

PLAN ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

GrCFW2 Javne zgrade u Beogradu

Srbija



Decembar, 2021.

Sadržaj

Sadržaj.....	1
1 Uvod i opis projekta	3
2 Ciljevi SEP-a.....	6
3 Rezime prethodnih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana.....	7
4 Plan angažovanja za zainteresovanih strana	8
4.1 Identifikovanje zainteresovanih strana	8
4.2 Pregled aktivnosti	9
5 Žalbeni mehanizam	13
6 Sprovođenje aktivnosti angažovanja za zainteresovanih strana	15
6.1 Uloge i odgovornosti.....	15
6.2 Evidencija	15
6.3 Praćenje i evaluacija	15
A1 Žalbeni formular.....	17
A2 Regulatorni zahtevi.....	18
Zakonodavstvo Republike Srbije	18
Zahtevi EBRD	18
Neusaglašenosti između nacionalnih i zahteva EBRD-a	19

Lista skraćenica

CLO	Službenik za vezu sa zajednicom
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
EE	Energetska efikasnost
E&S	Životna sredina i društveno-ekonomski
EU	Evropska unija
GCAP	Akcioni plan zelenih gradova
GrCF	Okvir zelenih gradova
H&S	Zdravlje i sigurnost
KPI	Ključni indikatori performansi
NVO	Nevladina organizacija
PAP	Osoba pod uticajem projekta
PIU	Jedinica za implementaciju projekta
PR	Uslovi za realizaciju
RS	Republika Srbija
SECAP	Akcioni plan za održivu energiju i klimu
SEP	Plan angažovanja zainteresovanih strana

1 Uvod i opis projekta

Evropska banka za obnovu i razvoj („EBRD“ ili „Banka“) obezbedila je finansije za Grad Beograd („Grad“) u ukupnom iznosu od 5 miliona evra, radi delimičnog finansiranja prioriternih investicija za implementaciju projekta „Termalna rehabilitacija javnih zgrada – unapređenje energetske efikasnosti u gradu Beogradu“ za četiri objekta u javnoj svojini Grada.

Prihodi će biti raspoređeni za rekonstrukciju i renoviranje sledećih investicionih komponenti:

- **Komponenta 1:** Biblioteka grada Beograda (objekat u Zmaj Jovinoj ulici)

Biblioteka grada Beograda je sagrađena 1931. godine. Sastoji se od glavne zgrade Biblioteke i male zgrade u dvorištu. Poslednja rekonstrukcija urađena je 1991. godine. Biblioteka grada Beograda trebalo bi da bude unapređena nakon implementacije EE mera u energetska klasu C (sada klasa E), sa ukupnom konačnom uštedom energije od 66% i uštedom primarne energije od 32%.

Slika 1 Biblioteka grada Beograda



- **Komponenta 2:** Zavod za zdravstvenu zaštitu studenata (sa stacionarom) – objekat Studentske poliklinike

Studentska poliklinika sagrađena je početkom dvadesetog veka i u lošem je stanju usled nedostatka adekvatnog održavanja.

Nakon implementacije Projekta, očekuje se da zgrada bude unapređena iz klase D u klasu B i da dostigne konačnu uštedu energije od 79% i uštedu primarne energije od 60%.

Slika 1 Studentska poliklinika



Komponenta 3: Zavod za zdravstvenu zaštitu studentata (sa stacionarom) – objekat Studentskog stacionara

Zgrada je sagrađena početkom dvadesetog veka sa svojstvom stambene zgrade. Nakon nekoliko rekonstrukcija pretvorena je u zdravstvenu ustanovu. Zgrada je poslednji put rekonstruisana 2001. godine.

Očekuje se da stacionar bude unapređen iz klase C u klasu B i da dostigne konačnu uštedu energije od 46% i uštedu primarne energije od 30%.

Slika 2 Studentski stacionar



- **Komponenta 4:** Zavod za urgentnu medicinu Beograd

Kompleks Zavoda za urgentnu medicinu Beograd (u daljem tekstu: Hitna pomoć) sastoji se od tri zgrade (Blokovi A, B i C) sa pripadajućim parkingom i pristupnim putevima.

Nakon implementacije projekta, očekuje se da Hitna pomoć bude ocenjena kao energetska klasa C, sa konačnom uštedom energije od 49% i uštedom primarne energije od 16%.

Slika 3 Zavod za urgentnu medicinu Beograd



Projekat je deo Okvira zelenih gradova („GrCF“), strateškog i višeprojektnog pristupa koji cilja ekološke probleme u odabranim velikim gradovima širom zemalja u kojima Banka posluje. Grad Beograd se 2017. godine pridružio EBRD-ovoj inicijativi Zeleni gradovi. Obavezni Akcioni plan zelenih gradova („GCAP“) i Akcioni plan za održivu energiju i klimu („SECAP“) su razvijeni i usvojeni početkom 2021. godine.

Projekat je ocenjen „B“ kategorijom u skladu sa EBRD Ekološkom i socijalnom politikom (ESP) (2014).

Ovaj dokument je Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) i opisuje planirane konsultacije i proces angažovanja zainteresovanih strana za projekat. On opisuje sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji će pomoći Gradskoj upravi, Jedinici za implementaciju projekta (PIU) i Projektu da tokom vremena razviju i održe konstruktivan odnos sa svojim zainteresovanim stranama. Procedure angažovanja će identifikovati sve zainteresovane strane, biće inkluzivne (neće dozvoliti da prepreke bilo koje vrste, kao što su pol, etnička pripadnost, starost itd. spreče učešće) i uzeće u obzir potrebe posebno ranjivih grupa. Dokument takođe uključuje žalbeni mehanizam za zainteresovane strane, koji će im omogućiti da izraze bilo kakvu zabrinutost u vezi sa Projektom.

Za implementaciju projekta i ovog SEP-a odgovorni su nosilac Projekta, to jest Grad Beograd (Gradska uprava), kao i PIU. Gradska uprava će blisko sarađivati sa ostalim relevantnim institucijama, državnim organima, lokalnim samoupravama, i ugroženim zajednicama i pojedincima, kao i sa drugim zainteresovanim stranama, baviti se njima i obezbediti potpuno objavljivanje informacija i dokumenata definisanih ovim SEP-om.

Angažovanjem sa zainteresovanim stranama i upravljanjem žalbama vezanim za građevinske delatnosti baviće se Službenik za vezu sa zajednicom imenovan od strane izvođača radova, dok će ih nadgledati nadzorni inženjer, imenovan da vrši dužnost inženjera u skladu sa Ugovorom o izvođenju građevinskih radova. Odgovornosti izvođača radova će biti jasno razgraničene i navedene u odgovarajućim ugovorima. Pre izgradnje, javnost i lokalno stanovništvo biće informisani od strane Grada Beograda i putem relevantnih opštinskih internet stranica o kontakt informacijama izvođača radova kao i službenika za vezu sa zajednicom.

SEP će biti periodično pregledan i ažuriran, kako važne projektne informacije budu postajale dostupne.

2 Ciljevi SEP-a

Glavni ciljevi Plana angažovanja zainteresovanih strana su:

- Postarati se da adekvatne i pravovremene informacije budu pružene osobama koje su pod uticajem projekta ili osobama za koje postoji verovatnoća da će biti pod uticajem projekta (i direktno i indirektno) („strane pod uticajem projekta“) ili osobama koje mogu imati interes za projekat („druge zainteresovane strane“) ili osobama koje imaju uticaj na Projekat. Pružiti ovim grupama takve mehanizme i mogućnosti da izraze svoje brige i mišljenja,
- Postarati se da su komentari primljeni na vreme kako bi bili uzeti u obzir tokom procesa donošenja odluka.
- Uspostaviti efikasnu komunikaciju i saradnju koje generalno olakšavaju podršku zajednici, i
- Uspostaviti efikasne žalbene mehanizme i posredovanja čiji bi glavni cilj bio intervencija u sporovima, ne bi li se rešio i zatvorio i time minimizirao broj slučajeva koji se upućuju pravosudnim organima.

Ovaj SEP opisuje pristup u angažovanju sa zainteresovanim stranama, koji treba održavati tokom Projektnog ciklusa, kao što je opisano u Tabeli 1 ispod.

Tabela 1 Projektne faze

Faza	Status (Planirano/ Završeno)
Faza 1: Faza izgradnje	Planirano
Faza 2: Faza rada i održavanja	Planirano
Faza 3: Faza zatvaranja i stavljanje van pogona	Trenutno nije u planu

3 **Rezime prethodnih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana**

Informacije o poslovanju Gradske uprave, relevantne vesti i kontakt informacije prikazane su na zvaničnoj internet stranici. Preko internet stranice i medija, Gradska uprava informiše javnost o svojim poslovima, lokalnim zakonima i regulativom, kontaktim detaljima svih sekretarijata i odeljenja, vestima, kao i predstojećim i realizovanim projektima, javnim dokumentima, konsultativnim sastancima, itd. Gradska uprava izdaje izveštaj o svom poslovanju na polugodišnjem nivou.

Podnošenje pritužbi Gradskoj upravi omogućeno je putem nekoliko kanala: telefonom ili putem e-maila i popunjavanjem forme dostupne na internet stranici (<https://www.beograd.rs/cir/pitajte-gradsku-vlast/>). Beogradski pozivni centar je jedinstveni informativni centar koji služi radi olakšavanja komunikacije između građana i Gradske uprave, javnih komunalnih preduzeća i ostalih gradskih ustanova koje su u nadležnosti Gradske uprave. Prema Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, javnost može podneti zahteve za pristup informacijama od javnog značaja.

Gradska uprava ima posebna odeljenja za drugostepene upravne postupke iz oblasti ozakonjenja objekata, urbanizma, saobraćaja i ostalih oblasti kao i iz oblasti inspeksijskih poslova, obrazovanja i dečje zaštite i socijalne zaštite.

Gradska uprava redovno objavljuje ankete za građane kako bi ih konsultovala o pitanjima u vezi sa predstojećim projektima, npr. izgledom dizajna vagona budućeg metroa ([http://www.beograd.rs/lat/gradske-aktuelnosti/1785158-anketa-za -građane---izaberite-izgled-buduceg-metroa/](http://www.beograd.rs/lat/gradske-aktuelnosti/1785158-anketa-za-gradane---izaberite-izgled-buduceg-metroa/)).

Kada je u pitanju deljenje informacija u vezi sa Projektom, Gradska uprava je objavila nekoliko obaveštenja u medijima.

U skladu sa nacionalnim zahtevima, organizovane su konsultacije u procesu usvajanja relevantnih detaljnih planova regulacije i projekata urbanog planiranja:

- „Detaljan plan regulacije bloka između ulica Knez Mihailova, Jakšićeva, Obilićev venac i Zmaj Jovina“ za područje Biblioteke Grada,
- „Detaljan plan regulacije Bulevara kralja Aleksandra, na deonici između Takovske i Sindelićeve ulice“ za područje Studentske poliklinike,
- „Detaljan plan regulacije bloka između ulica Beogradska, Krunska, Prote Mateje i Njegoševe“ za područje Studentskog stacionara,
- Urbanistički projekat rekonstrukcije zgrade Zavoda za hitnu medicinsku pomoć.

4 Plan angažovanja zainteresovanih strana

4.1 Identifikovanje zainteresovanih strana

Grupe zainteresovanih strana na koje projekat može uticati i/ili su zainteresovane za implementaciju projekta su predstavljene u nastavku. Cilj identifikovanja zainteresovanih strana, koji je usko povezan sa identifikovanjem uticaja, je da se utvrdi na koje pojedince i organizacije projekat može uticati, direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno, kao i kako bi im se pružile informacije iz prve ruke.

Lista zainteresovanih strana se može menjati u toku procesa implementacije. Stoga će se redovno revidirati i ažurirati tokom projektnog ciklusa. Rizik koji je povezan sa svakom grupom zainteresovanih strana takođe može biti podložan promenama i biće ponovo procenjen s vremena na vreme. Kao minimum, spisak zainteresovanih strana treba da se revidira na početku faze izgradnje i na početku faze rada.

Nisu svi uticaji podjednako usmereni na sve zainteresovane strane, jer na neke mogu uticati subjektivni unutrašnji ili objektivni spoljni faktori. Zainteresovane strane su klasifikovane u sledeće grupe:

Nacionalne državne zainteresovane strane – veliki interes, veliki uticaj, velika moć i ključne grupe za donošenje odluka na visokom nivou	<ul style="list-style-type: none">• Vlada Republike Srbije• Ministarstvo za evropske integracije
Regionalne i lokalne zainteresovane strane – veliki interes, veliki lokalni uticaj, velika lokalna moć i lokalno važna grupa za donošenje odluka	<ul style="list-style-type: none">• Grad Beograd• Opština Vračar• Opština Stari Grad• Opština Savski Venac
Stanovništvo pod uticajem projekta, preduzeća i objekti javnih službi – veliki interes, mali uticaj, mala snaga, mali do srednji uticaj na proces donošenja odluka	<ul style="list-style-type: none">• Gradska biblioteka sa svojim organima upravljanja• Zavod za urgentnu medicinu Beograd sa svojim organima upravljanja• Zavod za zdravstvenu zaštitu studenata (kao operater Studentske poliklinike i Studentskog stacionara) sa svojim organima upravljanja• Korisnici i radnici u Biblioteci grada Beograda• Korisnici i radnici u Studentskoj poliklinici• Korisnici i radnici u Studentskom stacionaru• Korisnici i radnici u Zavodu za urgentnu medicinu Beograd

Eksterne zainteresovane strane na koje utiče izgradnja – srednje do veliko interesovanje, srednji uticaj, ali su pod uticajem unutrašnjih subjektivnih faktora	<ul style="list-style-type: none"> • Stanovnici opština pod uticajem projekta • NVO • Lokalni mediji • Potencijalni izvođač(i), podizvođač(i) i njihovi radnici • Potencijalni nadzorni inženjer(i) za nadzor građevinskih radova i njihovi radnici, • EBRD
Ranjive grupe – visok interes i veći rizik od siromaštva, niska zainteresovanost, niska moć	<p>Potencijalno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Žene • Starije osobe/penzioneri • Osobe sa invaliditetom • Manjinske zajednice

4.2 Pregled aktivnosti

Gradska uprava će objaviti obrazac za žalbe i kontakt podatke za podnošenje žalbi, na sajtu Grada Beograda (<https://www.beograd.rs/>).

U skladu sa rokovima izgradnje, Gradska uprava i PIU organizovaće sastanke u opštinama, na kojima će predstaviti planirane građevinske radove, bezbednosne rizike i očekivane smetnje u izgradnji, kao i predviđene mere za ublažavanje i žalbeni mehanizam. Ovi sastanci će takođe poslužiti kao platforme za ljude koji su potencijalno pod uticajem projekta da postavljaju pitanja i daju predloge za dalje mere ublažavanja. Sastanci će biti najavljivani putem lokalnih medija, na internet stranici Grada Beograda, u zgradama pod uticajem projekta i po preporuci lokalnih zajednica (npr. pismima, lecima, na oglasnim tablama, telefonom).

Projektni leci će biti izrađeni i distribuirani korisnicima zgrada pod uticajem projekta i 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, informacije o promenama načina rada zgrada pod uticajem projekta, opis procedure upravljanja žalbama i kontakt podatke za podnošenje žalbi.

Izvođač radova će obezbediti sva gradilišta pre izvođenja bilo kakvih građevinskih aktivnosti i obezbediće postavljanje odgovarajućih građevinskih znakova i znakova upozorenja.

Gradska uprava će nastaviti da informiše javnost putem svoje internet stranice, medija i na druge odgovarajuće načine o svim značajnim projektnim dostignućima i pitanjima (vezanim za životnu sredinu, bezbednost i zdravlje i društvene aspekte).

Gradska uprava, Sekretarijat za investicije i PIU će voditi evidenciju o svim obavljenim aktivnostima zainteresovanih strana, uključujući prikupljanje evidencije o aktivnostima izvođača radova.

Detaljan plan angažovanja zainteresovanih strana za svaku od faza projekta (izgradnja, rad i održavanje) predstavljen je u Tabeli 2 u nastavku.

Tabela 2 Plan angažovanja zainteresovanih strana

Broj	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vreme i učestalost	Odgovornost	Komunikacija/Medijski alat	Mogućnost za komentar zainteresovanih strana	Zapisi
Faza izgradnje							
1.	Žalbeni mehanizam	Korisnici i radnici u zgradama pod uticajem projekta, Zajednice pod uticajem projekta, javnost	30 dana nakon formalnog odobrenja Projekta od strane Banke	Gradska uprava, Sekretarijat za investicije i PIU	Distribucija žalbenog formulara na javnim oglasnim tablama u lokalnim zajednicama pod uticajem projekta i na internet stranicama lokalnih zajednica, tokom konsultativnih sastanaka. Internet stranica Grada Beograda	Upiti i komentari tokom sastanaka i putem određenih kanala komunikacije Gradske uprave. Odgovor putem službene prepiske	Obaveštenja o objavljivanju žalbenog mehanizma u opštinama pod uticajem projekta i na internet stranicama i drugim oglasnim prostorima Registar pritužbi
2.	Obavestiti zainteresovane strane o programu implementacije i promenama u režimu rada zgrada pod uticajem projekta	Korisnici i radnici u zgradama pod uticajem projekta, Zajednice pod uticajem projekta, javnost	Najmanje 30 dana pre početka izgradnje. Jednokratno	Gradska uprava, Sekretarijat za investicije i PIU	Sastanci u opštinama pod uticajem projekta Obaveštenja na internet stranici Grada Beograda i u objektima pod uticajem projekta, kao i u prostorijama i glavnim javnim mestima opština pod uticajem projekta. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društveni mediji), leci	Upiti i komentari tokom sastanaka i putem određenih kanala komunikacije Gradske uprave. Odgovor putem službene prepiske, e-maila.	Zapisnici sa sastanaka, evidencija prisutnih, fotografije Isečci iz štampe Obaveštenja kako su objavljena u opštinama pod uticajem projekta i na internet stranicama Leci
3.	Objavljivanje informacija o predviđenim građevinskim aktivnostima zajednicama pod uticajem i informisanje zainteresovanih strana o bilo kom	Korisnici i radnici u zgradama pod uticajem projekta, Zajednice pod uticajem projekta, javnost	Od početka radova u čestim intervalima kako bi se zainteresovane strane navikle na dobijanje informacija	Izvođač radova, Gradska uprava, Sekretarijat za investicije i PIU Službenik izvođača radova za vezu sa zajednicom (CLO).	Sastanci u opštinama pod uticajem projekta Oglas na internet stranici Grada Beograda i u objektima pod uticajem projekta, kao i u prostorijama i glavnim javnim mestima opštine pod uticajem projekta.	Upiti i komentari tokom sastanaka i putem određenih kanala komunikacije Gradske uprave. Službenik izvođača radova za vezu sa zajednicom (CLO)	Zapisnici sa sastanaka Isečci iz štampe Obaveštenja onako kako su objavljena u opštinama pod uticajem projekta i na internet stranicama Pisana korespondencija sa

Broj	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vreme i učestalost	Odgovornost	Komunikacija/Medijski alat	Mogućnost za komentar zainteresovanih strana	Zapisi
	projektu ili aktivnostima vezanim za izgradnju koje bi mogle da utiču na njih				Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društveni mediji)	Preko informacionih kutija koje se postavljaju na gradilištu Odgovor putem službene prepiske	nadležnim organima i organizacijama
4.	Objaviti informacije o učinku projekta u oblasti zaštite životne sredine i društvenih aspekata	Korisnici i radnici u zgradama pod uticajem projekta, Opšta javnost	Na polugodišnjem nivou	Gradska uprava, Sekretarijat za investicije	Internet stranica Grada Beograda	Upiti i komentari putem određenih kanala komunikacije Gradske uprave	Obaveštenja objavljena na internet stranici
5.	Posebni napor u vezi sa obaveštenjima identifikovanih ugroženih grupa	Ugrožene grupe/osobe	Kao što je objašnjeno pod svakom odgovarajućom stavkom	Gradska uprava, Sekretarijat za investicije i PIU uz pomoć eksternog specijaliste po potrebi (specijalista za znakovni jezik, specijalista za rodna pitanja itd.)	Pored komunikacionih alata opisanih u tačkama 1–4, ugrožene grupe će dobiti kućne posete i/ili pozive na pojedinačne sastanke ili sastanke u malim grupama prema dogovoru sa određenom grupom/pojedincima. Biće obezbeđena pomoć u prevozu do i od mesta održavanja. Pojednostavljene, lako razumljive brošure, sa najvažnijim karakteristikama dokumenata objašnjenim netehničkim jezikom, biće pripremljene za širenje i objavljivanje informacija. Nepismenim ili delimično pismenim licima će se dokumenti čitati naglas u prisustvu trećeg poverenog	Pored mogućnosti navedenih u tačkama iznad, komunikacija će biti dostupna putem direktnih telefonskih linija i naknadnih dogovorenih poseta/sastanaka (u narednih 7 dana od svakog događaja) kako bi se omogućilo da se informacije slegnu i prikupe komentari i nedoumice.	Zapisnici sa sastanaka Kao što je opisano u tačkama 1–4

Broj	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vreme i učestalost	Odgovornost	Komunikacija/Medijski alat	Mogućnost za komentar zainteresovanih strana	Zapisi
					lica, a osoba sa znanjem znakovnog jezika po potrebi će biti prisutna za osobe oštećenog sluha		
Rad i održavanje							
6.	Objaviti informacije o prenosu odgovornosti i obaveza sa izvođača(a) na Grad Beograd i nastavljajući normalnog funkcionisanja zgrada	Zajednice pod uticajem projekta, Osobe pod uticajem projekta, Opšta javnost	Počinje najmanje dva meseca pre završetka radova	Izvođač radova i gradska uprava, Sekretarijat za investicije i PIU	Službenik za vezu sa zajednicom izvođača Internet stranica Grada Beograda, službena prepiska, mediji, lokalne oglasne table i prostorije opština	Službenik za vezu sa zajednicom izvođača Internet stranica Grada Beograda	Obaveštenja onako kako su objavljena u opštinama pod uticajem projekta i internet stranicama

5 **Žalbeni mehanizam**

Poštujući žalbene mehanizme i njihova ovlašćenja koja su dostupna u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom, za Projekat će biti dizajniran poseban žalbeni mehanizam. Kao što je ranije pomenuto, Grad Beograd ima više kanala za podnošenje žalbi koji su povezani sa njihovim specifičnim aktivnostima.

Svako lice ili organizacija može da pošalje komentare, žalbe i/ili zahteve za informacijama lično ili putem pošte, telefona ili e-maila koristeći kontakt podatke na internet stranici Grada Beograda, na oglasnim tablama lokalnih opština i u kancelarijama na terenu.

Prijem žalbe treba formalno potvrditi putem ličnog sastanka, telefonskog poziva, e-maila ili pisma u roku od 14 radnih dana od podnošenja. Ako žalba nije dobro shvaćena ili ako su potrebne dodatne informacije, u ovom trenutku će se tražiti pojašnjenje od podnosioca žalbe. Licu/organizaciji koja je podnela žalbu treba dati kontakt informacije osobe odgovorne za njeno rešavanje i predviđeno vreme za završetak. U slučaju kašnjenja, podnosioci žalbe će biti obavešteni o razlozima kašnjenja i očekivanom vremenu kada će njihova pritužba biti rešena.

Predloženo rešenje treba da bude potvrđeno sa podnosiocem žalbe pre sprovođenja kako bi se nepotrebne/neopravdane radnje svele na minimum. Ako se slažu sa pristupom, sprovode se potrebne radnje za rešavanje problema. Ako su nezadovoljni predloženom radnjom ili konačnim ishodom, žalbu treba ponovo razmotriti. Odgovor treba da sadrži objašnjenje o tome kako osoba/organizacija koja je podnela žalbu može da nastavi sa žalbom u slučaju da ishod nije zadovoljavajući. Ako se bilo koja pritužba ne može rešiti ili ako nije potrebno po njoj delovati, podnosiocu žalbe će biti dostavljeno detaljno objašnjenje / obrazloženje zašto to nije učinjeno. Proces rešavanja pritužbi prikazan je na Slici 4 ispod.

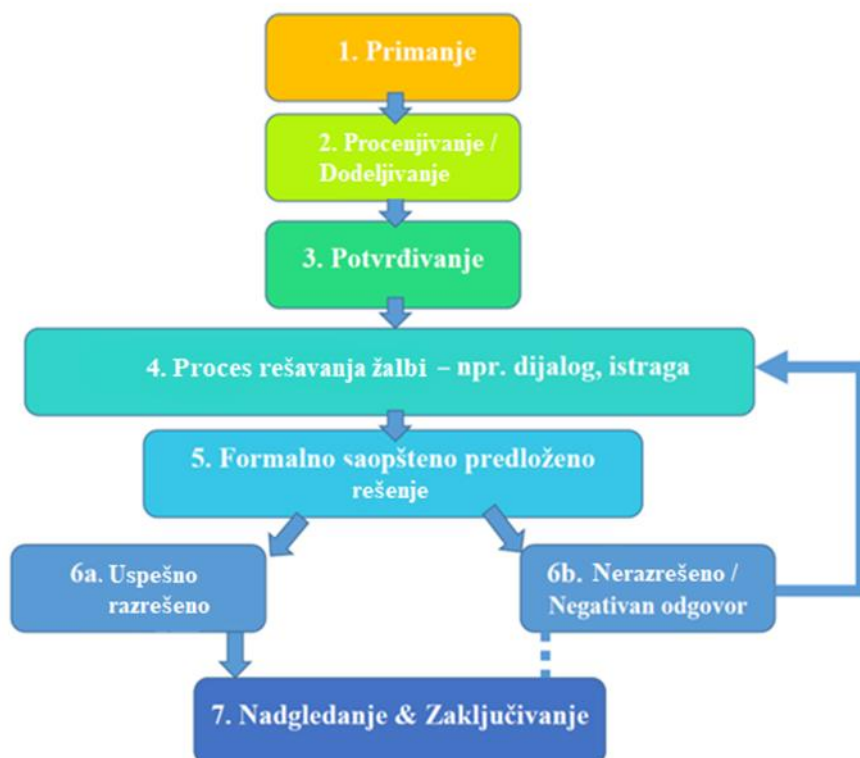
Sve žalbe treba da budu kategorisane i evidentirane u Registru žalbi. Registar žalbi sadržiće sve potrebne elemente za razvrstavanje žalbi prema polu osobe koja je evidentira, kao i prema vrsti žalbe. Svaka žalba će biti evidentirana u registru sa sledećim podacima:

- opis žalbe,
- datum prijema/vraćanja potvrde podnosiocu žalbe,
- opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mere), i
- datum rešavanja i zatvaranja / davanje povratnih informacija podnosiocu žalbe.

Završetak radnji evidentira se u Registru žalbi. Odgovor potpisuje odgovorni menadžer. Ovo uključuje ili potpisivanje Registra žalbi ili potvrđivanje u zvaničnoj korespondenciji (koja će tada biti sačuvana uz žalbu kao dokaz da je sporazum postignut).

U svakom trenutku, podnosioci žalbe takođe mogu da potraže pravne lekove u skladu sa lokalnim zakonima i propisima.

Zamerke u vezi sa građevinskim aktivnostima rešavaće građevinski izvođači. Od njih će se zahtevati da upravljaju istim sistemom i rešavaju žalbe na isti način i po istim standardima kao i Grad Beograd. Izvođač će imati imenovanog službenika za vezu sa zajednicom (CLO), koji će biti odgovoran za vezu sa lokalnim zajednicama, prikupljanje njihovih žalbi u vezi sa građevinskim aktivnostima i upravljanje žalbama. Upravljanje žalbama će biti sadržano u mesečnim izveštajima nadzornom inženjeru, a zatim i Gradskoj upravi i PIU. Stanovnici ugroženih zajednica biće obavešteni o kontakt informacijama CLO pre početka izgradnje, putem najava u prostorijama opština i medijima, gde je to potrebno.



Slika 4 Proces rešavajnje žalbi

6 Sprovođenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana

6.1 Uloge i odgovornosti

Sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana u nadležnosti je Gradske uprave grada Beograda i PIU. Sekretarijat za investicije u okviru Gradske uprave ima izvršnu ulogu u implementaciji projekta u ime Grada.

Očekuje se da će određene aktivnosti iz SEP-a sprovoditi izvođač.

- Gradska uprava grada Beograda i Jedinica za implementaciju projekta (PIU) – ukupna odgovornost za implementaciju SEP-a
- Službenik izvođača radova za vezu sa zajednicom (CLO) – pružanje informacija zajednici, prikupljanje žalbi i upravljanje žalbama u vezi sa građevinskim aktivnostima
- Nadzorni inženjer – izveštava o žalbama koje je primio Službenik izvođača radova za vezu sa zajednicom (CLO) u mesečnim izveštajima PIU i Gradskoj upravi.

6.2 Evidencija

Sve aktivnosti zainteresovanih strana moraju biti propisno evidentirane.

- Javne objave – datum objavljivanja, sadržaj, mediji (novine, radio ili TV stanice, internet stranice, itd.)
- Javni sastanci – pozivi (kako i kada su sastanci najavljeni), sadržaj, spisak prisutnih, zabeleženi komentari ili primeđbe, fotografije
- Zvanična prepiska sa vlastima
- Registar žalbi – da sadrži datum prijema žalbe, ime podnosioca žalbe (ili anonimno), sadržaj žalbe, lokaciju, dodeljene odgovornosti, mere preduzete za rešavanje žalbe, datum rešavanja (vreme potrebno za rešavanje žalbe), komunikacija sa podnosiocem žalbe.

6.3 Praćenje i evaluacija

Ishodi angažovanja zainteresovanih strana će se pratiti kroz sledeće ključne indikatore učinka (KPI):

- SEP je ažuriran i informacije o projektu su dostupne javnosti za komentarisanje.
- Akcije navedene u Planu angažovanja zainteresovanih strana se sprovode prema rasporedu.
- Zapisnici konsultativnih sastanaka se evidentiraju, a sastanci se evidentiraju u registar.
- Žalbe se evidentiraju i prate do rešavanja (dokazuje ažurirani registar žalbi).
- Polugodišnji izveštaj o žalbama treba pripremiti i učiniti ga dostupnim javnosti
- Ugovori sa izvođačima i podizvođačima uključuju klauzule koje ih obavezuju da usvoje zahteve SEP-a, prema potrebi.
- Mesečni izveštaji nadzornog inženjera sadrže siže o žalbenom mehanizmu izvođača (sažetak evidentiranih novih žalbi i ažuriranje rešavanja postojećih žalbi)

Godišnji izveštaji o implementaciji SEP-a i žalbenom procesu su dostupni kao deo godišnjeg eksternog izveštavanja o E&S učinku Projekta koji će biti javno dostupan.

A1 Žalbeni formular

Redni broj:	
Ime i prezime	
Kontaktne informacije Označite kako želite da budete kontaktirani (poštom, telefonom, e-mailom).	<input type="checkbox"/> Poštom: Molimo navedite adresu:
	<input type="checkbox"/> Telefonom:
	<input type="checkbox"/> E-mailom: _____
Opis incidenta/žalbe: Šta se dogodilo? Gde se dogodilo? Kome se dogodilo? Šta je posledica problema?	
Datum incidenta/žalbe	
	<input type="checkbox"/> Jednokratni incident/žalba (datum _____) <input type="checkbox"/> Dogodilo se više puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> U toku (trenutno postoji problem)
Kako mislite da bi problem mogao da se reši:	

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo vratite ovaj formular na: (popunjava se nakon imenovanja kontakt osobe)

Pažnja:
[ime]
[Odeljenje]

Poštanska adresa:
Telefon:
E-mail adresa:

A2 Regulatorni zahtevi

Zakonodavstvo Republike Srbije

Postupci javnog objavljivanja i konsultacija organizovani su u skladu sa srpskim zakonodavstvom u vezi sa izradom i donošenjem prostornih i regulacionih planova gradova, opština, naselja. Najnoviji zakon Srbije koji reguliše ova pitanja je Zakon o planiranju i izgradnji (Sl. glasnik RS br. 72/2009...52/2021).

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

- Informisanje javnosti putem medija o detaljima objavljivanja nacrtu plana/dokumenta (tj. gde je štampana kopija dostupna za uvid, datume i vreme kada se može pregledati) i pozivanje građana/organizacija da dostave komentare i/ili prisustvovati javnoj raspravi. Građani mogu tražiti da se na njihove komentare odgovori pismeno.
- Organizovanje javne rasprave za predstavljanje nacrtu plana/dokumenta (obično u gradskoj upravi ili drugom odgovarajućem lokalnom mestu).
- Obrada komentara primljenih od svih zainteresovanih strana i revizija plana/dokumenta kako bi se komentari uključili, kao i priprema izveštaja koji će obrazložiti zašto određeni komentari nisu usvojeni.
- Podnošenje revidiranog plana/dokumenta i izveštaja nadležnim organima čiji je zadatak da utvrde da li su komentari na smislen način razmotreni i adresirani.

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

Zahtevi EBRD

Svi projekti koje finansira EBRD biće strukturisani tako da ispunjavaju zahteve EBRD-ove politike životne sredine i socijalne politike koja uključuje deset uslova za realizaciju (UZ) za ključne oblasti ekološke i društvene održivosti koje projekti moraju da ispune, uključujući UZ10 objavljivanje informacija i angažovanje zainteresovanih strana. Pored toga, EBRD-ov Nezavisni mehanizam odgovornosti za projekte (IPAM), kao krajnje sredstvo, ima za cilj da olakša rešavanje društvenih, ekoloških i javnih pitanja o projektima koje finansira EBRD, a koja su pokrenuli ljudi na koje projekat utiče i organizacije civilnog društva, ili da utvrdi da li Banka postupa u skladu sa svojim ESP-om i odredbama svoje Politike pristupa informacijama koje su specifične za projekat; i gde je primenljivo za rešavanje bilo kakvih postojećih neusaglašenosti sa ovim politikama, istovremeno sprečavajući buduće nepoštovanje od strane Banke.

UZ10 promovise princip snažnog angažovanja zainteresovanih strana kao fokusne tačke za postizanje i izgradnju jakih, konstruktivnih i odgovornih odnosa koji su neophodni za uspešno upravljanje ekološkim i društvenim uticajima i pitanjima.

Opšti ciljevi UZ 10 su:

- Predstavljati sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji će pomoći klijentima da izgrade i održe konstruktivan odnos sa svojim zainteresovanim stranama, posebno sa zajednicama pod direktnim uticajem projekta,

- Predstavljati sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji će pomoći klijentima pri izgradnji i održavanju konstruktivnog odnosa sa njihovim zainteresovanim strana, naročito zajednicama pod direktnim uticajem projekta;
- Promovisati poboljšan učinak u pogledu životne sredine i društvenih aspekata kroz efikasno angažovanje sa zainteresovanim stranama na projektu,
- Promovisati i obezbediti sredstva za adekvatan angažman sa zajednicama pod uticajem projekta tokom projektnog ciklusa o pitanjima koja bi potencijalno mogla da utiču na njih i da osiguraju da se značajne informacije vezane za životnu sredinu i društvene aspekte obelodane zainteresovanim stranama na projektu,
- Osigurati da se na žalbe zajednica pod uticajem projekta i drugih zainteresovanih strana reaguje i upravlja na odgovarajući način.

Cilj konsultacija je da se osigura da se adekvatne i blagovremene informacije pruže zainteresovanim stranama i onima koji su potencijalno pod uticajem Projekta i politikama koje usmeravaju operacije, kao i da se ovim grupama pruži dovoljno prilika da izraze 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 zainteresovanim stranama, osigura pristup blagovremenim, relevantnim, razumljivim i pristupačnim informacijama, na kulturološki primeren način, bez manipulacija, uplitanja, prisile i zastrašivanja.

Angažovanje zainteresovanih strana će biti takvo da uključuje sledeće elemente:

- Identifikovanje i analiza zainteresovanih strana,
- Planiranje angažovanja zainteresovanih strana,
- Objavljivanje informacija,
- Konsultacije i učešće,
- Žalbeni mehanizam i
- Stalno izveštavanje relevantnih zainteresovanih strana.

Redovni izveštaji zainteresovanim stranama biće obezbeđeni o učinku u oblasti životne sredine i društvenih aspekata, kao posebna publikacija. Ovi izveštaji će biti dostupni zajednicama pod uticajem projekta.

Resursi za javno informisanje i angažovanje treba da se fokusiraju na strane pod uticajem projekta sa posebnom pažnjom na one na koje projekat može različito uticati zbog njihovog nepovoljnog ili ranjivog statusa.

EBRD UZ10 zahteva da se angažman nastavi tokom implementacije projekta, što znači tokom čitavog projektnog ciklusa, i da se uspostavi mehanizam za podnošenje žalbi kako bi se olakšalo rešavanje zabrinutosti i žalbi zainteresovanih strana.

Neusaglašenosti između nacionalnih i zahteva EBRD-a

Nacionalni okvir u Republici Srbiji je u velikoj meri kompatibilan sa zahtevima EBRD-a za javne konsultacije i angažovanje zainteresovanih strana, ali još uvek postoje neusaglašenosti koje treba rešiti. Nacionalni zahtevi ostaju na nivou proceduralnog angažovanja i ne bave se dubljim smislenim i osnažujućim konsultacijama. Štaviše, zahtevi su rasuti po raznim dokumentima i zakonima bez sublimacije čak i na nivou sektora. Zahtev za efikasnom procedurom ili mehanizmom pomoću kojeg ljudi mogu da daju komentare ili iznesu žalbe

izvan formalnih administrativnih i sudskih foruma za žalbe takođe je prepoznat kao nedostatak u nacionalnom okviru u poređenju sa zahtevima EBRD-a.

Stoga je ovaj SEP uzeo u obzir sve zahteve na način da se izbegne dupliranje procesa žalbenih mehanizama s jedne strane, ali je sa druge strane u skladu sa strožim standardima EBRD-a i zahtevima angažovanja zainteresovanih strana.