravno odeljenje za imovinsko pravne poslove, urbanizam, izgradnju i zakonodavstvo odgovorno za proces otkupa zemljišta (ako se pokaže da je potrebno) i Odeljenje uprave za investicije zaduženo za upravljanje investicionim projektima koje realizuje grad Kragujevac, U daljem tekstu oba entiteta će se nazvati grad Kragujevac.

Osnovana je Jedinica za implementaciju projekta (u nastavku JIP) za oba dela projekta, sa predstavnicima Ministarstva zaštite životne sredine, grada Kragujevca i Energetike za članove JIP. JIP će omogućiti sve aktivnosti u vezi sa Projektom i imaće opštu odgovornost za proces angažovanja zainteresovanih strana.

U ovom SEP-u je opisan sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji će pomoći Energetici i gradu Kragujevcu da uspostave, i vremenom održavaju, konstruktivan odnos sa svojim zainteresovanim stranama. Postupak angažovanja zainteresovanih strana će identifikovati sve zainteresovane strane, biti inkluzivan (neće postojati prepreke koje bi sprečavale učešće, kao što su pol, etnička pripadnost, starost, itd.) i uzeće u obzir potrebe ranjivih grupa. Ovaj dokument takođe obuhvata žalbeni mehanizam, uspostavljen kako bi zainteresovane strane mogle da iznesu svoje žalbe u vezi sa projektom.

JIP će uz podršku Energetike i / ili grada Kragujevca blisko sarađivati sa drugim relevantnim institucijama, vladinim organima, lokalnim samoupravama, i projektom zahvaćenim zajednicama i pojedincima, kao i sa drugim zainteresovanim stranama kako bi se obezbedilo potpuno informisanje i dokumenti opisani u ovom SEP-u.

Angažovanje zainteresovanih strana i upravljanje žalbama u vezi sa građevinskim aktivnostima će biti u nadležnosti službenika za žalbe imenovanog od strane Izvođača, a nadziraće ga nadzorni konsultant imenovan u skladu sa Ugovorom o građevinskim radovima. Odgovornosti Izvođača moraju biti jasno definisane i određene ovim ugovorom. Pre početka građevinskih radova, javnost i lokalna zajednica će biti informisane o kontakt detaljima Izvođača i Službenika za žalbe preko internet stranica grada Kragujevca i relevantnih opština.

Ovaj SEP će biti redovno revidiran i ažuriran od strane JIP, kako važne informacije o projektu postanu dostupne.

Ciljevi SEP-a

Glavni ciljevi Plana angažovanja zainteresovanih strana su sledeći:

- Identifikovati osobe pod uticajem projekta, ili one za koje postoji verovatnoća da će biti zahvaćene projektom (“strane pod uticajem”), ili koje mogu imati interes za projekat (“druge zainteresovane strane”), ili koje mogu uticati na Projekat. Pružiti ovim osobama načine i priliku da izraze svoje brige i mišljenja;
- Osigurati blagovremeni prijem komentara, kako bi se uzeli u obzir tokom procesa donošenja odluka;
- Uspostaviti učinkovitu komunikaciju i saradnju koja generalno doprinosi potpori zajednice, i
- Uspostaviti učinkovite žalbene i mehanizme posredovanja, sa glavnim ciljem da se interveniše u sporovima kako bi se oni rešili i zatvorili i time sveo na minimum broj slučajeva upućenih sudskim organima

Ovaj SEP opisuje pristup angažovanju zainteresovanih strana koji treba održavati tokom ciklusa Projekta.

- Za radove na rekonstrukciji – prethodna izgradnja uključujući otkup zemljišta (ako se pokaže da je potrebno), aktivnosti rekonstrukcije i rad.
- Za upravljanje pepelom – aktivnosti upravljanja zalihama pepela na licu mesta i van njega.

Tabela u nastavku identifikuje i daje kratak pregled usvojenih faza angažovanja zainteresovanih strana koje će ovaj projekt pratiti

Tabela 1 Faze projekta

Faza	Status (Planirano/ Završeno)
Faza 1: Faza pre izgradnje, uključujući i proces otkupa zemljišta (privremeni i trajni)	Planirano
Faza izgradnje/Faza rekonstrukcije	Planirano
Operativna faza	Planirano
Upravljanje pepelom	Upravljanje zalihama pepela na licu mesta - planirano Upravljanje odlagalištima pepela van lokacije – u toku

Pravni zahtevi vezani za angažovanje zainteresovanih strana

Zakonodavstvo Republike Srbije

Postupci obaveštavanja javnosti i konsultacije vezane za izradu i usvajanje prostornih i regulacionih planova za gradove, opštine i naselja se organizuju u skladu sa za regulativom Republike Srbije. Zakon koji reguliše ova pitanja je Zakon o planiranju i izgradnji (Službeni glasnik RS, broj 72/2009 ... 9/2020).

Postoji nekoliko aktivnosti obaveštavanja i konsultacija koje se moraju preduzeti pre usvajanja plana, a to su:

- Obaveštavanja javnosti putem medija o detaljima objavljivanja nacrtu plana/dokumenta (tj. gde je štampana kopija dostupna za uvid, o datumima i vremenu gde se može pogledati) i pozivanje građana/organizacija da podnesu komentare i/ili da prisustvuju javnim raspravama. Građani mogu zatražiti da se na njihove komentare odgovori pismenim putem.
- Organizovanje javnih konsultacija kako bi se predstavio nacrt plana/dokument (obično u gradskoj opštini ili na drugom odgovarajućem lokalnom mestu).
- Komentari dobijeni od svih zainteresovanih strana se obrađuju a plan/dokument se revidira kako bi prikazao te komentare; priprema se izveštaj o tome koji su komentari usvojeni a koji nisu, sa objašnjenjem:
- Dostavljanje revidiranog plana/dokumenta i izveštaja nadležnim organima, kako bi se utvrdilo to da li je na komentare odgovoreno smisleno i adekvatno.

Nacionalno zakonodavstvo takođe zahteva da se obezbedi učešće javnosti u vezi sa izradom strateških procena uticaja na životnu sredinu, regulisanih Zakonom o strateškoj proceni uticaja na životnu sredinu ("Sl. glasnik RS" broj 135/2004 i 88/2010).

Ne očekuje se da će aktivnosti na ovom projektu izazvati izmene postojećeg prostornog plana niti će se izvršiti Procena uticaja na životnu sredinu, te se stoga gore navedene aktivnosti angažovanja neće odvijati.

JIP i gradska uprava moraju se pridržavati Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja ("Sl. glasnik RS" broj 120/2004, 54/2007, 104/2009 i 36/2010). Ovaj zakon reguliše prava građana o pristupu informacijama koje poseduju, koriste ili kontrolišu javni organi, postavlja principe i izuzetke od tih prava, kao i procedure za njihovo ostvarivanje i zaštitu.

Zahtevi EBRD-a

Svi projekti finansirani od strane EBRD-a moraju biti struktuirani tako da zadovolje zahteve Politike životne sredine i društveno-ekonomskih pitanja EBRD-a, koja obuhvata 10 Uslova za realizaciju (UR-ova) za ključne aspekte životne sredine i društveno-ekonomske održivosti, a koje projekti moraju ispuniti. Ovo uključuje i UR10 Objavljivanje podataka i uključivanje zainteresovanih strana. Pored toga, EBRD-ov Nezavisni projektni mehanizam (IPAM), ima zadatak da olakša rešavanje pitanja u vezi sa životnom sredinom, javnim objavljivanjem i društveno-ekonomskim pitanjima, koja su podneta od strane ljudi pod uticajem projekta i organizacija civilnog društva, a koja su u vezi sa projektima koji su finansirani od strane EBRD-a. Ovo za cilj ima da se ustanovi da li je Banka ispoštovala ESP i odredbe svoje Politike pristupa informacijama koje su primenjive na projektu, i da odgovori na sve

neusaglašenosti sa ovim politikama, tamo gde je to primenljivo. Ovim se takođe sprečava svako buduće nepridržavanje politika Banke.

Uslov za realizaciju 10 (UR10) promoviše princip snažnog angažovanja zainteresovanih strana kao temelja za postizanje i izgradnju snažnog, konstruktivnog i odgovornog odnosa koji je od suštinskog značaja za uspešno upravljanje uticajima na životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja.

Ciljevi UR 10 su sledeći:

- Da predstavlja sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji će pomoći klijentima pri izgradnji i održavanju konstruktivnog odnosa sa njihovim zainteresovanim stranama, naročito zajednicama pod direktnim uticajem projekta;
- Da promoviše unapređen učinak u vezi sa pitanjima zaštite životne sredine i društveno-ekonomskim pitanjima, kroz delotvorni angažman sa zainteresovanim stranama na projektu;
- Da promoviše i osigura sredstva za adekvatno angažovanje zajednica pod uticajem projekta tokom čitavog projektnog ciklusa, a u vezi sa pitanjima koja bi potencijalno mogla uticati na njih; da osigura da značajne informacije vezane za životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja budu objavljene zainteresovanim stranama na projektu;
- Da osigura da se na žalbe zajednica pod uticajem projekta i drugih zainteresovanih strana odgovara i da se njima prikladno upravlja.

Cilj konsultacija je da se osigura pružanje adekvatnih i blagovremenih informacija zainteresovanim stranama i onima na koje potencijalno utiču projekat i politike koje usmeravaju njegove operacije, te da ovim grupama bude pruženo dovoljno prilike da iskažu svoja mišljenja i zabrinutosti.

Angažovanje zainteresovanih strana se vrši na temelju toga da se lokalnim zajednicama na koje projekt direktno utiče, kao i drugim relevantnim zainteresiranim stranama, osigura pristup blagovremenim, relevantnim, razumljivim i pristupačnim informacijama, na kulturološki primeren način, bez manipulacija, uplitanja, prisile i zastrašivanja.

Angažovanje zainteresovanih strana će uključivati sledeće elemente:

- Identifikaciju i analizu zainteresovanih strana;
- Planiranje angažovanje zainteresovanih strana;
- Objavljivanje informacija;
- Konsultacije i učestvovanje;
- Žalbeni mehanizam; i
- Tekuće izveštavanje odgovarajućim zainteresovanim stranama.

Projekt će biti vođen angažovanjem zainteresovanih strana u postupku identifikacije zainteresovanih strana i definisanja opsega rada sa njima, kako bi se osiguralo blagovremeno određivanje ključnih pitanja koje treba rešiti.

Redovni izveštaji o učinku vezanom za životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja biće zasebno dostavljani zainteresovanim stranama. Ovi izveštaji moraju biti dostupni i pristupačni zajednicama koje su pod uticajem projekta.

Resursi za javno informisanje i angažovanje bi trebalo da se usredsrede na strane pod uticajem projekta, a posebnu pažnju treba obratiti na one na koje bi projekt mogao različito uticati zbog njihovog ugroženog ili ranjivog statusa.

UR10 EBRD-a zahteva da se angažovanje nastavi i tokom implementacije projekta, što znači tokom čitavog ciklusa projekta i da se uspostavi žalbeni mehanizam radi primanja i omogućavanja rešavanja problema i žalbi zainteresovanih strana.

Razlike između zahteva Republike Srbije i zahteva EBRD-a

Nacionalni okvir u Republici Srbiji je u velikoj meri kompatibilan sa zahtevima EBRD-a kada je reč o javnim konsultacijama i angažovanjem zainteresovanih strana, ali još uvek postoje razlike koje treba premostiti kako bi se dostigla potpuna usaglašenost. Nacionalni zahtevi ostaju na nivou proceduralnog angažovanja i ne bave se dubljim, značajnijim i osnaženim konsultacijama, kao što to nalaže EBRD. Štaviše zahtevi su sadržani u raznim dokumentima i zakonima bez sublimacije čak ni na nivou sektora. Zahtev za efektivnim postupkom ili mehanizmom po kojem ljudi mogu davati komentare ili podnositi žalbu van formalnih administrativnih i sudskih žalbenih foruma, takođe se prepoznaje kao nedostatak u zahtevima nacionalnog zakonodavstva u odnosu na zahteve EBRD-a.

Stoga se ovim SEP-om uzimaju u obzir svi zahtevi i izrađuje se plan kojim se sa jedne strane izbegava dupliranje podataka i žalbenih mehanizama, dok je sa druge strane usaglašen sa strožim standardima i zahtevima za angažovanje zainteresovanih strana EBRD-a.

Kratak pregled prethodnih aktivnosti u vezi sa angažovanjem zainteresovanih strana

Redovna komunikacija sa angažovanim stranama

Odgovornosti relevantne za angažovanje zainteresovanih strana u okviru Energetike raspoređene su na više odeljenja, uključujući generalnog direktora, Odeljenje za marketing i Odeljenje za pravne, administrativne i ljudske resurse.

Plan angažovanja zainteresovanih strana za prvi deo Projekta je razvijen u junu 2021. godine u okviru E&S DD za prvi deo. Energetika je objavila SEP na svojoj veb stranici i ima sveukupnu odgovornost za sprovođenje ovog Plana.

Energetika trenutno ima dobro uspostavljen način angažovanja sa sledećim zainteresovanim stranama:

- Njihovi korisnici usluga i stanovnici grada sa utvrđenom procedurom za podnošenje i rešavanje žalbi korisnika. Korisnicima je na raspolaganju nekoliko načina za podnošenje žalbi: - lično na šalteru Energetike d.o.o. u ulici Nikole Pašića 15; putem elektronske pošte objavljene na sajtu Energetike; ili onlajn putem formulara objavljenog na internet stranici, Kvarove na toplovodu i reklamacije na kvalitet snabdevanja grejanjem u gradu mogu se prijaviti i putem telefona 336-238 ili besplatnim pozivom na broj 0800 034-033.
- Inspekcija za životnu sredinu grada Kragujevca i Ministarstvo zaštite životne sredine gde je stalna saradnja Energetike sa ovim državnim institucijama propisana zakonom, i,
- Načini preko kojih Energetika daje saopštenja za javnost i informacije za lokalne medije po potrebi (npr. za predstojeće promene servisa razvojnih projekata). One se sprovode preko lokalnih televizijskih stanica, radio stanica, veb stranica i Kancelarije gradonačelnika.

Energetika je takođe uključena u stalnu komunikaciju sa lokalnom zajednicom koja živi u blizini odlagališta pepela koje je Energetika koristila u prošlosti.

Energetika ima nekoliko načina za primanje žalbi od šire zajednice i načina komunikacije sa svojim zainteresovanim stranama (kao što je gore opisano). Odeljenje za pravne, kadrovske i administrativne poslove odgovorno je za interno upravljanje žalbama (zaposlenih). Međutim, trenutno ne postoji formalizovan mehanizam koji bi omogućio zaposlenima da svoje žalbe podnesu lično ili anonimno, niti se vodi evidencija žalbi koja bi omogućila metodološko praćenje primljenih pritužbi i njihovih rešenja. Štaviše, žalbeni mehanizam radnika na nivou projekta koji bi mogli da koriste radnici koji nisu zaposleni (iz nabavljenih radova) je takođe nedefinisan.

Konsultacije i javno objavljivanje u vezi sa Projektom

Informacije u vezi Dela 1 Projekta zajedno sa promotivnim videom i SEP-om su objavljeni na internet stranici Energetike. Što se tiče Dela 2, do sada nisu objavljena nikakva saopštenja o informacijama specifičnim za Projekat niti su organizovane konsultacije sa grupama zainteresovanih strana koje bi mogle biti pogođene.

Identifikacija zainteresovanih strana i metode komunikacije

Grupe zainteresovanih strana na koje projekat može uticati i/ili mogu imati interesa u njemu, kao i vrsta i način komunikacije za svaku grupu, predstavljene su u nastavku. Cilj identifikacije zainteresovanih strana, koji je usko povezan sa identifikacijom uticaja, jeste da utvrdi koji pojedinci ili organizacije mogu biti direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno, pod uticajem projekta i kako im omogućiti pristup pouzdanim informacijama.

Spisak zainteresovanih strana se može promeniti tokom procesa implementacije. Stoga će se redovno revidirati i ažurirati tokom čitavog projektnog ciklusa. Rizik povezan sa svakom grupom zainteresovanih strana takođe može biti podložan promenama. Kao minimum, lista zainteresovanih strana se treba revidirati pre početka procesa otkupa zemljišta, na početku faze građevinskih radova i na početku operativne faze.

Nisu svi uticaji podjednako usmereni na sve zainteresovane strane, na neke od njih mogu uticati subjektivni, interni, objektivni ili eksterni faktori. Zainteresovane strane su razvrstane u sledeće grupe:

<p>Zainteresovane strane nacionalne Vlade – veliki interes, veliki uticaj, velika moć i ključne grupe na visokom nivou koje donose odluke</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vlada Republike Srbije • Ministarstvo zaštite životne sredine
<p>Zainteresovane strane regionalnih i lokalnih organa vlasti – veliki interes, velika lokalna moć i lokalno važna grupa za donošenje odluka</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grad Kragujevac • Inspekcija zaštite životne sredine grada Kragujevca • Energetika • Mesna zajednica Stragari • Mesna zajednica Kutlovo • Mesna zajednica Gornja Komarica
<p>Populacija pod uticajem, preduzeća i javni uslužni objekti – veliki interes, slab do srednji uticaj, slab do srednji uticaj na proces donošenja odluka</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vlasnici imovine pod uticajem (zemljište i pomoćni objekti za rekonstrukciju puteva – ukoliko je potrebno dodatno zemljište) • Stanovnici pogođenih mesnih zajednica u kojima se planira rekonstrukcija puteva (Stragari, Kutlovo, Gornja Komarica) • Stanovnici i preduzeća koji žive pored radova na rekonstrukciji puta • Građani koji žive ili rade u blizini Energetike • Vlasnici zemljišta koje se koristi za odlaganje pepela iz kotlova na ugalj Energetike i zajednice oko ovih odlagališta

<p>Eksterne zainteresovane strane pod uticajem građevinskih radova – srednji do visoki interes, srednji uticaj, ali na njih utiču unutrašnji subjektivni faktori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Druge zainteresovane strane – različite vrste interesa i uticaja, • NVO¹ • Lokalni mediji: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Radio-televizija Kragujevac https://rtk.co.rs/; ➤ Nedeljne Kragujevačke novine https://www.kragujevacke.rs/ • Potencijalni izvođač(i) i njihovi radnici • Potencijalni nadzorni inženjer za nadzor građevinskih radova (ako je određen)
<p>Ranjive grupe – veliki interes i veći rizik od siromaštva, mali interes, mala moć</p>	<p>Potencijalno mogu biti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Žene: <p>Tradicionalna vlasnička struktura je i dalje prisutna u Republici Srbiji, gde muškarci predstavljaju apsolutnu većinu nosilaca prava, dok žene postaju nosioci imovine uglavnom po pravu nasleđstva. Zbog toga uvek postoji neizvesnost u kojoj meri će žene biti uključene u raspolaganje dobijenom nadoknadom, zbog čega preporučujemo da se identifikuju kao potencijalno ugrožene grupe u svim slučajevima koji se odnose na otkup zemljišta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osobe sa poteškoćama u kretanju koje bi mogle biti dodatno otežane tokom građevinskih radova: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stariji građani/Penzioneri ➤ Osobe sa invaliditetom • Nepismena lica koja bi imala poteškoća da čitaju informativne letke i ugovore

Plan angažovanja zainteresovanih strana

Pregled aktivnosti

JIP će u saradnji sa Energetikom i gradom Kragujevcem objaviti obrazac za podnošenje žalbi i kontakt podatke za njihovo podnošenje na svojim zvaničnim stranicama (<https://http://www.energetika-kragujevac.com//> i <https://www.kragujevac.rs//>).

Kada su u pitanju aktivnosti na rekonstrukciji puteva, u skladu sa rokom izgradnje, JIP i grad Kragujevac, uz podršku predstavnika lokalne zajednice pod uticajem, organizovaće sastanke sa vlasnicima imovine pod uticajem duž deonica puta na kojima će se izvoditi radovi. i lokalno stanovništvo koje živi u blizini radova na sanaciji puteva ili planiranih pristupnih puteva. Cilj je da se predstave planirani građevinski radovi, bezbednosni rizici (u toku izgradnje i rada) i očekivane smetnje tokom građevinskih radova, kao i predviđene mere za

¹ Trenutno nije identifikovana nijedna zainteresovana NVO. Međutim, ovo se može promeniti tokom trajanja projekta.

ublažavanje i žalbeni mehanizam. Ovi sastanci će takođe služiti kao platforme na kojima će se licima pod uticajem projekta omogućiti postavljanje pitanja i davanje sugestija za dalje mere ublažavanja. Ovi sastanci će biti objavljeni putem lokalnih medija, na internet stranicama Energetike i grada Kragujevca i relevantnih opština i prema preporuci mesnih zajednica (npr. putem pisama, obaveštenja na oglasnim tablama, preko telefona). Sva dokumenta i sastanci u vezi angažovanja zainteresovanih strana će biti dostavljena na srpskom jeziku.

Projektni leci će se razviti i distribuirati stanovnicima koji žive ili rade u zajednicama pod uticajem projekta, pre početka građevinskih radova. Leci će sadržati kratak pregled projekta, datume kada se očekuje početak radova, moguće smetnje vezane za izgradnju, opis postupka upravljanja žalbama i kontakt podatke za podnošenje žalbi. Ukoliko je potreban otkup zemljišta, pre početka otkupa zemljišta / eksproprijacije, pored letka o pregledu projekta, biće podeljen Vodič za otkup zemljišta i pružanje naknada (GLAC), koji bi pored opštih netehničkih informacija u vezi sa Projektom sadržao i informacije o procesu otkupa zemljišta uključujući kompenzaciju i drugu pomoć, moguće smetnje vezane za izgradnju vezanu za zemlju koja će se koristiti, opis procedure za upravljanje žalbama i kontakt podatke osobe za podnošenje žalbi.

Izvođač će obezbediti da na svim gradilištima pre početka građevinskih aktivnosti, budu postavljene adekvatne oznake i upozorenja.

Grad Kragujevac će uz podršku JIP nastaviti da obaveštava javnost preko svoje internet stranice, medija i drugih odgovarajućih načina o značajnim dostignućima i problemima projekta (životna sredina, bezbednost i zdravlje, društveno-ekonomska pitanja).

Ostale zainteresovane strane, uključujući saobraćajnu policiju, hitne zdravstvene službe, vatrogasne jedinice itd., će biti obavestene o planiranim građevinskim radovima. Isto se odnosi i na vlasnike i operatere komunalnih usluga (grejanje, telekomunikacije, vodovod), koji će biti informisani kako bi mogli planirati eventualne popravke na svojim mrežama tokom izgradnje, ukoliko je to potrebno.

Što se tiče aktivnosti upravljanja pepelom (odlagališta Reomat i Šupljaja na licu mesta i van njega), Energetika će uz podršku Kragujevca biti odgovorna za širenje informacija o upravljanju pepelom u ugroženim zajednicama. Za pojedinosti, pogledajte tabelu 5 Plan angažovanja zainteresovanih strana u vezi sa upravljanjem pepela u nastavku.

JIP uz podršku grada Kragujevca i Energetike će voditi evidenciju svih zainteresovanih strana, uključujući prikupljanje evidencije o aktivnostima izvođača radova.

Detaljan Plan angažovanja zainteresovanih strana za svaku fazu projekta (predizgradnja, izgradnja i rad) je predstavljen u Tabelama 2-5 u nastavku.

Aktivnosti na rekonstrukciji puteva

Faza predizgradnje, uključujući usvajanje projekta i proces izmeštanja poslovnih aktivnosti

Tabela 2 Plan angažovanja zainteresovanih strana za fazu predizgradnje

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
1.	Organizovati javne konsultacije radi predstavljanja projektnih rešenja i pružiti priliku javnosti da izraze svoje komentare i nedoumice ²	Svi	Pre usvajanja glavnog projekta	JIP i grad Kragujevac	Obaveštenja na internet stranici grada Kragujevca, u prostorijama i glavnim mestima u opštinama pod uticajem. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže) Konsultacije organizovane u prostorijama opština koje su pod uticajem uz primenu propisanih mera Konsultacije na otvorenom (lokacije koje treba definisati kao odgovarajuće) uz poštovanje propisanih mera Netehnički sažetak projekta biće dostupan u štampanoj formi u zajednicama Kutlovo, Stragari i Gornja Komarnica.	Upiti i komentari preko internet stranice grada Kragujevca ili putem korisničke službe Odgovor putem zvanične prepirske, e-maila	Obaveštenja objavljena u opštinama pod uticajem i na internet lokacijama Registar žalbi i komentara Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama
2.	Obavestiti zainteresovane strane o	Svi	30 dana nakon formalnog odobrenja projekta.	JIP i grad Kragujevac	Obaveštenja na internet stranici grada Kragujevca u prostorijama i glavnim mestima u opštinama pod uticajem.	Upiti i komentari preko internet stranice grada Kragujevca ili	Arhiva objava iz štampe Obaveštenja kako su objavljena u

² S obzirom na izbijanje i širenje virusa Covid-19 u Republici Srbiji, konvencionalne metode javnih konsultacija možda neće biti moguće. Javne konsultacije biće organizovane uzimajući u obzir trenutnu situaciju u zemlji, kao i mere za borbu protiv pandemije koju je usvojila Vlada Republike Srbije.

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
	spvođenju programa		Jednokratno		Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže)	putem korisničke podrške Odgovor putem zvanične prepiske, e-maila	opštinama pod uticajem i na internet stranicama Registar žalbi
3.	Priprema i objavljivanje Plana otkupa zemljišta i raseljavanja (LARP).	Zajednica pod uticajem projekta, osobe pod uticajem projekta (npr. vlasnici zemljišta, ranjive grupe, itd.)	Objavljivanje i puna primena – pre početka građevinskih radova	JIP i grad Kragujevac	Obaveštenja na internet stranici grada Kragujevca, u prostorijama i glavnim mestima u opštinama pod uticajem. LARP treba da bude dostupan na internet stranici grada Kragujevca i u opštinama pod uticajem Štampani primerci treba da budu dostupni u prostorijama u opštinama pod uticajem. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže). Projektni leci koji sadrže GLAC i sažeti opis projekta.	Upiti i komentari preko internet stranice grada Kragujevca ili putem korisničke podrške Odgovor putem zvanične prepiske, e-maila	Arhiva objava iz štampe Obaveštenja kako su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Registar žalbi
4.	Poseban napor u vezi sa obaveštavanjem, uključujući vlasnike / korisnike zemljišta pod uticajem	Ranjive grupe/lica	Kao što je definisano u tački 1	JIP i grad Kragujevac	Pored alata za komunikaciju opisanih u tačkama iznad, ranjive grupe će primiti kućne posete i/ili pozive na individualne ili na sastanke u manjim grupama, kako bude dogovoreno sa određenom grupom/pojedincem. Pomoć će biti obezbeđena pri transportu do i od mesta sastanka. Pojednostavljene i lako razumljive brošure, odštampani najbitniji delovi dokumenta, i upotreba netehničkog jezika će	Pored kanala koji su definisani iznad, komunikacija će biti omogućena preko direktnih telefonskih linija i naknadno dogovorenih poseta/sastanka (u roku od 7 dana od svakog događaja) kako bi se informacije razumele i prikupili komentari.	Kao što je definisano u tački 1

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
					biti primenjeni u cilju širenja i objavljivanja informacija. Nepisanim ili delimično pisanim licima dokument će se čitati naglas uz prisustvo treće osobe od poverenja i znakovnim jezikom, ako je to potrebno.		
5.	Žalbeni mehanizam	Svi	Pre početka otkupa zemljišta	JIP i grad Kragujevac	Javno obaveštenje i zvanična prepiska zainteresovanih vlasti i organizacija. Distribucija obrazaca za javne pritužbe na javnim oglasnim tablama u lokalnim zajednicama pod uticajem i na internet stranicama lokalnih zajednica tokom konsultantskih sastanaka. Internet stranica grada Kragujevca.	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koji odrede JIP i grad Kragujevac Odgovor putem zvanične prepiske	Obaveštenje o objavljivanju žalbenog mehanizma objavljeno u opštinama pod uticajem projekta i na internet stranici grada Kragujevca i drugim mestima za oglašavanje

Faza izvođenja građevinskih radova

Tokom građevinskih radova najvažnije je obavestiti lokalne zainteresovane strane o građevinskim aktivnostima i izmenama u rasporedu. Cilj je da se postigne brzo vreme reagovanja na rešavanje žalbi.

Tabela 3 Plan angažovanja zainteresovanih strana za period izvođenja građevinskih radova

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
6.	Širenje informacija o očekivanim građevinskim aktivnostima	Zajednice pod uticajem projekta, osobe pod uticajem projekta (npr.	Najmanje 30 dana pre početka	Izvođač(i) JIP i grad Kragujevac	Internet stranica Grad Kragujevac, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci.	Žalbeni mehanizam Izvođačev službenik za žalbe	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
	zainteresovanim stranama pod uticajem	vlasnici zemlje, ranjive grupe, itd.), javnost.	građevinskih radova.		Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	/službenik za vezu sa zajednicom	internet stranicama Arhiva objava iz štampe Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama
7.	Informisanje zainteresovanih strana o bilo kom projektu ili aktivnostima koje bi mogle uticati na njih (npr. obavestiti zainteresovane strane o smetnjama u vodosnabdevanju, prekidima, zatvaranju puteva, obilaznicama, i o bilo kakvim prekidima u saobraćaju, rasporedu građevinskih radova)	Korisnici puta, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, šira javnost.	Od početka radova u čestim intervalima kako bi se zainteresovane strane navikle da dobiju informacije	Izvođač radova JIP i grad Kragujevac	Internet stranica grada Kragujevca, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci. Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	Žalbeni mehanizam Preko Izvođačevog CLO službenika, preko e-maila i telefona Preko kutija za informisanje postavljenim na gradilištima Kako je predviđeno nacionalnim zakonom	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Arhiva objava iz štampe Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama
8.	Obaveštavanje zainteresovanih strana o bilo kojim pitanjima zdravlja i bezbednosti tokom izvođenja građevinskih radova na projektu (npr.	Korisnici puta, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni /	Pre početka građevinskih radova	Izvođač radova JIP i grad Kragujevac	Internet stranica grada Kragujevca, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci. Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	Žalbeni mehanizam Preko Izvođačevog CLO službenika, preko e-maila i telefona Preko kutija za informisanje	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Arhiva objava iz štampe

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
	pristup gradilištu, otvorenom rovu, itd.)	nacionalni organi, šira javnost.				postavljenim na gradilištima Kako je predviđeno nacionalnim zakonom	Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama
9.	Informisanje zainteresovanih strana o lokalnim prilikama za zaposlenje	Korisnici puta, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, šira javnost	Nakon potpisivanja ugovora za građevinske radove tokom perioda mobilizacije i kasnije ukoliko je to potrebno	Izvođač radova, Lokalna služba za zapošljavanje	Internet stranica Izvođača radova, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama Internet stranica poslodavca Lokalna služba za zapošljavanje	Preko internet stranice Izvođača radova Preko Izvođačevog CLO službenika	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama
10.	Objavljivanje informacija o projektu, o učinku građevinskih radova na životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja projekta..	PAP-ovi, šira javnost	Polugodišnje	Izvođač radova	Internet stranica izvođača radova	-	Obaveštenja su objavljena na internet stranicama
11.	Poseban napor u vezi sa aktivnostima od 4 do 9	Ranjive grupe / pojedinci	Kao što je propisano ispod svake odgovarajuće tačke	Izvođač(i), JIP i grad Kragujevac uz podršku eksternih saradnika, ukoliko je to potrebno (specijaliste za znakovni jezik, specijaliste za	Pored alata za komunikaciju opisanih u tačkama iznad, ranjive grupe će primiti kućne posete i/ili pozive na individualne ili na sastanke u manjim grupama kao bude dogovoreno sa određenom grupom/pojedincem. Pomoć će biti obezbeđena pri transportu do i od mesta sastanka. Pojednostavljene i lako razumljive brošure, odštampani najbitniji delovi dokumenta, i upotreba netehničkog	Pored kanala koji su definisani iznad, komunikacija će biti omogućena preko direktnih telefonskih linija i naknadno dogovorenih poseta/sastanka (u roku od 7 dana od	Kao što je definisano u tačkama iznad

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
				rodnu ravnopravnost i sl.).	jezika će biti primenjeni u cilju širenja i objavljivanja informacija. Nepismenim ili delimično pismenim licima dokument će se čitati naglas uz prisustvo treće osobe od poverenja i znakovnim jezikom ako je to potrebno.	svakog događaja) kako bi se informacije slegle i prikupili komentari.	

Operativna faza

Tabela 4 Plan angažovanja zainteresovanih strana tokom operativne faze.

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prilika za komentar od angažovanih strana
12.	Distribuiranje informacija o prenosu odgovornosti sa Izvođača radova na grad Kragujevac	Zajednice pod uticajem, pojedinci pod uticajem, Korisnici puta Šira javnost.	Najmanje dva meseca pre završetka radova.	Izvođač radova, JIP i grad Kragujevac	Preko Izvođačevog službenika za CLO/žalbe Internet stranica grada Kragujevca, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne table u prostorijama opština.	Izvođačev službenik za žalbe / CLO Internet stranica grada Kragujevac
13.	Informisati zainteresovane strane o aktivnostima vezanim za operativnu fazu koje bi mogle uticati na isti	Korisnici puta, lokalni / regionalni / nacionalni organi, šira javnost	Od početka operativne faze pa nadalje	JIP i grad Kragujevac	Masovni mediji. Internet stranica grada Kragujevca	Kako je predviđeno nacionalnim zakonom
14.	Ažurirati informacije o zainteresovanim stranama	Korisnici sistema za navodnjavanje, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni /	Od početka radova	Izvođač radova	Internet stranica Izvođača radova, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne table u prostorijama opština.	Kako je predviđeno nacionalnim zakonom

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prilika za komentar od angažovanih strana
		nacionalni organi, šira javnost			Internet stranica poslodavca.	

Aktivnosti u vezi upravljanja pepelom

Tabela 5 Plan angažovanja zainteresovanih strana u vezi sa upravljanjem pepela

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
15.	Organizovati sastanak za javne konsultacije radi informisanja zainteresovanih strana o aktivnostima u vezi sa uklanjanjem preostalog pepela koji se nalaze u prostorijama Energetike (kompleks Zastave) i pružiti priliku javnosti da iznese svoje komentare i zabrinutost	Svi	Mesec dana pre početka rada	JIP i Energetika	Obaveštenja na internet stranici grada Kragujevca, u prostorijama i glavnim mestima u opštinama pod uticajem. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže) Konsultacije organizovane u prostorijama opština koje su pod uticajem uz primenu propisanih mera Konsultacije na otvorenom (lokacije koje treba definisati kao odgovarajuće) uz poštovanje propisanih mera Netehnički sažetak projekta biće dostupan u štampanoj formi u zajednicama Kutlovo, Stragari i Gornja Komarnica.	Upiti i komentari preko internet stranice grada Kragujevca ili putem korisničke podrške Odgovor putem zvanične prepiske, e-maila	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Registar žalbi i komentara Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama
16.	Žalbeni mehanizam	Svi	Pre početka aktivnosti uklanjanja pepela	JIP i Energetika	Javno obaveštenje i zvanična prepiska zainteresovanih vlasti i organizacija. Distribucija obrazaca za javne pritužbe u prostorijama Energetike i glavnim mestima u širem okruženju kompleksa Zastave i tokom konsultantskih sastanaka.	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koji odrede JIP i grad Kragujevac	Obaveštenje o objavljivanju žalbenog mehanizma objavljeno na internet stranici Energetike i drugim

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornosti	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
					Internet stranica grada Kragujevca	Odgovor putem zvanične prepiske	mestima za oglašavanje
17.	Za Reomat deponiju: Objaviti informacije o izmenama postojećeg Plana rehabilitacije, planiranim potencijalnim koristima, uticajima i rizicima. Otkriti informacije u vezi sa žalbenim mehanizmom.	Stanovništvo u blizini deponije	Mesečno ažuriranje dok je odlagalište u upotrebi i kada se očekuju veće promene statusa i aktivnosti na lokaciji	Energetika	Internet stranica Energetike, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci. Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koji odredi Energetika Odgovor putem zvanične prepiske	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Registar žalbi i komentara
18.	Za Šupljaja kamenolom: Objaviti informacije o o Planu rehabilitacije (kada bude pripremljen), odgovornostima na odlagalištu (kad bude odlučeno), planiranim budućim aktivnostima i potencijalnim koristima, uticajima i rizicima. Otkriti informacije u vezi sa žalbenim mehanizmom.	Stanovništvo u blizini deponije	Mesečno ažuriranje dok je odlagalište u upotrebi i kada se očekuju veće promene statusa i aktivnosti na lokaciji	Energetika i/ili Kragujevac (kada se odluči)	Internet stranica Energetike i grada Kragujevca, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci. Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koji odrede Energetika ili grad Kragujevac (kada se utvrdi ko je odgovoran) Odgovor putem zvanične prepiske	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Registar žalbi i komentara

Javni žalbeni mehanizam

Poštujući žalbene mehanizme i njihova ovlašćenja koja su dostupna u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom, za projekat će biti napravljen specifični žalbeni mehanizam za projektne aktivnosti. Kao što je ranije pomenuto, Energetika ima višestruke kanale za podnošenje žalbi vezanih za svoje aktivnosti. Svaka organizacija ili pojedinac može poslati komentare, primedbe i/ili zahteve za informacijama lično ili putem pošte, telefona, ili e-maila koristeći kontakt informacije navedene na internet stranici Energetike. Kompanija takođe ima svoj korisnički servis koji služi i za informisanje i za podnošenje žalbi.

Žalbe će se prikupljati pre počeka izvođenja građevinskih radova, tokom izvođenja građevinskih radova i tokom operativne faze rekonstrukcije puta i aktivnosti na odlaganju pepela.

Žalbeni mehanizam će omogućiti da se žalbe podnose anonimno. Podnosilac žalbe neće snositi nikakve troškove. Sve žalbe, bilo da su primljene usmeno ili pismeno, treba da budu kategorisane i zabeležene u registar žalbi. Registar žalbi će imati sve neophodne elemente za rešavanje žalbi i njihovo razvrstavanje prema polu osobe koja je podnosi kao i prema vrsti žalbe. Svaka žalba će biti zabeležena u registru sa sledećim informacijama:

- ime, prezime i kontakt podaci o podnosiocu žalbe, ukoliko žalba nije podneta anonimno,
- opis žalbe,
- datum prijema / potvrde vraćene podnosiocu žalbe,
- opis preduzetih aktivnosti (istraga, korektivne mere) i na koji način je komunicirano sa podnosiocem žalbe,
- datum rešavanja i zatvaranja,
- dostavljanje povratnih informacija podnosiocu žalbe i njihov odgovor (da li su zadovoljni ili ne)
- da li su preduzete dugoročne radnje kako bi se izbeglo ponavljanje sličnih žalbi u budućnosti, ako je to primenljivo.

Sve informacije o podnosiocu žalbe će biti tretirane poverljivo..

Prijem žalbi treba da bude zvanično priznat preko sastanka, telefonskog poziva, e-maila ili adekvatnim zvaničnim dopisom u roku od 7 radnih dana od dana podnošenja, ukoliko su dostupni kontakt podaci o podnosiocu žalbe. Ukoliko žalba nije razumljiva ili su potrebne dodatne informacije, tražiće se pojašnjenje od podnosioca žalbe. Ukoliko žalba ne može biti rešena, ili ako ne zahteva preduzimanje akcije, podnosiocu će biti dato detaljno objašnjenje / obrazloženje zbog čega problem nije rešen.

Na sve žalbe će se odgovoriti u roku od 30 radnih dana od datuma podnošenja. U slučaju kašnjenja, podnosioci žalbi će biti obavesteni o razlozima kašnjenja i očekivanom vremenskom periodu za rešavanje njihovih žalbi. Predložena korektivna mera treba biti potvrđena sa podnosiocem žalbe pre njenog sprovođenja, kako bi se umanjile nepotrebne/neopravdane radnje. Ako se slože sa pristupom, neophodne mere se primenjuju kako bi se ovo pitanje rešilo. Završetak aktivnosti se upisuje u registar žalbi. Odgovor potpisuje odgovarajući rukovodilac. Ovo uključuje ili potpisivanje registra žalbi ili potvrđivanje u zvaničnoj prepisci (koja će potom biti zavedena sa žalbom kako bi se naznačio sporazum i biće navedena u registru).

Nakon sprovođenja akcija za rešavanje žalbe, treba potvrdi sa podnosiocem da li je zadovoljan/na ishodom. Svaki odgovor podnosioca žalbe treba da bude uzet u obzir kako bi se procenilo da li je žalba rešena ili da li su potrebne dodatne mere. Ako podnosilac žalbe nije zadovoljan predloženim rešenjem ili konačnim ishodom, žalbu treba ponovo razmotriti. Proces rešavanja žalbi je prikazan na slici 4 u nastavku.

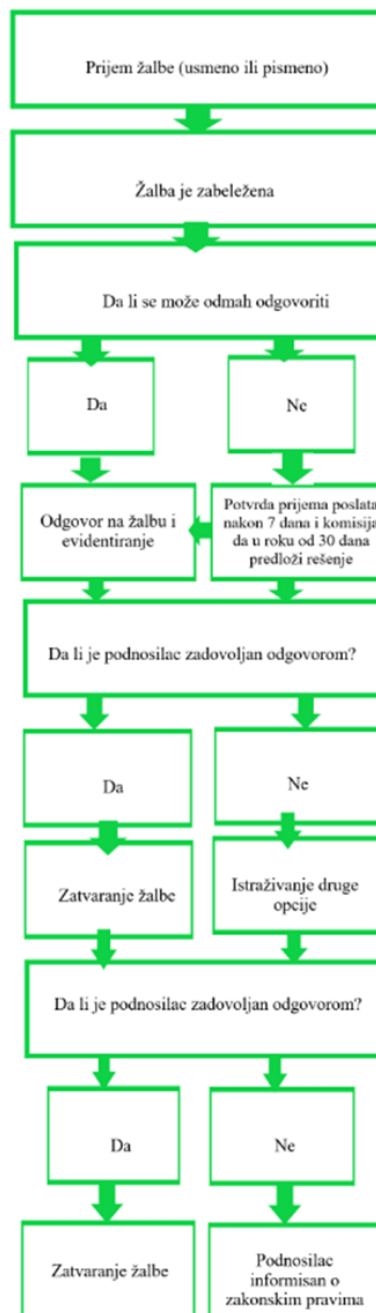
U svakom trenutku, podnosilac žalbe ima pravo na pravna sredstva, u skladu sa lokalnim zakonima i propisima.

Sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana je odgovornost JIP koji je odgovoran da koordinira i delegira aktivnosti između JIP, Ministarstva za zaštitu životne sredine, Energetike i grada Kragujevca.

Kontakt podaci JIP i grada Kragujevca biće objavljeni pre početka otkupa zemljišta (ukoliko se pokaže da je to neophodno za rekonstrukciju puteva).

Izvođač koji će biti dodeljen za rad na rekonstrukciji puta će imati CLO službenika koji će biti u komunikaciji sa lokalnim zajednicama i prikupljati i upravljati njihovim žalbama vezanim za građevinske aktivnosti. Upravljanje žalbama će biti sadržano u mesečnim izveštajima nadzornom inženjeru (ukoliko se odredi), gradu Kragujevcu i JIP. Stanovnici zajednica pod uticajem projekta će biti informisani o kontakt podacima pre početka izvođenja radova, preko objava u prostorijama lokalnih opština i medija, gde god je to prikladno.

Za radove koji se odnose na deponovanje zaliha pepela u kompleksu Zastave i vangradilišnih deponija, kontakt podaci JIP i kontakt osoba Energetike biće objavljeni na sajtu Energetike pre početka aktivnosti uklanjanja pepela iz Zastave i tokom tekuće aktivnosti u vezi sa nalazištima pepela van lokacije.



Slika 1 Proces rešavanja žalbi

Realizacija aktivnosti u angažovanju zainteresovanih strana

Uloge i odgovornosti

Sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana je odgovornost JIP koji će koordinirati i delegirati aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana između JIP, Ministarstva zaštite životne sredine, Energetike i predstavnika grada Kragujevca. Određene aktivnosti, kao što je opisano u Poglavlju 6, se očekuje da budu sprovedene od strane Izvođača preko Službenika za vezu sa zajednicom (CLO) odgovornim za objavljivanje informacija zajednici, prikupljanje žalbi u vezi sa građevinskim aktivnostima.

Vođenje evidencije

Sve aktivnosti sa zainteresiranim stranama se moraju pravilno evidentirati

- Javne objave – datum objave, sadržaj, izvori (novine, radio ili TV stanice, internet stranice, itd.)
- Javni sastanci – pozivi (kako i kada su sastanci najavljeni), sadržaj, spisak prisutnih, dati komentari ili napomene, fotografije
- Pojedinačni sastanci - pozivi (kako i kada je sastanak najavljen), sadržaj, spisak prisutnih, dati komentari ili napomene, fotografije
- Ankete – popunjene u obrascima za ankete
- Zvanična prepiska sa organima vlasti
- Registar žalbi – uključujući datum prijema žalbe, ime i prezime podnosioca žalbe (ili anonimno), sadržaj žalbe, lokacija, dodeljena odgovornost, mere koje su preduzete da se problem reši, datum rešavanja (vreme nužno da se žalba reši), komunikacija sa podnosiocem žalbe

Praćenje i procena

Ishodi angažovanja zainteresovanih strana će se pratiti preko sledećih ključnih pokazatelja učinka (KPI):

- SEP je ažuran i podaci o Projektu su dostupni javnosti za komentare;
- Aktivnosti navedene u Programu za angažovanje zainteresovanih strana i objavljivanje informacija SEP-a se sprovode prema rasporedu
- Žalbe se registruju i prate do rešavanja u vremenskom roku od 30 kalendarskih dana od potvrde prijema (zabeleženim u ažurnom Registru žalbi).
- Izvođačevi izveštaji o napretku radova uključuju kratak pregled žalbenog mehanizma (pregled evidentiranih novih žalbi i informisanje o rešavanju postojećih žalbi).
- Godišnji izveštaji o sprovođenju SEP-a i postupku podnošenja žalbi su dostupni kao deo godišnjeg eksternog izveštavanja o projektu u smislu učinka na životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja, koja će biti dostupna javnosti

Appendix A

Javni žalbeni obrazac

A1 Javni žalbeni obrazac

Referentni broj:	
Ime i prezime (nije obavezno)	
Kontakt informacije (imajte na umu da ove informacije nisu obavezne. Vaša žalba će biti tretirana jednako, međutim ne može se dati direktan odgovor) Označite kako želite da vas kontaktiramo (poštom, telefonom, email-om).	<input type="checkbox"/> Poštom Navesti adresu za slanje: _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> Telefonom: _____ <input type="checkbox"/> E-mail _____
Opis incidenta ili žalbe: Šta se dogodilo? Kome se to dogodilo? Šta je rezultat tog problema?	
Opis incidenta/problema	
	<input type="checkbox"/> Jednokratni incident/problem (datum _____) <input type="checkbox"/> Dogodilo se više puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> U toku je (problem se trenutno događa)
Šta biste želeli da se uradi kako bi se rešio problem?	
Potpis: _____	
Datum: _____	

Ovaj formular vratiti:

Kontakt	Energetika d.o.o. Kragujevac	Grad Kragujevac	Ministarstvo zaštite životne sredine	Budući Izvođač
<i>Puno ime i prezime ovlašćenog lica za postupanje po zahtevima za slobodan pristup informacijama od javnog značaja</i>	Jevtić Ivana	Jelena Timotijević	Aleksandra Tosic	<i>Kontakt detalji izvođača radova biće dodati nakon što izvođač(i) budu identifikovani</i>
Adresa	Ulica Prvoslava Rakovića 4a, Kragujevac	Nikole Pašića 6/2	Omladinskih brigada 1	<i>BIĆE POTVRĐENO</i>
Telefon	0800 034-033 (besplatno) +381 34 336-238 +381 62 8491256	+381602340356	+381 11 312 00 51	<i>BIĆE POTVRĐENO</i>
E-mail:	office@energetika-kragujevac.com ijevtic@energetika-kragujevac.com	jtimotijevic@kg.org.rs investicije@kg.org.rs kabinet@kg.org.rs	Kragujevac.toplana@eko.gov.rs	<i>BIĆE POTVRĐENO</i>
Internet stranica	http://energetika-kragujevac.com/ http://www.energetika-kragujevac.com/contact.php	https://www.kragujevac.rs/	https://www.ekologija.gov.rs/	<i>BIĆE POTVRĐENO</i>