

**REPUBLIKA SRBIJA**

SAVA AND DRINA RIVER CORRIDORS INTEGRATED DEVELOPMENT PROGRAM

Phase I

**PLAN UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA**

**(SEP)**



*Nacrt za javne konsultacije*

**Decembar , 2019**

## CONTENT

### Contents

Glossary .....	3
List of Abbreviations & Acronyms .....	4
1. Uvod .....	5
1.1 Svrha SEP-a .....	5
1.2 The Project and its Components.....	5
1.3 Obim i struktura SEP-a.....	6
1.4 Rezime potencijalnih uticaja na životnu sredinu i društveno okruženje.....	7
1.5 Lokacije Projekta .....	7
Obaveze za angažovanje građana u Republici Srbiji ne nalaze se u skladu sa jednim samostojećim zakonom ili propisom. Međutim, prepoznavanje važnosti angažovanja građana je ugrađeno u pravni sistem i jasno se prepoznaje obaveznim postupcima predviđenim pojedinim zakonima. Od Ustava kao najvišeg pravnog akta, pa sve do opsežnog normativnog okvira koji sadrži srpski zakonodavni osnov, postoji snažna posvećenost angažovanju zainteresovanih strana. Ustav Republike Srbije (2006) proglašava vladavinu zakona i socijalnu pravdu, principe građanske demokratije, ljudska prava i prava i sloboda i posvećenost evropskim principima i vrednostima. Član 74. proglašava pravo na zdravu životnu sredinu i daje pravo na pravovremene i sveobuhvatne informacije o stanju životne sredine.....	7

## Glossary

**Consultation:** The process of sharing information and getting feedback and/or advice from stakeholders and taking these views into account when making project decisions and/or setting targets and defining strategies.

**Environmental and Social Standards (ESSs):** The 10 Environmental and Social Standards (ESSs) set out the requirements that apply to all new World Bank investment project financing enabling the World Bank and the Borrower to manage environmental and social risks of projects.

**Project:** Refers to the Sava Drina River Corridor.

**Stakeholders:** Refers to individuals or groups who: (a) are affected or likely to be affected by the project (*project-affected parties*); and (b) may have an interest in the project (*other interested parties*).

**Stakeholder engagement:** A continuous process in which the Project builds and maintains constructive and sustainable relationships with stakeholders impacted over the life of a project. It includes a range of activities and interactions over the life of the project such as stakeholder identification and analysis, information disclosure, stakeholder consultation, negotiations and partnerships, grievance management, and reporting to stakeholders and management functions.

**Stakeholder Engagement Plan (SEP):** A plan which assists the Borrower to effectively engage with stakeholders throughout the life of the project and specifying activities that will be implemented to manage or enhance engagement.

## List of Abbreviations & Acronyms

CMU	Country Management Unit of the WB
CPF	Country Partnership Framework
EHS	Environmental, Health and Safety
ESF	Environmental and Social Framework
ESMF	Environmental and Social Management Framework
ESS	Environmental and Social Standards
EU	European Union
FAO	Food and Agriculture Organization of the United Nations
FY	Fiscal Year
GM	Grievance Mechanism
GoS	Government of Serbia
GRS	Grievance Redress System
IDA	International Development Association/ World Bank
IFIs	International Financial Institutions
LMP	Labor Management Procedures
M&E	Monitoring and Evaluation
MAFWM	Ministry of Agriculture, Forestry and Water Management of the Republic of Serbia
MCTI	Ministry of Construction, Transport and Infrastructure
MoF	Ministry of Finance of the Republic of Serbia
NGO	Non-Governmental Organization
PDO	Project Development Objective
PIU	Project Implementation Unit

## 1. Uvod

Svetska banka (VB) kao pouzdan partner na Zapadnom Balkanu ima za cilj da obezbedi finansiranje kroz višefazni programski pristup Vladi Srbije (GoS) za primenu srpskog dela prve faze koridora reke Save i Drine, koji su integrisani razvojni program (u daljem tekstu: Projekat). Razvojni cilj integrisanog razvojnog projekta koridora reke Save na Drinu (faza 1 programa) je unapređenje zaštite od poplava i prekograničnog upravljanja vodnim resursima u odabranim slivnim vodama korita reke Save i Drine, a njegov cilj je promocija regionalne ekonomske integracije i EU pristupanje u izazovnom političkom okruženju. Projekat je usklađen sa CPF Srbije 2016-2020 i ciljevima Svetske banke bliznakinjama, sa prioritetima koje su odredile nacionalne vlade korisnika programa i sa ciljevima EU politike za region. Projekat je osmišljen kao finansiranje investicionih projekata (IPF) i kao takav treba da bude u skladu sa ekološkim i socijalnim standardima Svetske banke (ESS). Kao odgovor na obavezu GOS-a da se pridržava ESF-a, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠRM) razvilo je ovaj plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) za dva podprojekta poznata u ovoj fazi i kao okvirni pristup za podprojekte gde dizajn i lokacija projekta s obzirom da ima više potprojekata koji će se osmisliti samo tokom primene projekta, kako bi se vodio angažman zainteresovanih strana u skladu sa ESS 10 - Angažovanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija, od ranih faza i tokom celog perioda Projektni ciklus fokusiran na rodne razlike i prilagođene pristupe.

### 1.1 Svrha SEP-a

Svrha ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana (SEP) je da predstavi ciljne grupe i metode angažovanja zainteresovanih strana i odgovornosti u sprovođenju aktivnosti. Namera SEP-a je da blagovremeno aktivira sve zainteresovane strane tokom pripreme projekta i tokom njegove implementacije. Konkretno, SEP služi u sledeće svrhe: i) identifikacija i analiza zainteresovanih strana; (ii) planiranje modaliteta angažovanja i efikasnih komunikacijskih alata za konsultacije i obelodanjivanje; (iii) definisanje uloge i odgovornosti različitih aktera u sprovođenju Plana; (iv) definisanje Mehanizma za podnošenje pritužbi (GM) i (v) pružanje povratnih informacija zainteresovanim stranama.

### 1.2 The Project and its Components

The program has been organized into three components, as follows:

#### **Component 1: Integrated Management and Development of the Sava River Corridor**

The component will finance investments in renovation and upgrading of flood protection infrastructure in phase I and port rehabilitation and river training works to give more room for the Sava River in phase II. Phase I activities will reduce the risk and impact of floods, thereby increasing the resilience of the riparian countries to these climate-related threats. The component will also support upgrading of the freight carrying capacity of the Sava waterway consistent with Class IV standard at selected bottleneck sections that are currently constrained to Class III standard or lower; and cargo handling capacity expansion at selected river port facilities to take full advantage of improved navigation conditions. Requested GEF funding will support the prioritization and preparation of some activities.

#### **Component 2: Integrated Management and Development of Environmental Assets along the Drina River**

## **Corridor**

This component will support multipurpose investments along the Drina to reduce the risk of flood and drought in phase I. It will also support interventions that will optimize reservoir operation, and to protect environmental assets of global value in phase II. This component will facilitate the implementation of actions, management measures and investments identified by the Drina Strategic Action Plan being prepared under the ongoing Western Balkans GEF-SCCF Drina River Basin Management Project and investments identified through the ESMAP Integrated Water and Hydropower Development Project. All the above measures will contribute to increased resilience of the riparian countries to floods and droughts. Requested GEF funding will support the prioritization and preparation of these activities.

## **Component 3: Enabling regional economic integration, institutional strengthening and program management**

This component will support: 1) preparation of phase II activities; 2) policy dialogue, consultations, preparation of plans and studies, and investments to strengthen the nexus between water services and connectivity with the regional development and economic integration objectives of the Sava and Drina Corridor. Examples include, River Basin Management Plans and Hydrological assessments, etc.; 3) planning and development of tourism in the Sava-Drina corridor including the designing of Master Plans for Ecotourism. River Basin Management Plans and Hydrological assessments will ultimately support integrated water resources management, thereby indirectly increasing the resilience of riparian countries to climate change; and 4) operational costs, consultancies, non-consultancy services, and goods required for the establishment and operation of the Regional Coordination Steering Committee and national PIUs. Requested GEF funding will co-finance measures related to river basin planning and management, flood monitoring network, institutional capacity building, and studies that inform or prepare future investments.

### **1.3 Obim i struktura SEP-a**

SEP će biti primenjiv na sve aktivnosti planirane u okviru Projekta u fazi I, dok će se adekvatnost ovog SEP-a procenjivati i ažurirati u zavisnosti od slučaja pre početka faze II. Angažovanje zainteresovanih strana biće sastavni deo ekološkog i društvenog učinka projekta i dizajna i primene projekta.

Dokument sadrži 12 poglavlja. Poglavlje 1 predstavlja projekat i njegove ciljeve, a zatim poglavlje 2 navodi regulatorni okvir za angažovanje građana u Srbiji, koji pruža okvir za SEP pored svetske banke ESS10 predstavljen u poglavlju 3. Do sada je održan sažetak angažovanja zainteresovanih strana. predstavljeno u Poglavlju 4. Identifikacija, mapiranje i analiza zainteresovanih strana opisana je u Poglavlju 5. Institucionalna analiza data je u Poglavlju 6. Aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana predstavljene su u Poglavlju 7. Organizacija sprovođenja SEP-a predstavljena je u Poglavlju 8. Opis Mehanizam za pritužbe projekta (GM) sledi u Poglavlju 9. Monitoring, dokumentacija i izveštavanje predstavljeni su u Poglavlju 10, zahtevi za obelodanjivanje i konsultacije u Poglavlju 11, dok je budžet potreban za sprovođenje SEP-a razmatran u Poglavlju 12.

#### 1.4 Rezime potencijalnih uticaja na životnu sredinu i društveno okruženje

Potencijalni uticaji projekta na životnu sredinu i društvo, kako je utvrđeno u ESMF-u na osnovu procene životne sredine i socijalne politike, a koji bi trebalo da budu u fokusu aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana, uključuju

- **Potencijalni uticaji na pejzaže i poglede usled aktivnosti izgradnje i održavanja,**
- **stalna i privremena kupovina zemljišta,**
- **Privremeno ograničenje pristupa zemljištu,**
- **priliv rada i nasilje zasnovano na polu, koje proizilaze iz priliva,**
- **privremene skretanje i zatvaranje ruta i puteva,**
- **Erozija i gubitak tla zbog čišćenja zemljišta i uklanjanja vegetacije i / ili iskopavanja, mašinskih operacija, iskopavanja materijala,**
- **Potencijalni uticaji na kvalitet vazduha usled kretanja vozila i opreme, zemljanih radova, otvorenih gomila podloge i pokvarenja, i rada motora sa sagorevanjem i / ili,**
- **Buka, prašina, stvaranje otpada i poremećaji u saobraćaju iz građevinskih vozila i mašina,**
- **Fizičko ili ekonomsko raseljavanje, gubitak imovine, gubitak sredstava za život i povezani postupci za kompenzaciju,**
- **Stvaranje lokalnog dohotka zapošljavanjem radnika iz lokalnih zajednica na projektu.**
- **Dodatna vrednost projekta i koristi i podrška lokalnoj zajednici.**

#### 1.5 Lokacije Projekta

Ovaj projekat će se realizovati kroz brojne potprojekte sa većinom lokacija koje tek treba da budu definisane. Međutim, dva podprojekta su dovoljno zrela sa visokom spremnošću za implementaciju i relevantnošću za programske ciljeve, sa detaljnim dizajnom i tenderskom dokumentacijom koja bi mogla biti spremna po efektivnosti.

Donekle detaljni građevinski projekti dostupni su za: (i) Sanaciju leve obale Save u Jarku (opština Sremska Mitrovica) i (ii) stabilizaciju nasipa na levoj nasipu reke Save u Martincima -Popova Bara (opština Sremska Mitrovica). Za ova dva podprojekta, posebni planovi raseljavanja (RP) za lokaciju su u pripremi za koje će se koristiti aktivnosti i metode angažovanja kako su zamišljeni u ovom SEP-u i dopunjeni posebnim standardima angažovanja za preseljenje.

#### 2. Politički i regulatorni okvir za angažovanje građana u Srbiji

Obaveze za angažovanje građana u Republici Srbiji ne nalaze se u skladu sa jednim samostojećim zakonom ili propisom. Međutim, prepoznavanje važnosti angažovanja građana je ugrađeno u pravni sistem i jasno se prepoznaje obavezanim postupcima predviđenim pojedinim zakonima. Od Ustava kao najvišeg pravnog akta, pa sve do opsežnog normativnog okvira koji sadrži srpski zakonodavni osnov, postoji snažna posvećenost angažovanju zainteresovanih strana. Ustav Republike Srbije (2006) proglašava vladavinu zakona i socijalnu pravdu, principe građanske demokratije, ljudska prava i prava i sloboda i posvećenost evropskim principima

i vrednostima. Član 74. proglašava pravo na zdravu životnu sredinu i daje pravo na pravovremene i sveobuhvatne informacije o stanju životne sredine.

Dana 12. maja 2009. godine, Republika Srbija ratifikovala je Arhušku konvenciju o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pristupu pravdi u pitanjima zaštite životne sredine („Službeni glasnik - Međunarodni ugovori“, br. 38/09) i ona povezuje životne sredine i ljudska prava i zasniva se na uverenju da je osnovno pravo sadašnjih i budućih generacija da žive u okruženju adekvatnom zdravlju i dobrobiti. Konvencija je fokusirana na postizanje toga kroz primenu tri stuba: prava na pristup informacijama, pristup odlučivanju i pristup pravdi.

Ostali zahtevi za angažovanjem, otkrivanjem i transparentnošću zainteresovanih strana unutar određenih tema i sektora ugrađeni su u primenjive zakone koji regulišu svaki tretirani predmet (tj. Eksproprijacija, procena uticaja na životnu sredinu). Oni su u celini u skladu sa zahtevima ESS10, ali imaju određene nedostatke kada je u pitanju aktivno posezanje i neprekidne strategije angažovanja.

### *3. Ekološki i socijalni standard Svjetske banke o angažovanju zainteresovana strana*

Novi ekološki i socijalni okvir Svetske banke (ESF) stupio je na snagu 1. oktobra 2018. Ekološki i socijalni standard (ESS) 10 je na „Angažman zainteresovanih strana i objavljivanje informacija“. Odredbe standarda moraju se čitati zajedno sa ostalim važećim ESS-ovima. Specifični zahtevi navedeni u ESS10 su istaknuti u nastavku:

- Zajmoprimci će započeti angažovanje zainteresovanih strana što je pre moguće u procesu razvoja projekta i u vremenskom okviru koji omogućava smislene konsultacije sa zainteresovanim stranama o dizajnu projekta i održavaće takvo angažovanje tokom ciklusa projekta. Priroda, obim i učestalost angažovanja zainteresovanih strana biće proporcionalni prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima.
- Zajmoprimci će učestvovati u smislenim konsultacijama sa svim zainteresovanim stranama. Zajmoprimci će akterima pružiti blagovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i savetovati se sa njima na kulturološki primeren način, bez manipulacija, mešanja, prisile, diskriminacije i zastrašivanja.
- Proces angažovanja zainteresovanih strana uključuje sledeće: (i) identifikaciju i analizu zainteresovanih strana; (ii) planiranje načina za angažovanje; (iii) objavljivanje informacija; (iv) konsultacije sa zainteresovanim stranama; (v) obraćanje i odgovaranje na pritužbe; i (vi) izveštavanje zainteresovanih strana.
- Zajmoprimac će voditi i objavljivati dnevnik angažmana sa zainteresovanim stranama kao dokumentovani zapis o angažovanju zainteresovanih strana, uključujući opis zainteresovanih strana sa kojima su konsultovani, rezime primljenih povratnih informacija i kratko objašnjenje kako su povratne informacije uzete u obzir ili razloge zbog kojih nije.
- Zajmoprimac bi takođe trebalo da predloži i primeni mehanizam za podnošenje pritužbi da bi se blagovremeno dobilo i olakšalo rešavanje zabrinutosti i pritužbi strana koje su pogođene projektom, a koje se tiču ekološke i društvene performanse projekta.



SEP je živi dokument, potencijalne promene su vođene bilo kakvim promenama u projektu tokom njegove primene. Ako se projekat podvrgne značajnim promenama, takve ispravke će se odraziti u SEP-u i dokument će se ponovo objaviti.

#### *4. Sažetak prethodnih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana*

*Finansijska intervencija Projekta usmerena je na zaštitu od poplava, rekonstrukciju vodene infrastrukture i objekata. Specifična priroda projekta koja se zasniva na dovršenim i tekucim sektorskim intervencijama u okviru vodene agende zahtevala je široko angažovanje sa različitim akterima na projektu i traje od početka 2019. Specifične aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana koje su se odvijale tokom pripreme projekta uključuju:*

- Brojni dijalozi s vladinim agencijama na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;*
- Konsultacije sa potencijalnim korisničkim grupama, uključujući poljoprivredna preduzeća i njihove predstavnike;*
- detaljni razgovori sa relevantnim ministarstvima i agencijama za sprovođenje u svakoj zemlji, na zajedničkim sastancima sa zainteresovanim stranama iz više sektora, uključujući vodu, transport, životnu sredinu i energetiku, i dogovoreni su o kompletnosti i spremnosti podprojekta, kao i predloženim aranžmanima za sprovođenje,*
- Pregled stanja pripreme projekta sa predstavnicima Ministarstva građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture, PVC Srbije za vode, PVC Vode Vojvodine i Direkcije za vode MPŠVG, uključujući dokumentaciju o zaštiti,*
- Sastanak sa sekretarijatom Međunarodne komisije za sliv rijeke Save (ISRBC) i dogovoren za regionalne aktivnosti.*
- Sastanak sa osobama pogođenim na projektu i građanima iz Martinca, gde reka Sava u celosti pretila naselju, ali izraženija i neposrednija opasnost za privatna dobra koja se nalaze na samom rubu strmih obala reke.*

*Očigledno je da je proces angažovanja do sada pretežno bio usmjeren prema vladinim vlastima, kao i onima koji su odgovorni za upravljanje vodama i transport, životnu sredinu i infrastrukturu, jer su trenutno u najboljem položaju da pomognu u podizanju arhitekture projekta s obzirom na regionalni značaj i program struktura. Međutim, značaj Projekta i spremnost i spremnost da se krene naprijed sa pripremom*

relevantnih dokumenata, strategija i kontinuiranog dijaloga, uključujući i pripremu detaljnih dizajna za pojedinačni podprojekat, su neki od najvažnijih trenutaka. S druge strane, rani angažman aktera tokom sastanka u Martinsiju nadmašio je očekivanja građana da će zaštita od oštećenja reke Save uporno izazivati, odložiti godinama konačno, razmotriti će se konačno. Očekivanja su velika, detaljan dizajn gotovo završen i za ovaj podprojekat pripremljen je nacrt Plana za preseljenje. Daljnji detalji se dodaju kada se konsultuju i drugi korisnici.

#### 4.7 Lekcije naučene na angažmanu zainteresovanih strana iz prethodnih projekata zaštite od poplave

Lekcije iz prethodnih investicijskih operacija u Srbiji: Prethodna podrška Svetske banke pružena je fragmentirano na sektor i uglavnom na nacionalnom nivou bez prekograničnih efekata. Svetska banka je dugogodišnji partner u ovom regionu koji je neizmerno doprineo programu znanja i podrške odlučivanju. Od 2007. godine proveden je opsežan rad koji obuhvata širok spektar aktivnosti i aktivnosti političkog dijaloga, na različitim nivoima, sa priobalnim zemljama Save i Drine, kao i pružanje tehničke pomoći u različitim sektorima. Međutim, ovi fragmentirani angažmani nisu uspeali da stvore veoma potrebna platforma za kolaborativno održivo upravljanje i razvoj zajedničkih prirodnih resursa širom sliva. Vidljivost projekta je bitna za prihvatanje i adaptivni dizajn. Za efikasno sprovođenje, projektne aktivnosti treba da se razgovaraju sa zainteresovanim stranama u pripremi i pokretanju, a lekcije naučene tokom primene svake faze moraju se deliti.

#### 5. Angažovanje tokom pripreme projekta - Mapiranje i analiza identifikacije zainteresovanih strana

ESS 10 prepoznaje dve široke kategorije zainteresovanih strana: 1) Strane pogođene projektom i 2) Druge zainteresovane strane. Stranke pogođene projektom uključuju one na koje će projekat verovatno uticati zbog stvarnih uticaja (pozitivnih i negativnih) ili potencijalnih rizika po njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturne prakse, blagostanje ili sredstva za život. Ove zainteresovane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući i direktne korisnike projekata i lokalne zajednice. Oni su pojedinci ili domaćinstva koji najviše primećuju / osećaju

promene uticaja na životnu sredinu i društvo. Izraz „ostale zainteresovane strane“ (OIP) odnosi se na: pojedince, grupe ili organizacije koje su zainteresovane za projekat, a to može biti zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, uticaja ili pitanja povezanih sa javnim interesom. Na primer, ove stranke mogu da uključuju regulatore, vladine službenike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademike, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.

### 5.1 Identifikacija i mapiranje zainteresovanih strana

Mapiranje zainteresovanih strana vrši se vertikalno (preko administrativnog prostora) i horizontalno (unutar pojedinačnog prostora). Prvi korak uključuje univerzalno mapiranje. Svaka grupa zainteresovanih strana ocenjena je po njihovoj relativnoj važnosti i uticaju - po evši od rejtinga od 1 do 5, merenja koja su izvedena iz unakrsnog referenciranja interesa i snage zainteresovanih strana. Zainteresirane strane visokog (5 \*) i značajnog značaja (4 \*) su dionici koje treba uključiti u sve aktivnosti angažmana i zahtijevaju kontinuirani i nesmetan angažman. To pomaže u dodeljivanju važnosti za dalju analizu. Univerzalno mapiranje, interes i relativna važnost predstavljeni su u nastavku.

Tabela 1. Segmentacija zainteresovanih strana prema oblastima uticaja

<i>Nacionalni / državni nivo *****</i>		
<i>Akteri nacionalni nivo</i>	<i>Područje uticaja</i>	<i>Značaj *****</i>
<i>Ministarstvo finansija</i>	<i>Nadzor ugovora o zajmu</i>	<i>*****</i>
<i>Svetska banka</i>	<i>odobrenje zajma, podrška implementacije zajma i nadgledanje poštivanja sporazuma</i>	<i>****</i>
<i>Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i</i>	<i>Glavni kolega Svetske banke za implementaciju projekta</i>	<i>*****</i>

<i>vodoprivrede</i>		
<i>Ministarstvo građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture (MCTI)</i>	<i>Glavni kolega Svetske banke za implementaciju projekta za komponentu koja se odnosi na</i>	<i>*****</i>
<i>Ministarstvo zaštite životne sredine na nacionalnom nivou</i>	<i>Glavni organ za zaštitu životne sredine i izdavanje dozvola</i>	<i>*****</i>
<i>Pokrajinski sekretarijat za urbanizam i zaštitu životne sredine Vojvodine</i>	<i>Glavni organ za zaštitu životne sredine i dozvola na nivou Autonomne pokrajine Vojvodine</i>	<i>*****</i>
<i>Jedinica za JU u kojoj se nalazi Direkcija za vode Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede</i>	<i>Upravljanje i implementacija projekata, nadzor, izveštavanje, program implementacije, upravljanje ekološkim i socijalnim rizikom, upravljanje pritužbama, implementacija i koordinacija SEP-a</i>	<i>*****</i>
<i>Jedinica za JI pod domom MCTI-a</i>	<i>Implementacija</i>	
<i>CFU u Ministarstvu finansija</i>	<i>Aktivnosti upravljanja nabavkama i finansijama</i>	<i>*****</i>
<i>PVMC Srbijavode</i>	<i>Glavni organ za upravljanje vodama u Srbiji</i>	<i>*****</i>

	<i>(osim AP Vojvodine)</i>	
<i>PVMC Vode Vojvodine</i>	<i>Glavni organ za upravljanje vodama nivo Autonomne pokrajine Vojvodine</i>	<i>*****</i>
<i>Nacionalni mediji (Radio, TV, novine)</i>	<i>Omogućuje široko i redovno širenje informacija u vezi sa Projektom, osigurava njegovu vidljivost i olakšava angažovanje zainteresovanih strana</i>	<i>****</i>
<i>Društveni mediji (Twitter, Facebook itd.)</i>	<i>Omogućuje široko i redovno širenje informacija u vezi sa Projektom, osigurava njegovu vidljivost i olakšava angažovanje zainteresovanih strana</i>	<i>****</i>
<b><i>Lokalni nivo i nivo zajednice</i></b>		
<i>Ljudi pogođeni otkupom zemlje</i>	<i>Pod uticajem gubitka imovine koja se može pripisati potrebama sprovođenja pod-</i>	<i>*****</i>
<i>Ljudi koji borave u projektnim oblastima</i>	<i>Pojedinci i domaćinstva verovatno primaju promene uticaja podprojekata na životnu sredinu i životnu sredinu tokom njihove primene koje proizilaze iz građevinskih radova. Na ove PAP verovatno će doći do poremećaja izazvanih</i>	<i>*****</i>
<i>Lokalne samouprave (uključujući resorna odeljenja: upravljanje zemljištem, ekonomski razvoj,</i>	<i>Služi kao prva tačka za kontakt, sprovodi terensko informisanje, širi materijale u vezi sa projektima, olakšava javne sastanke i konsultacije, vezu između ciljanih grupa i MPŠV / PIU. Administrativno upravljajte procesom otkupa</i>	<i>*****</i>

Lokalni mediji (radio, TV, novine)	Omogućiti široko i redovno širenje informacija u vezi sa Projektom kako bi se osigurala njegova vidljivost, olakšao angažman zainteresovanih strana na lokalnom, regionalnom i nacionalnom nivou	*****
Obrazovne i istraživačke institucije, organizacije u zajednici	Omogućiti znanje i istraživanje o najnovijim dostignućima u poljoprivrednom sektoru	***
Niskokvalifikovani, polukvalifikovani i visokokvalifikovani radnici	Pozitivni korisnici vanjskih izvora kroz potencijalno zaposlenje	***

## 5.2 Pokloni / ugroženi pojedinci ili grupe

Nepovoljni / ranjivi pojedinci ili grupe potencijalno su neproporcionalno pogođeni i manje su u mogućnosti da se okoriste mogućnostima koje nudi projekat zbog specifičnih teškoća da pristupe i / ili razumiju informacije o projektu i njegovim uticajima na životnu sredinu i društveni uticaj i strategijama ublažavanja. Projektno područje uključuje sela koja su često pogođena poplavama u nedavnoj prošlosti i klasifikovana su kao ugrožena zbog rizika od poplava. Dodatni ugroženi / ugroženi pojedinci ili grupe u projektnom području uključuju „one koji su evidentirani kao siromašni kod lokalnih socijalnih službi; domaćinstva na selu sa ženama; domaćinstva sa starijim glavama (bez penzijska starosna dob) bez da bilo koji drugi član domaćinstva donese prihod; i domaćinstva na selu sa invaliditetom. Za svaki podprojekt provest će se procjena ranjivosti kao dio pripreme projekta i obavještava i RP o potrebi ako je potrebno i potrebu za prilagođavanjem metoda i pristupa angažovanja kako su dizajnirani u ovom mostu SEP o svim barijerama angažmana koje proizilaze iz ranjivosti.

### **5.3 Analiza zainteresovanih strana**

*Učesnici visokog i značajnog značaja (rangirani 5 \* i 4 \* tokom univerzalnog mapiranja) analizirani su u tabeli ispod. Analiza uključuje trenutno stanje zainteresovanih strana, zabrinutosti i pitanja postavljena tokom konsultacija, njihova očekivanja od projekta, značaj rizika neispunjenih očekivanja i omogućavanje uslova koji su potrebni za ublažavanje tih rizika. Rizik zainteresovanih strana je umeren zbog potrebe da se koordinira sa više zainteresovanih strana tokom perioda projekta.*

Table 4: Stakeholder Analysis by the Level of Engagement

National Level					
1. Podgrupa	2. Trenutni status	3. Zabrinutosti i pitanja	4. Očekivanja	5. Rizici	6. Omogućavanje kvalifikatora
<i>Ministarstvo o finansija (MF)</i>	<i>Finansijsko upravljanje državnim budžetom, uključivanje državnih garancija, ovlašćena lica za isplatu</i>	<i>Poništavanje potencijalne isplate</i>	<i>Održavajte državne garancije i izvršavajte sporazum o zajmu u skladu sa ugovorom o finansiranju</i>	<i>Umeren</i>	<i>Otkrivanje nacrtu budžetskih dokumenata i analiza konačnih dokumenata o finansijskom uroku</i>
<i>Svetska banka</i>	<i>Odobrenje zajma, podrška implementacije zajma i praćenje poštivanja sporazuma i postizanje ciljeva</i>	<i>Spremnost, efektivnost i kašnjenja u realizaciji implementacije</i>	<i>Ispunjavanje vremenskih rokova za odobravanje i sprovođenje projekta u skladu sa ciljevima navedenim u projektnim dokumentima</i>	<i>Niska</i>	<i>Odobrenje zajma, priručnika za rad na projektu i drugih posebnih dokumenata o projektu koje priprema zajmoprimac, tj. JIP</i>



	<i>razvoja projekta</i>				
<i>MAFWM/PIU</i>	<i>Ima iskustva u projektima Zapadnog Balkana uključujući i projekte zaštite od poplava i ima iskustvo u implementaciji ESF-a SB</i>	<i>Jedinica za JUU treba imati adekvatno osoblje za upravljanje velikim projektima i podprojektima sa ESF-om</i>	<i>Održavati institucionalni kapacitet za sprovođenje projekta koji finansira Svetska banka u sektoru zaštite i prevencije od poplava, angažujući kompetentno osoblje koje će upravljati projektom na svim nivoima</i>	<i>Umeren</i>	<i>U okviru MPŠV-a, JUJ s relevantnim ekspertizama u upravljanju projektima, nabavkama, finansijskom upravljanju, ekološke i socijalne zaštite, M&amp;E, jačanje kapaciteta za MPŠVG / JIP tokom implementacije projekta</i>
<i>MCTI/PIU</i>	<i>Ima iskustva u VB projektima i ima iskustvo u implementaciji</i>	<i>Jedinica za JUU treba imati adekvatno osoblje za upravljanje velikim projektima i</i>	<i>Adekvatni institucionalni kapaciteti za sprovođenje projekta</i>	<i>Umeren</i>	<i>Unutar MCTI-a JUI sa relevantnom ekspertizom u upravljanju</i>

	<i>ESB VB</i>	<i>podprojektima sa ESF-om.</i>	<i>koji finansira Svetska banka u angažovanju kompetentnog osoblja za upravljanje projektom na svim nivoima</i>		<i>projektima, nabavkama, finansijskom upravljanju, zaštitom životne sredine i socijalne zaštite, M&amp;E, jačanju kapaciteta za MCTI / PIU tokom citave implementacije projekta</i>
<i>Ministarstvo za zaštitu životne sredine</i>	<i>Iskustvo u dozvolama i postupcima procjene uticaja na životnu sredinu</i>	<i>Kašnjenja u izdavanju dozvola zbog promena posle izbora</i>	<i>Održavajte nivo efikasnosti i saradnje tokom izdavanja dozvola i EIA postupaka kako biste izbegli kašnjenja</i>	<i>Umeren</i>	<i>Razumno vreme za imenovanje nove vlade</i>
<i>Pokrajinski sekretarijat za urbanizam i zaštitu</i>	<i>Iskustvo u dozvolama i postupcima procjene uticaja na životnu sredinu</i>	<i>Kašnjenja u izdavanju dozvola zbog promena posle izbora</i>	<i>Održavajte nivo efikasnosti i saradnje tokom izdavanja dozvola i EIA postupaka kako biste</i>	<i>Umeren</i>	<i>Razumno vreme za imenovanje nove vlade</i>

<i>Životne sredine Vojvodine</i>			<i>izbegli kašnjenja</i>		
<i>CFU u Ministarstvu u finansija</i>	<i>Aktivnosti upravljanja nabavkama i finansijama smeštene u CFU, iskustvo u primeni projekata finansiranih od strane Svetske banke</i>	<i>Potencijalno nedovoljan broj osoblja za upravljanje više VB projekata</i>	<i>Uspostavite i održavajte odličnu komunikaciju i koordinaciju sa MPŠV / JPP i MCTI / JUU i drugim relevantnim akterima</i>	<i>Umeren</i>	<i>Projekat će ojačati sposobnost CFU angažovanjem dodatnog fiducijarnog osoblja po potrebi</i>
<b>Nivo zajednice</b>					
<i>1. Podgrupa</i>	<i>2. Trenutni status</i>	<i>3. Zabrinutosti i problemi</i>	<i>4. Očekivanja</i>	<i>5. Rizici</i>	<i>6. Omogućavanje kvalifikatora</i>
<i>Lokalno Vlade (uključujući resorna)</i>	<i>Promenljivo iskustvo u WB projekti u implementaciji VB</i>	<i>Adekvatno i blagovremeno odgovor na zahteve za sprovođenje mera</i>	<i>Odlično održavaju komunikacija i koordinacija sa MPŠV / JPP</i>	<i>Umeren</i>	<i>Pravovremeno započinjanje angažovanja i integracije u procese</i>

<i>odeljenja: upravljanje zemljištem, ekonomski razvoj, životna sredina, Mesne zajednice)</i>	<i>ESF</i>	<i>dizajniranih u ESMF, SEP RPF, RP itd.</i>			<i>projekta od strane MFVM / PIU</i>
---	------------	--	--	--	--

#### 5.4. Rodna analiza, akcije i indikatori

Predložene intervencije projekata neće u potpunosti ostvariti predviđeni ekonomski i socijalni povraćaj ukoliko svi pripadnici ciljane populacije i korisnici krajnjeg korisnika, bez obzira na spol, ne mogu učestvovati u procesu donošenja odluka i pristupiti poboljšanim objektima. U konsultacijama o podprojektima aktivno će biti uključeni članovi zajednice, bez obzira na spol, kako bi se osiguralo efikasno učestvovanje javnosti. Istovremeno, ankete o preduzećima pokazale su da preduzeća na selu sa ženama snose veće troškove logistike u odnosu na preduzeća koja vode muškarce. Priroda ove praznine, koja se odnosi na sliv reke Save, biće dodatno istražena tokom faze 2, kako bi se bolje razumele potrebe i izloženost preduzećima sa ženama na selu i unapredila interakcija između ovih preduzeća i rečnih lokalnih vlasti Save. Koridor U CPF-u 2015-2020. Istaknute su neke rodne praznine koje bi mogle biti razmotrene proporcionalno snagama Projekta. Učestvovanje radne snage u Srbiji ocenjeno je niskim i Projekat će promovisati pristup zapošljavanju i pružanju usluga. Na objektivnom području podrške razvoju efikasnijeg tržišta zemljišta i nekretnina napominje se da su imanja gotovo uvijek registrirana za muškarce, što otežava članicama ženskih domaćinstava sudjelovanje u dijeljenju koristi i odlučivanju u vezi s raseljenjem. Pokazatelji razvoja projekta (PDO) uključuju broj ljudi koji imaju koristi od pojačanih mjera zaštite od poplave razvrstanih po spolu.

#### 5.5 Proširenje zainteresovanih strana

Ovaj projekat će imati prevladavajući broj grupa ljudi i ekonomski diferencirane grupe koje su zainteresovane za projekat na različitim nivoima. Projekat će možda morati da revidira listu zainteresovanih strana i proveri da li postoji potreba za proširivanjem liste i angažovanjem drugih aktera u toku projekta. To će se olakšati popunjavanjem donjeg upitnika za širenje zainteresovanih strana u kritičnim tačkama tokom implementacije projekta (npr. Nakon prvog poziva za podnošenje predloga, srednjoročnih, znatnih promena dizajna projekata itd.). Potencijalno ažuriranje biće deo Monitoring i evaluacije (M&E) segmenta Projekta.

Tabela 2: Upitnik za proširenje i ažuriranje

PROŠIRENJE AKTIVNIH STRANICA I AŽURIRANJE POTREBNIH UPITNIKA	
<input type="checkbox"/> DA	Da li je naša trenutna lista fokusirana na relevantne

<input type="checkbox"/> NE  Ako nema, projekat ne treba proširiti listu zainteresovanih strana	zainteresovane strane koji su važni za naše trenutne i budućne napore?  (Odgovori bi trebalo da se zasnivaju na znanju o projektu, dobijenim povratnim informacijama i žalbama koje se bave neadekvatnim dosegom i povratnim informacijama službi za proširenje i tehničke službe tokom njihovog angažovanja)
<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne  Ako nema, ocenu potreba treba revidirati ili doraditi dopunsku listu i pregledati listu zainteresovanih strana	Da li dobro razumemo odakle dolaze akteri, šta bi oni želeli, da li bi bili zainteresovani da se angažuju u projektu i zašto?  (Odgovori bi trebalo da se zasnivaju na učešćima zainteresovanih strana koji pristupaju komunikacionim kanalima koji nisu Projekti, sa predlogom za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti itd.)
<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne  Ako ne treba pregledati listu zainteresovanih strana, kao i kriterijume za prijem i evaluaciju treba revidirati	Da li se trenutna strategija angažovanja adekvatno fokusira na potencijalne korisnike Projekta iz ranjivih grupa?  (Odgovori bi trebalo da se zasnivaju na evidenciji angažovanja zainteresovanih strana u odnosu na rodne aspekte i pritužbe koje su primljene od strane žena, usredsređene na nedovoljno uključivanje i / ili pristup pogodnostima projekta)

## 5.6 Planirane aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana

Aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana moraju pružiti određenim grupama zainteresovanih strana relevantne informacije i mogućnosti da iznesu svoje stavove o temama koje su im važne. U tabeli ispod prikazane su aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana predviđene projektom. Vrste aktivnosti i njihova učestalost

*prilagođavaju se tri glavne faze projekta (priprema, implementacija i projektovanje RPP; izgradnja; faza posle izgradnje i rada). Detaljnije objašnjenje metoda angažovanja zainteresovanih strana je uključeno u odeljak 6.*

Tabela 3: Planirane aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana po fazama projekta

Faza projekta	Ciljani stejkholderi	Tema (i) angažmana	Upotrebljeni metod (i)	Lokacija / frekvencija	Odgovornosti
RAP, SEP, LMP and ESMP preparation and implementation; Detailed Design	<p><b>Strane pogođene projektom -</b>                      Ljudi pogođeni otkupom zemljišta;                      Ljudi koji borave u projektnom području;                      Ranjiva domaćinstva                      članovi zajednice</p>	<p>Proces kupovine zemljišta;                      Pomoć u prikupljanju službenih dokumenata za ranu registraciju zemljišta;                      Stope i metodologija nadoknade; Obim i obrazloženje projekta;                      Principi E&amp;S projekta;                      Mogućnosti preseljenja i obnove sredstava za život;                      Proces mehanizma podnošenja pritužbi                      Potencijalni priliv rada koji proizlazi iz građevinskih radova                      Podizanje svesti o rodno zasnovanom nasilju (GBV)                      Zdravlje i bezbednost u zajednici                      Ekološki i socijalni rizici</p>	<p>Javni sastanci, obuke / radionice, odvojeni sastanci posebno za žene i ugrožene;                      Komunikacija za masovne i društvene medije - Facebook, VhatsApp;                      Otkrivanje pisanih informacija - brošure, plakati, letaci, veb lokacija                      Informativni stolovi - u opštinama i štabu;                      Mehanizam za podnošenje pritužbi                      PAP istraživanje - Po završetku preseljenja</p>	<p>Sastanci za pokretanje projekata u opštinama;                      Mesečni sastanci u pogođenim opštinama i selima;                      Istraživanje PAP-a u pogođenim selima;                      Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (po potrebi);                      Informativni stolovi sa brošurama / plakatima u pogođenim opštinama (kontinuirano)</p>	<p>JU                      (Konsultanti za zaštitu životne sredine i socijalni rad, odjel za otkup zemljišta u Municipalities E / S konsultant;                      Opštinska komisija za žalbe</p>



		<i>(osim preseljenja) i mere ublažavanja Postupci upravljanja radom (primenjuju se na Projekat) za potencijalne tražitelje posla</i>			
<i>Ostale zainteresovane strane (spoljne); Opštine Službe za katastar Državne i lokalne</i>	<i>Proces kupovine zemljišta; Registracija zemljišnih parcela; Mogućnosti preseljenja i obnove sredstava za život; Obim projekta, obrazloženje i principi E&amp;S; Proces mehanizma podnošenja pritužbi</i>	<i>Sastanci licem u lice; Zajednički sastanci javnosti / zajednice sa PAP-ovima</i>	<i>Nedeljno (po potrebi)</i>	<i>Jedinica za JU (E&amp;S tim, CLO, odjel za otkup zemljišta); RAP konsultant</i>	
<i>Ostale zainteresovane strane (spoljne) Štampa i mediji; NVO; Preduzeća i poslovne organizacije; Organizacije radnika; Akademske institucije; Ministarstva državne uprave;</i>	<i>Proces kupovine zemljišta; Proces mehanizma podnošenja pritužbi; Obim projekta, obrazloženje i principi E&amp;S</i>	<i>Javni sastanci, obuke / radionice; Komunikacija za masovne i društvene medije - Facebook, VhatsApp; Otkrivanje pisanih informacija - brošure, plakati, letaci, kompleti za odnose s javnošću, veb</i>	<i>Sastanci o pokretanju projekata; Mesečni sastanci u pogođenim opštinama i selima; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija</i>	<i>JIP (E&amp;S tim, CLO, odeljenje za otkup zemljišta)</i>	

	<p><i>Odeljenja lokalne uprave; Opšta javnost, turisti, tražitelji posla</i></p>		<p><i>stranica; Informativni stolovi - u opštinama i štabu; Mehanizam za podnošenje pritužbi; Obilazak projekata za medije, lokalne predstavnike</i></p>	<p><i>(po potrebi); Informativni stolovi sa brošurama / plakatima u pogođenim opštinama (kontinuirano)</i></p>	
	<p><b><i>Ostale zainteresovane strane (spoljne)</i></b> <i>Ostali vladini odjeli iz kojih dozvole / odobrenja su potrebna; Ostali programeri projekata koji se oslanjaju na projekat ili u njegovoj blizini i njihovi finansijeri</i></p>	<p><i>nformacije o projektu - opseg i obrazloženje i principi E&amp;S; Aktivnosti koordinacije; Proces kupovine zemljišta; Proces mehanizma podnošenja pritužbi</i></p>	<p><i>Sastanci licem u lice; Pozivi na sastanke javnosti / zajednice</i></p>	<p><i>Po potrebi</i></p>	<p><i>JIP (E&amp;S tim, CLO, odeljenje za otkup zemljišta)</i></p>
	<p><b><i>Ostale zainteresovane strane (interne)</i></b> <i>Ostalo osoblje JU; Konsultanti za nadzor; Izvođači, podizvođači, dobavljači usluga,</i></p>	<p><i>nformacije o projektu - opseg i obrazloženje i principi E&amp;S; Obuka o ESIA i drugim planovima podupravljanja; Proces mehanizma</i></p>	<p><i>Sastanci licem u lice; Treninzi / radionice; Pozivi na sastanke javnosti / zajednice</i></p>	<p><i>Po potrebi</i></p>	<p><i>JIP (E&amp;S tim, CLO, odeljenje za otkup zemljišta)</i></p>

	<i>dobavljači i njihovi radnici</i>	<i>podnošenja pritužbi</i>			
<i>Construction (mobilization, construction, demobilization)</i>	<p><b>Strane pogođene projektom -</b>  <i>Ljudi pogođeni otkupom zemljišta;</i>  <i>Ljudi koji borave u projektnom području;</i>  <i>Ranjiva domaćinstva</i></p>	<p><i>Proces kupovine zemljišta (registracija zemljišta; stope i metodologija naknada; obnova sredstava za život)</i>  <i>Proces mehanizma podnošenja pritužbi;</i>  <i>Utjecaji na zdravlje i bezbednost (EMF, Mere bezbednosti u vezi sa izgradnjom);</i>  <i>Mogućnosti zapošljavanja;</i>  <i>Zabrinutost za životnu sredinu;</i>  <i>Podizanje svesti o GBV</i></p>	<p><i>Javni sastanci, obuke / radionice, odvojeni sastanci posebno za žene i ugrožene; individualno doseganje PAP-a</i>  <i>Komunikacija za masovne i društvene medije - Facebook, VhatsApp;</i>  <i>Otkrivanje pisanih informacija - brošure, plakati, letaci, veb lokacija</i>  <i>Informativni stolovi - u opštinama i štabu;</i>  <i>Mehanizam za podnošenje pritužbi</i>  <i>Anketa građana / PAP - Po završetku preseljenja i / ili izgradnje</i></p>	<p><i>Mesečni / tromesečni sastanci u svim pogođenim opštinama i selima u toku sa izgradnjom;</i>  <i>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (po potrebi);</i>  <i>Informativni stolovi sa brošurama / plakatima u pogođenim opštinama (kontinuirano)</i></p>	<p><i>Jedinica za JU (E&amp;S tim, CLO, odjel za otkup zemljišta);</i>  <i>Konsultanti za nadzor i RAP;</i>  <i>Izvođači / podizvođači;</i>  <i>NVO / treneri;</i>  <i>Opštinska komisija za žalbe</i></p>

	<p><b>Ostale zainteresovane strane (spoljne)</b>  Nacionalna agencija za javni registar;  Opštine (uključujući predstavnike gradonačelnika u selima)</p>	<p>Proces kupovine zemljišta;  Registracija zemljišnih parcela;  Mogućnosti preseljenja i obnove sredstava za život;  Obim projekta, obrazloženje i principi E&amp;S;  Proces mehanizma podnošenja pritužbi</p>	<p>Sastanci licem u lice;  Zajednički sastanci javnosti / zajednice sa PAP-ovima</p>	<p>Nedeljno (po potrebi)</p>	<p>Jedinica za JU (E&amp;S tim, CLO, odjel za otkup zemljišta);  Konsultanti za nadzor i RAP;  Izvođač / podizvođač;</p>
--	--	---	--	------------------------------	--

	<p><i>Ostale zainteresovane strane (spoljne)</i>  <i>Štampa i mediji; NVO;</i>  <i>Preduzeća i poslovne organizacije;</i>  <i>Organizacije radnika;</i>  <i>Akadske institucije;</i>  <i>Ministarstva državne uprave;</i>  <i>Odeljenja lokalne uprave;</i>  <i>Opšta javnost, turisti, tražitelji posla</i></p>	<p><i>Informacije o projektu - opseg i obrazloženje i principi E&amp;S;</i>  <i>Aktivnosti koordinacije;</i>  <i>Proces kupovine zemljišta;</i>  <i>Uticaj na zdravlje i bezbednost;</i>  <i>Mogućnosti zapošljavanja;</i>  <i>Zabrinutost za životnu sredinu;</i>  <i>Proces mehanizma podnošenja pritužbi</i></p>	<p><i>Javni sastanci, obuke / radionice;</i>  <i>Komunikacija za masovne i društvene medije - Facebook, VhatsApp;</i>  <i>Otkrivanje pisanih informacija - brošure, plakati, letaci, kompleti za odnose s javnošću, veb stranica;</i>  <i>Informativni stolovi - u opštinama i štabu;</i>  <i>Mehanizam za podnošenje pritužbi;</i>  <i>Obilazak projekata za medije, lokalne predstavnike</i></p>	<p><i>Mesečni / tromesečni sastanci u svim pogoćenim opštinama sa tekucim izgradnjom i sedištima;</i>  <i>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (po potrebi);</i>  <i>Informativni stolovi sa brošurama / plakatima u pogoćenim opštinama (kontinuirano)</i></p>	<p><i>JIP (E&amp;S tim, CLO, odeljenje za otkup zemljišta)</i></p>
--	--	---	--	--	--

	<p><b>Ostale zainteresovane strane (interne)</b>  Ostalo osoblje JU;  Konsultanti za nadzor;  Izvođača, podizvođača,  dobavljača usluga,  dobavljača i njihovi radnici</p>	<p>Informacije o projektu - opseg, obrazloženje i principi E&amp;S;  Obuka o ESIA i drugim planovima podupravljanja;  Proces mehanizma podnošenja pritužbi</p>	<p>Sastanci licem u lice;  Treninzi / radionice;  Pozivi na sastanke javnosti / zajednice</p>	<p>Po potrebi</p>	<p>Jedinica za JU (E&amp;S tim, CLO, odjel za otkup zemljišta);  Konsultanti za nadzor i RAP;  Izvođača / podizvođača;</p>
--	--	--	---	-------------------	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Post-construction and Operation phase (within life of the Project and defect liability period)</p>	<p><i>Strane pogođene projektom - Ljudi pogođeni otkupom zemljišta; Ljudi koji borave u projektom području; Ranjiva domaćinstva</i></p>	<p><i>Zadovoljstvo aktivnostima angažovanja i GRM; Proces mehanizma podnošenja pritužbi; Elektro-magnetna polja; Zdravstvene i bezbednosne mere zajednice tokom rada na TL; Pristup naknadi preseljenja i završetak prenosa zemljišta (za PAP-ove koji ga još nisu dobili, ako ih ima)</i></p>	<p><i>Javni sastanci, obuke / radionice, individualno upoznavanje s PAP-ovima Komunikacija za masovne i društvene medije - Facebook, VhatsApp; Otkrivanje pisanih informacija - brošure, plakati, letaci, veb lokacija Informativni stolovi - u opštinama i štabu; Mehanizam za podnošenje pritužbi PAP istraživanje - Po završetku preseljenja</i></p>	<p><i>Sastanci u pogođenim opštinama i selima (šestomesečno); Anketa građana / PAP u pogođenim selima; Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (po potrebi); Informativni stolovi sa brošurama / plakatima u pogođenim opštinama (kontinuirano)</i></p>	<p><i>JIP (E&amp;S tim, CLO, odeljenje za otkup zemljišta)</i></p>
---	---	--	---	---	--

	<p><i>Ostale zainteresovane strane (spoljne)</i>  <i>Štampa i mediji; NVO;</i>  <i>Preduzeća i poslovne organizacije;</i>  <i>Organizacije radnika;</i>  <i>Akadske institucije;</i>  <i>Ministarstva državne uprave;</i>  <i>Odeljenja lokalne uprave;</i>  <i>Opšta javnost, turisti, tražitelji posla</i></p>	<p><i>Proces mehanizma podnošenja pritužbi;</i>  <i>Elektro-magnetna polja;</i>  <i>Zdravstvene i bezbednosne mere zajednice tokom rada na TL;</i></p>	<p><i>Javni sastanci, obuke / radionice;</i>  <i>Komunikacija za masovne i društvene medije - Facebook, VhatsApp;</i>  <i>Otkrivanje pisanih informacija - brošure, plakati, letaci, kompleti za odnose s javnošću, veb stranica;</i>  <i>Informativni stolovi - u opštinama i štabu;</i>  <i>Mehanizam za podnošenje pritužbi;</i>  <i>Obilazak projekata za medije, lokalne predstavnike</i></p>	<p><i>Sastanci u pogoćenim opštinama (šestomesečno);</i>  <i>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (po potrebi);</i>  <i>Informativni stolovi sa brošurama / plakatima u pogoćenim opštinama (kontinuirano)</i></p>	<p><i>JIP (E&amp;S tim, CLO, odeljenje za otkup zemljišta)</i></p>
--	--	--	--	---	--



## **6. Aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana**

*Predlažu se različite aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana kako bi se osigurala svest i smislene konsultacije o aktivnostima projekta. Doseg i angažovanje zainteresovanih strana biće prilagođen rodu, uzimajući u obzir poslovi koji se rade posle žena. Ciljano slanje poruka će podstaći učesnice žena, onih koje žive u područjima koja su rizikovane od poplava i istaknuti karakteristike projekta koje su dizajnirane da odgovore na njihove potrebe i povećaju njihov pristup prednostima projekta.*

### **6.1 Detalji o metodama angažovanja koje se koriste**

#### **6.1.1 Metode informiranja o projektima**

*Na početku projekta, MFVM / PIU će organizovati sastanke o pokretanju projekata u svakoj od dve opštine Jarak i Sremska Mitrovica, gde se nalaze podprojekti identifikovani u fazi procene. Takav angažman će se nastaviti kada god se dogovore novi podprojekti. Jedinica za implementaciju projekata će se oslanjati na podršku odgovarajućih opština kako bi organizovali sastanke / sesije osetljivosti u svim naseljima tokom celog životnog ciklusa projekta. Sastanci za pokretanje radova prvi su korak u pripremnim aktivnostima podprojekta. Projekat će uključiti ciljano upoznavanje sa ženama i ugroženim grupama uoči ovih sastanaka kako bi se osigurala njihova integracija u aktivnosti angažovanja.*

#### **6.1.2 Komunikacija masovnim / društvenim medijima**

*Jedinica za implementaciju projekata će angažovati socijalnog stručnjaka koji će izmeću ostalog biti odgovoran za pružanje pomoći PIU-u u otkrivanju, širenju informacija i komunikaciji sa lokalnim stanovništvom. Mediji za komunikaciju smatraju se prikladnim za svaku zajednicu uzimajući u obzir vrstu i osetljivost zainteresovanih strana.*

#### **6.1.2 Komunikacioni materijali**

*Pismene informacije će se objavljivati javnosti putem različitih komunikacionih materijala, uključujući brošure, letake, postere itd. Komplet za odnose s javnošću biće posebno osmišljen i distribuiran i u štampanom i na mreži obliku. JIP će takođe redovno ažurirati svoju veb stranicu (najmanje*

kvartalno) sa ključnim ažuriranjima projekata i izveštajima o ekološkom i društvenom uroku projekta, na engleskom i gruzijskom jeziku. Veb lokacija će takođe pružiti informacije o mehanizmu za pritužbu za projekat (vidi sledeći pododeljak).

### **6.1.3 Mehanizam za podnošenje pritužbi**

U skladu sa zahtevom Svetske banke za ESS10, za projekat će biti uspostavljen poseban mehanizam za podnošenje pritužbi. Biće kreirani posebni komunikacioni materijali (GM pamfleti, poster) i

pomoći lokalnim stanovnicima da se upoznaju sa kanalima i postupcima za naknadu zbog pritužbe. Takođe će se razviti GM vodič / priručnik i instalirati okviri za predloge u svakoj pogođenoj opštini i selu. Da bi se prikupili i pratili pritužbe primljene u okviru projekta, planiran je namenski informacioni sistem / baza podataka o upravljanju GM-om. GM komiteti na opštinskom nivou će imati koristi od obuke o tome kako da primaju, reaguju, adresiraju i zatvaraju pritužbe u skladu sa najboljim međunarodnim praksama. Interna obuka za GM će se takođe održati za opštinsko i osoblje izvođača radova. Veb lokacija JUU-a će sadržavati jasne informacije o tome kako povratne informacije, pitanja, komentare, zabrinutosti i pritužbe može da podnese bilo koji od njih i uključuje mogućnost podnošenja žalbi u elektronskom obliku. Takođe će pružiti informacije o načinu rada odbora GM, kako u pogledu procesa, tako i u rokovima.

### **6.1.2 Informativni stolovi**

Informativni stolovi u svakoj opštini pružaće lokalnim stanovnicima informacije o aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana, ažuriranjima izgradnje, kontaktnim podacima za JU. Jedinica za implementaciju projekata će postaviti na informativnim stolovima za pogođene opštine, u prostorijama svakog pogođenog opštine Municipality gde se mogu sastajati i deliti informacije o projektu sa PAP-om i drugim zainteresovanim stranama. Na ovim stolovima za informiranje bit će dostupne brošure i letaci o različitim društvenim i ekološkim pitanjima.

Anketa percepcije građana / PAP i povratne informacije

Šest meseci nakon svakog sastanka o pokretanju projekta, PIU će sprovesti ankete o zadovoljstvu zainteresovanih strana zasnovanih na uzorku radi

prikupljanja povratnih informacija o: i) procesu angažovanja i kvaliteti i efikasnosti metoda ii) nivou inkluzivnosti u procesu angažovanja, iv) kvalitetu komunikacije i dijaloga sa unutrašnjim zainteresovanim stranama (JPP, Izvođača radova, GM itd) tokom građevinskih radova. Rezultati ankete će tražiti povratne informacije o efikasnosti projektnih aktivnosti koje će se koristiti za poboljšanje nivoa komunikacije. To će omogućiti PMT-u da identifikuje potencijalna pitanja dizajna koja se odnose na pristup i implementaciju odgovarajućeg programa grantova i efikasnosti savetodavnih usluga. Podaci ankete biće podeljeni po uzrastu, polu i lokaciji. Rezultati ankete sa predloženim korektivnim merama biće objavljeni na veb stranici Ministarstva i raspravljane se na konsultativnim sastancima.

### **6.1.2 Treninzi, radionice**

Obuke o raznim socijalnim i ekološkim pitanjima biće organizovane za svako osoblje izvođača radova i eventualno relevantne aktere lokalne samouprave. Pitanja koja će biti obuhvaćena ukljukuju senzibilizaciju na rizike rodno zasnovanog nasilja.

### **6.1.3 Predložena strategija za uključivanje stavova ranjivih grupa**

Projekat će preduzeti posebne mere kako bi se osiguralo da ugrožene i ranjive grupe imaju jednake mogućnosti za pristup informacijama, pružanje povratnih informacija ili podnošenje pritužbi. Uvođenje socijalnih stručnjaka pomoći će da se osigura proaktivno približavanje svim grupama stanovništva. Sednice obuke i podizanja svesti će se sprovoditi u selima, a ne u opštinskim centrima kako bi se osiguralo veću učestvovanje ciljanog stanovništva. Fokus grupe posvećene posebno ranjivim grupama sprovodiće se sa ranjivim grupama, uključujući grupe koje se sprovoditi da bi se procenio njihov pogled i zabrinutost, uključujući i za romske zajednice, domaćinstva i pojedince da bi se identifikovala kumulativna ranjivost koja proizlazi iz njihovog neintegrisanog statusa u zajednici i uticaja projekta koji se može pripisati.

### **6.1 Objavlivanje informacija**

Koristiće se veb stranica MPŠVR (<http://www.minpolj.gov.rs/>), a svaka lokalna opština koristiće se za obelodanjivanje projektne dokumentacije, uključujući i one o ekološkom i društvenom utisku na srpskom i engleskom jeziku. JIP će stvoriti veb stranicu projekta na svojoj postojećoj veb lokaciji. Svi budućni

izveštaji o praćenju životne sredine i društvenog nadzora, navedeni u gore navedenim odeljcima, biće objavljeni na ovoj veb stranici. Ažuriranja projekta (uključujući vesti o građevinskim aktivnostima i relevantne podatke o životnoj i životnoj sredini) će takođe biti objavljeni na početnoj stranici veb lokacije MPŠVG. Vodič za lako razumevanje terminologije koja se koristi u ekološkim i društvenim izveštajima ili dokumentima biće takođe dostupan na veb lokaciji. Sve informativne brošure / flajeri biće objavljene na veb lokaciji. Detalji o mehanizmu za podnošenje pritužbi na projektu biće objavljeni na veb lokaciji, uključujući elektronski obrazac za podnošenje žalbi takođe će biti dostupan na veb lokaciji JIP-a. Podaci o kontaktima JUU-a, dobavljača koji su imenovani, nadzornog konsultanta prema imenovanju, GM će takođe biti dostupni na veb lokaciji. JIP će ažurirati i održavati veb stranicu redovno (najmanje jednom kvartalno). Nadalje, PIU će kreirati namjensku Facebook stranicu za projekt Hoceđ

#### **6.8. Dnevnik angažmana zainteresovana strana (SEL)**

JIP će voditi i objavljivati evidenciju angažmana sa zainteresovanim stranama kao dokumentovanu evidenciju svih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana, uključujući grupne i pojedinačne sastanke, planirane ili spontane sastanke, formalne ili neformalne, telefonske razgovore, pisane razmene itd. Svaki unos u zapisnik sadrži podatke o zainteresovanim stranama, datum, vreme i mesto sastanka / način komunikacije, kratak opis tema o kojima se razgovara, prikupljene informacije, sažetak dobijenih povratnih informacija, ako postoje, i kratko objašnjenje kako su povratne informacije uzete u obzir ili razlozi zašto Nije bilo. Dnevnik može biti podržan multimedijalnim (foto, video) zapisima sa sastanaka ako su dostupni i pisanim dokumentima o kojima se razgovaralo ili izdato u vezi sa angažmanom.

SEL će biti vrijedan alat koji će pružiti pregled ključnih faza angažmana i radnji unutar, olakšavajući praćenje implementacije SEP-a, podprojekta i RP-a, povratne informacije o procesu preseljenja, evaluaciju osnaživanja PAP-a uz usuglašavanje paketa kompenzacija kako je dizajnirano u RPF-u i podprojektni planovi.

*SEL-om upravlja socijalni specijalista JIP-a.*

### **6.1 Prekogranična komunikacija**

*Cilj višeg nivoa integrisanog razvojnog programa koridora reke Save i Drine (SDIP) je da se omogućiti integrisano upravljanje i razvoj prekograničnih vodnih resursa na koridorima Save i Drine. Vladina tijela svake zemlje dijela završenih zemalja dogovoriti će se i izraditi plan upravljanja rijekom slivom, integrirani sistem upravljanja podacima i operativno pružiti informacije za donošenje odluka i dogovoriti platformu za prekograničnu suradnju uspostavljenu / operativnu.*

## **8 Aranžmani za sprovođenje i institucionalna analiza za angažovanje zainteresovanih strana**

### **8.1 Projekat koji omogućava napore iz naučenih lekcija**

Projekat prepoznaje da je profil zainteresovanih strana prilično raznolik, njihova očekivanja i orijentacija, kao i sposobnost da se povežu sa projektom, mogu biti različiti. Dizajn projekta i institucionalni aranžmani su napravljeni tako da omogućuje ublažavanje rizika od socijalne isključenosti i smisle vrste aktivnosti i pristupa za rešavanje mogućih prepreka koje iz toga proizilaze.

Rano angažovanje i održavanje dijaloga. Projekt FER koji podržava Banka, a koji treba da bude okončan, predstavlja opšti uzor i u saradnji sa lokalnim zajednicama, posebno tokom pripreme i sprovođenja planova za preseljenje za lokacije.

### **8.2 Uloge i odgovornosti**

Angažovanje zainteresovanih strana će koordinirati i voditi MPŠVG / JMU uz podršku stručnjaka za socijalnu i životnu sredinu. Jedinica za implementaciju projekata usko će koordinirati sa drugim ključnim akterima - lokalnim vladama (uključeni su resorni odjeli), službama za proširenje i lokalnim nevladinim organizacijama. Uloge i odgovornosti ovih aktera / aktera sažete su u tabeli ispod.

**Slika 1. Odgovornosti ključnih aktera / aktera u implementaciji SEP-a**

Učesnik/zainteresovana strana	Odgovornosti
MAFWM/PIU	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planiranje, sprovođenje i nadzor aktivnosti SEP-a;</li><li>• Voditi i koordinirati aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana;</li><li>• Prikupiti povratne informacije zainteresovanih strana kroz regionalne radionice, ankete o zadovoljstvu i bilateralne sastanke,</li><li>• Upravljanje mehanizmom za podnošenje pritužbi na</li></ul>

	<p>nivou Projekta, redovno komunicirajte o žalbama putem izveštaja o nadgledanju,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izgraditi kapacitet partnera za implementaciju - Lokalne samouprave i GM na standardu angažovanja zainteresovanih strana u ESF-u i njegovim posledicama;</li> <li>• Upravljanje nacionalnom bazom podataka o GM i podnošenje kvartalnih izveštaja o suštini i količini pritužbi; i</li> <li>• Nadgledati / nadgledati podprojekte i saradivati sa zainteresovanim stranama.</li> <li>•</li> </ul>
<p>Lokalne samouprave</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivnosti angažovanja vodećih zainteresovanih strana na opštinskom i opštinskom nivou tokom otkupa zemljišta i građevinskih radova;</li> <li>• Koordinira sa JIP-om na aktivnostima informiranja;</li> <li>• Lokalna žarišta za GM</li> <li>• Upravlja pritužbom</li> <li>• Otkriva sve dokumente i po potrebi distribuira materijal za informiranje</li> <li>• Olakšati organizaciju radionica za regionalne dionike kako bi se predstavio napredak projekta i prikupio povratne informacije o projektnim uslugama</li> <li>• Olakšajte zahteve i pritužbe za informacije prenošenjem u JIP</li> <li>•</li> </ul>
<p>Linearna odeljenja u opštinama</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ažurirajte prostorne planove i izdajte dozvole (po potrebi)</li> <li>• Odgovaraju na zahteve za upravljanje rizikom u oblasti E&amp;S</li> <li>• Olakšajte zahteve i pritužbe za informacije prenošenjem u JIP</li> <li>• Otkriva sve dokumente i po potrebi distribuira materijal</li> </ul>

	za informiranje
	• Upravlja procesom otkupa zemljišta

- Upravlja procesom otkupa zemljišta

### 9. Mehanizam za podnošenje žalbi

Mehanizam za podnošenje pritužbi na nivou projekta (GM) sastojac□e se od centralnog odeljenja za povratne informacije (CFD) kojim upravlja PIU i pododjeljnih stolova za podnošenje projekata (LGD) (zajedni□ki nazvanih mehanizam za podnošenje pritužbi (GM)) koji su uspostavile i upravljale lokalne vlade. sa predstavnicima tri glavna aktera predstavnik JIP-a, predstavnik opštine i predstavnik PAP-a.

Da bi se obezbedio pristup GM-u, potencijalni korisnici, zajednice i druge zainteresovane strane mogu podneti žalbe putem kanala kako je dole navedeno. GM c□e pružiti priliku za stalne povratne informacije o podprojektima i rešavanje pojedina□nih pritužbi tokom primene. Postupci koji se odnose na postupanje sa žalbama bic□e objavljeni na veb lokaciji MPŠV radi obezbe□enja pune transparentnosti.

Generalni direktor c□e služiti i kao informativni centar na nivou Projekta i kao mehanizam za podnošenje pritužbi, dostupan onima koji su pogo□eni primenom svih podkomponenti projekta i koji c□e se primeniti na sve aktivnosti projekta i relevantne su za sve lokalne zajednice pogo□ene projektnim aktivnostima. GM je odgovoran za primanje i odgovor na pritužbe i komentare sledec□ih dveju grupa:

ja. Osoba / pravno lice koje je direktno pogo□eno projektom, potencijalni korisnici Projekta,

ii. Osoba / pravno lice koje je direktno pogo□eno projektom kroz kupovinu zemljišta i preseljenje,

Zainteresovane strane - ljudi zainteresovani za projekat, i

ja. Stanovnici / zajednice zainteresovane i / ili pogo□ene projektnim aktivnostima.

Centralni odjel za povratne informacije (CFD) stupa na snagu odmah nakon procene Projekta, kako bi se upravljalo i na odgovarajuc□i na□in odgovaralo na žalbe tokom njegovih razli□itih faza, dok c□e LGD delovati na osnovu odluke o



svakom novom podprojektu. Pored GM-a, dostupni su i pravni lekovi na osnovu nacionalnog zakonodavstva (sudovi, inspekcije, administrativni organi itd.).

Međutim, mehanizam za podnošenje pritužbi za projektne radnike koji se traže u ESS2 bicikla obezbeđen odvojeno sa detaljima koji će biti navedeni u postupcima upravljanja radom.

MPŠV i lokalne samouprave odgovorne su za uspostavljanje funkcionalnog GM-a i obaveštavanje zainteresovanih strana o ulozi i funkciji GM-a, kontaktnim osobama i postupcima za podnošenje žalbe u pogodnim područjima. Informacije o GM će biti dostupne:

- na veb stranici MPŠVG (<http://www.minpolj.gov.rs/>)
- na oglasnim pločama i veb lokacijama lokalnih samouprava
- putem društvenih medija.

### **9.1 Podnošenje prigovora**

Učinkovita administracija za podnošenje pritužbi snažno se oslanja na postavljeni osnovni princip osmišljen da promoviše poštenost procesa i njegovih rezultata. Procedura za podnošenje pritužbi treba da bude dizajnirana tako da bude dostupna, efikasna, laka, razumljiva i bez troškova za podnosioca žalbe. Bilo koji prigovor može se obratiti GM-u lično ili telefonom ili pismenim putem popunjavanjem obrasca za žalbe telefonom, e-mailom, poštom, faksom ili ličnom dostavom na adrese / brojeve koje treba odrediti. Pristupne tačke i detalji na lokalnim ulaznim tačkama bicikla objavljeni i bicikla deo izgradnje svesti nakon što budu poznate dodatne mikro lokacije podprojekata. Do sada su dva podprojekta identifikovana kao zrela, radovi na zaštiti od poplave na levoj obali Save u Popova Bara, Jarak. U okviru RP pripremljenog za ova dva podprojekta bicikla navedeni detalji o GM.

### **9.2 Administracija žalbi**

Svaka pritužba treba da sledi sledeći obavezni korak: primanje, procenu i dodeljivanje, priznavanje, istragu, reagovanje, praćenje i zatvaranje.

Jednom prijavljen, GM će obaviti brzu procenu kako bi potvrdio prirodu pritužbi i utvrdio težinu. U roku od 3 dana od evidentiranja potvrdiće da je

služaj registrovan i podnosiocu žalbe pružiti osnovne informacije o sledecem koraku. Zatim će istražiti pokušavajući da to pitanje shvati iz perspektive podnosioca žalbe i razume šta treba da preduzme. GM će istražiti činjenice i okolnosti i artikulirati odgovor. Konačni sporazum treba da bude izdat i da tužitelj bude obavешten o konačnoj odluci najkasnije 30 dana nakon prijave žalbe. Zatvaranje pritužbe nastaje nakon verifikacije implementacije rezolucije. čak i kada sporazum nije postignut ili je prigovor odbijen, rezultati će biti dokumentovani, akcije i naponi uloženi u rezoluciju. Ako žalbu nije bilo moguće rešiti sporazumno, podnosilac žalbe može da pribegne formalnim sudskim postupcima, koji su dostupni u nacionalnom pravnom okviru Srbije. Prijavlivanje žalbe protiv GM-a ne sprečava ili sprečava da u bilo kom trenutku (uključujući tokom postupka podnošenja tužbi) koji pruža srpski pravni okvir traži rešenje od zvanog organa, sudskog ili drugog.

U slučaju anonimne pritužbe, nakon potvrđivanja prigovora u roku od tri dana od prijavljivanja, GM će istražiti pritužbu i u roku od 30 dana od prijavljivanja pritužbe doneti konačnu odluku koja će biti obelodanjena na veb lokaciji JU. Svaki GM mora voditi evidenciju o pritužbama, koja će uključivati pritužbe primljene kroz sve kanale za prijem, koji sadrže sve potrebne elemente za rašćlanjivanje pritužbe prema polu osobe koja ga prijavljuje kao i prema vrsti pritužbe. Međutim, lični podaci svakog žalioaca biće zaštićeni Zakonom o zaštiti podataka. Svaka pritužba biće zabeležena u registru sa najmanje sledecim podacima:

- opis pritužbe,
- datum potvrde o prijemu vraćen podnosiocu žalbe,
- opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mere),
- datum rešavanja / pružanje povratnih informacija podnosiocu žalbe,
- verifikacija primene i
- zatvaranje.

Da bi izbegli više prigovora od strane iste osobe na istu temu samo zato što postoje različiti kanali za prijem, LGD i CGD nedeljno razmenjuju informacije o pristiglim žalbama i upoređuju evidencije o pritužbama. Centralizovani dnevnik na nivou CGD-a sadržavat će beleške o potencijalno dupliranim podnescima. Više

podnesaka, na iste događaje, od strane istog tužioca, rešavac se jednom odlukom, koja će biti navedena i o tome adekvatno obavještena.

### **9.3 Izveštavanje o pritužbama i povratnim informacijama korisnika**

Uloga GM-a, pored rešavanja pritužbi, bic i uvanje i uvanje primljenih komentara / pritužbi i uvanje Centralnog dnevnika žalbi kojim upravlja MPŠVM / JIP. Kako bi se omogućilo potpuno znanje o ovom alatu i njegovim rezultatima, kvartalna ažuriranja od GM će biti dostupna na veb lokaciji MPŠV. Ažuriranja se rašlanjuju po polu, vrsti pritužbi / žalbi i redovno se ažuriraju.

### **9.4 Dnevnik žalbi**

JIP će voditi dnevnik žalbi kako bi osigurao da svaka žalba ima pojedinačni referentni broj i da se na odgovarajući način prate i da se završe evidentirane radnje. Prilikom primanja povratnih informacija, uključujući pritužbe, definisano je sledeće:

- Tip,
- Kategorija,
- krajnji rok za rešavanje žalbe i
- Dogovoreni akcioni plan.

Svakoj žalbi treba dodeliti pojedinačni referentni broj i na odgovarajući način se prate i evidentirane radnje su završene. Dnevnik treba da sadrži sledeće informacije:

- Ime tužitelja, lokacija i detalji žalbe.
- Datum podnošenja.
- Datum dodavanja evidencije žalbi u bazu podataka projekta.
- detalji predloženih korektivnih akcija,
- Datum kada je predložena korektivna akcija poslata podnosiocu žalbe (ako je prikladno).
- Datum kada je žalba ugašena.
- Datum slanja odgovora tužitelju.

## **4 Kanali za prijem žalbi**

Bilo koja pritužba može se ukazati GM-u popunjavanjem obrasca za žalbe u papirnoj kopiji ili on-line, ili u bilo kojem drugom formatu koji odabere žalitelj. Obrazac za podnošenje pritužbe nalazi se u Prilogu 1.

Bilo koji prigovor se može podneti poštom, faksom, telefonom, e-mailom ili lično koristeci sledeće podatke o pristupu:

Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede

JJP

Na ruke CGD-a

Ivana Ribara 149

11070 Beograd

Telefon: +381 11 6163-600

i

Podaci o pristupu svakom LGD-u biće poznati u kasnijim fazama i biće distribuirani u kasnijim fazama

#### **9.4 Nadgledanje i izveštavanje o pritužbama**

CFD će biti odgovoran za:

o Prikupljanje podataka od LGD-a koji služe kao lokalni prijemni punktovi o broju, suštini i statusu žalbi i njihovo slanje u jedinstvenu regionalnu bazu podataka;

o Održavanje evidencija o pritužbama na pritužbe primljene na regionalnom i lokalnom nivou

o Nadgledanje otvorenih pitanja i predlaganje mera za njihovo rešavanje;

o Objavljivanje kvartalnih izveštaja o GM mehanizmima.

o Rezimiranje i analiza kvalitativnih podataka dobijenih od lokalnih mesta za prijavu žalbi o broju, suštini i statusu žalbi i njihovo slanje u jedinstvenu bazu projekata;

o Nadgledanje otvorenih pitanja i predlaganje mera za njihovo rešavanje;

Mesečni izveštaji o socijalnom radu Svetskoj banci dostavljaju se putem JMU-a, koji uključuje odeljak koji se odnosi na GM koji pruža ažurirane informacije o sledećem:

- Status primene GM (procedure, obuka, kampanje za podizanje svesti javnosti, budžetiranje itd.);
- Kvalitativni podaci o broju pristiglih žalbi (prijave, sugestije, žalbe, zahtevi, pozitivne povratne informacije) i broju rešenih žalbi;
- Kvantitativni podaci o vrsti žalbi i odgovora, ponuženim pitanjima i pritužbama koje ostaju nerešene;
- Nivo zadovoljstva preduzetim merama (odzivom);
- Sve preduzete korektivne mere.

#### 9.4 Sistem za naknadu žalbi Svjetske banke

Zajednice i pojedinci koji veruju da na projekat podržan od strane Svetske banke (VB) mogu podnijeti žalbe postojećim mehanizmima za nadoknadu žalbi na nivou projekta ili VB-ovoj Službi za naknadu šteta (GRS). GRS osigurava da se primljene žalbe odmah preispitaju u cilju rješavanja problema vezanih za projekat. Zajednice i pojedinci koji su pogođeni projektom mogu podneti žalbu nezavisnom inspeksijskom panelu Svetske banke koji utvrđuje da li je šteta nastala ili bi se mogla dogoditi kao rezultat nepoštivanja Svetske banke sa njenim politikama i postupcima. Žalbe se mogu podnijeti u bilo koje vrijeme nakon što su zabrinutosti direktno upućene Svjetskoj banci, a rukovodstvu banke je data mogućnost da odgovori. Za informacije o tome kako da podnesete žalbe korporacijskoj službi za nadoknadu štete (GRS) Svetske banke, posetite <http://vww.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Za informacije o tome kako podneti žalbe Inspeksijskom panelu Svetske banke, posetite [vww.inspectionpanel.org](http://vww.inspectionpanel.org)

#### 10. Monitoring i izveštavanje SEP-a

Jedinica za implementaciju projekta će dokumentovati i saopštiti napredak i rezultate projekta, uključujući i praćenje plana angažovanja zainteresovanih strana. Jedinica za implementaciju projekata će biti odgovorna za ukupnu kompilaciju napretka i rezultata. Povratne informacije i pritužbe primljene kroz projekat GM biće objedinjene i uključene u izveštaje o nadgledanju društvenog napretka i u drugi izveštaj u učestalosti kako to zahteva Svetska banka.

## 10.1 Izveštaji o nadgledanju tokom izgradnje

Izveštaje o monitoringu koji dokumentuju ekološku i društvenu uspešnost Projekta tokom izgradnje pripremic̑e struĳnjaci iz oblasti društvenih i životnih sredina koje c̑e angažovati JU za PIU i Svetska banka. Ovi izveštaji c̑e sadržati odeljak o angažovanju zainteresovanih strana i upravljanju pritužbama. Tabela 4 predlaže sveobuhvatan set pokazatelja koji se odnose na performanse SEP-a u ovoj fazi. Postizanje pokazatelja oslanja se na informacije iz SEL-a.

Tabela 4: Pokazatelji SEP-a koji c̑e se dokumentovati u izveštajima o napretku

<b>Angažovanje sa PAP-ovima</b>
<i>Broj i lokacija formalnih sastanaka sa PAP-ovima</i>
<i>Broj i lokacija neformalnih sastanaka sa PAP-ovima</i>
<i>Broj i lokacija sastanaka za podizanje svesti u zajednici ili obuka</i>
<i>Broj muškaraca i žena koji su prisustvovali svakom od gornjih sastanaka</i>
<i>Broj, lokacija, prisustvo i dokumentacija sastanaka sa opštinama i zajednicama ili drugim zainteresovanim stranama</i>
<i>Za svaki sastanak, broj i priroda primljenih komentara, radnje dogovorene tokom ovih sastanaka, status tih akcija i kako su komentari bili uključeni u projekat ESMP.</i>
<i>Zapisnici sa formalnih sastanaka i kratki zapisi neformalnih sastanaka bic̑e priloženi uz izveštaj. Oni c̑e sumirati pogled prisutnih i razlikovati komentare muškaraca i žena.</i>
<b>Saradnja sa drugim zainteresovanim stranama</b>
<i>Broj i priroda aktivnosti angažovanja sa drugim zainteresovanim stranama, razvrstane po kategorijama zainteresovanih strana (vladini odeljenja, opštine, nevladine organizacije)</i>

<i>Zapisnici sa sastanaka biće priloženi šestomesečnom izveštaju</i>
<i>Broj i priroda projektnih dokumenata koji su javno objavljeni</i>
<i>Broj i priroda ažuriranja veb stranice Projekta</i>
<i>Broj i kategorije komentara primljenih na veb lokaciji</i>
<b><i>Mehanizam za rešavanje žalbi</i></b>
<i>Broj pritužbi pristiglih, ukupno i na lokalnom nivou, u sedište Tbilisija, na veb lokaciji, rašćlanjeno po polu i načinima pritužbe podnosioca žalbe (telefon, e-pošta, diskusija)</i>
<i>Broj žalbi primljenih od pogoćenih ljudi, spoljnih zainteresovanih strana</i>
<i>Broj prigovora koji su otvoreni (i) otvoreni, (ii) otvoreni duže od 30 dana, (iii) oni koji su rešeni, (iv) zatvoreni i (v) broj odgovora koji su zadovoljili podnosiocce žalbi, tokom izveštavanja period razdvojen po kategoriji pritužbe, polu, starosti i lokaciji podnosioca žalbe.</i>
<i>Prosječno vrijeme rešavanja žalbe, rašćlanjeno po spolu podnosiocelja žalbe i kategorijama žalbi</i>
<i>Broj sastanaka LGD-a i rezultati ovih sastanaka (zapisnici sa sastanaka potpisanih od strane prisutnih, uključujucći žalioce koji cće se priložiti uz izveštaj)</i>
<i>Trendovi u vremenu i porećenje broja, kategorija i lokacije žalbi sa prethodnim periodima izveštavanja</i>
<b><i>Prigovori radnika</i></b>
<i>Broj pritužbi radnika podeljenih po polu radnika i na radnom mestu</i>
<i>Broj pritužbi radnika (i) otvoren, (ii) otvoren tokom više od 30 dana, (iii) riješen, (iv) zatvoren i (v) broj odgovora koji su zadovoljili radnike, tokom</i>

<i>izveštajnog perioda rašćlanjen po kategorijama pritužbi, pol, starost radnika i radno mesto.</i>
<i>Profil onih koji ulažu pritužbu (pol, starost, radno mesto), prema kategorijama pritužbi.</i>
<i>Prosjećno vrijeme rješavanja žalbe, rašćlanjeno po spolu podnosićelja žalbe i kategorijama žalbi</i>
<i>Trend u vremenu i porećenje broja, kategorija i lokacije žalbi sa prethodnim periodima izveštavanja</i>

*Izveštavanje o ekološkim i društvenim aktivnostima koje sprovodi JUU i nadzor i pracćenje ESMP-a i RP bicće odgovornost socijalnih i ekoloških konsultanata tokom faze izgradnje, koja će se sprovoditi u skladu sa zahtevima ESMP-a i RP-a.*

#### *10.1 Ućestalost izveštavanja*

*Tokom faze razvoja i izgradnje projekta, specijalista za društvenu i životnu sredinu pripremacće mesećne izveštaje o performansama i istraćivanju i sprovoćenju istraćivanja za PIU i VB koji će sadržati aćuriranje o primeni plana angaćovanja zainteresovanih strana i ukljućiti indikatore kako je predvićeno u Tabeli 4. Mesećni izveštaji će koristi se za izradu kvartalnih i godišnjih izveštaja koji se pregledavaju. Tromesećni i godišnji izveštaji bicće objavljeni na veb lokaciji Projekta i dostupni su na nivou općtina koje su pogodile projekat.*

#### *10.2 Ukljućivanje zainteresovanih strana u aktivnosti pracćenja*

*Projekat pruća nekoliko prilika zainteresovanim stranama, posebno stranama koje su pogoćene projektom da prate odrećene aspekte performansi projekta i daju povratne informacije. LGD na nivou svake pogoćene općtine će omogućiti PAP-ovima da podnose pritužbe i druge vrste povratnih informacija. Ankete graćana / PAP u srednjoj i krajnjoj fazi projekta takoće će omogućiti PAP-ovima da daju povratne informacije o ućinku projekta. Pored toga, ćesti i*



redovni sastanci u zajednici i interakcije sa osobljem JUU omogućic☐e saslu☐anje i anga☐ovanje PAP-a i drugih lokalnih aktera.

### **10.1 Izve☐tavanje nazad sa zainteresovanim grupama**

JUI preko socijalnog konsultanta izve☐tavic☐e PAP-ove i druge grupe zainteresovanih strana, prvenstveno kroz javne sastanke u op☐tinama i / ili selima koje su pogodile projekat. Zapisnici sa sastanaka bic☐e podeljeni tokom sledec☐ih javnih sastanaka. Na povratne informacije primljene putem GM-a odgovorit☐e se pismenim i usmenim, koliko je to moguc☐e. SMS i telefonski pozivi koristic☐e se za odgovaranje na zainteresovane strane ☐iji su telefonski brojevi dostupni.

### **11.Zahtevi za obelodanjivanje i konsultacije**

Nakon 14-dnevnog dvonedeljnog otkrivanja, koji su nakon usvajanja MP☐VG i Svetske banke, nacrt SEP-a podle☐e javnim konsultacijama. SEP c☐e biti objavljen na srpskom i engleskom jeziku na veb lokaciji MP☐VG zajedno sa pozivima na javne konsultacije. Savjetovali☐ta c☐e biti podr☐ana od strane prevodilaca znakovnog jezika i posebnom podr☐kom zainteresovanim stranama sa senzornim invaliditetom, prema potrebi. Smatra se da c☐e dodatni formati poput skica lokacije, fizi☐kih modela i filmskih prezentacija sadr☐ati relevantne informacije. Zajmoprimac treba da pomogne javnosti da razume tehni☐ke dokumente, na primer, objavljivanjem pojednostavljenih sa☐etaka, netehni☐kih obja☐njenja ili pristupom lokalnim stru☐njacima. S obzirom na zna☐aj Projekta, njegov obim i geografsko ☐irenje, javni poziv c☐e biti objavljen u uglednim ☐tampanim medijima sa nacionalnom pokriveno☐u kako bi se omoguć☐io uklju☐enje ☐irokog spektra zainteresovanih strana u proces konsultacija. Na ovaj na☐in c☐e se zainteresovanim stranama pru☐iti moguc☐nosti da iznesu svoje mi☐ljenje o projektnim rizicima, uticajima i merama ubla☐avanja i omoguć☐ic☐e MP☐VM da razmotre i odgovore na njih.

U pozivu c☐e se navesti kako se mo☐e pristupiti dokumentu kome se mo☐e konsultovati, detalji projekta, datum, vreme i mesto konsultacija, kao i podaci o kontaktima za povratne informacije i / ili pitanja.

Javna konsultacija traži sledeće: (a) da li je lista identifikovanih zainteresovanih strana tačna; (b) predložene metode obaveštavanja i angažovanja (na primer, gde se mogu održavati sastanci i radionice i kako komunicirati sa ugroženim ili ugroženim grupama); (c) predloženi obim i format angažovanja (na primer, vrsta sastanaka i trajanje konsultacionog perioda); i (d) format i jezik informacija koje se trebaju pružiti. Povratne informacije zainteresovanih strana o tim aspektima biće razmotrene i uključene u SEP prema potrebi

Nakon završetka konsultacija, zapisnik sa sastanka priprema se i dodaje se SEP-u. Zapisnik će odražavati na primljenim povratnim informacijama, postavljenim pitanjima i kako su oni ugrađeni u završni dokument. Pohađanje zainteresovanih strana se verifikuje putem potpisanog dnevnika prisustva, poželjno sa kontakt podacima učesnika i fotografijama sa dozvolom za otkrivanje.

## 12. Predviđeni budžet

MPŠV / JPP će biti odgovorno za planiranje i sprovođenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana, kao i za druge relevantne aktivnosti informisanja, otkrivanja i konsultacija. Na osnovu potreba SEP-a, budžet za angažovanje / komunikaciju zainteresovanih strana pokrivaće sledeće aktivnosti: (i) razvoj komunikacione strategije, (v) štampani materijali za prosljeđivanje i projektna dokumentacija (letaci, oglasi, priručnici, brošure, poster i itd.) ). Da bi se osigurala uspešna primena SEP-a, Projekt će angažovati spoljnog socijalnog stručnjaka koji će podržati JIP u domenu i socijalnom učenju.

**PRILOG 1- OBRAZAC REGISTRACIJE GRIEVANCE-a**

Referentni broj:

Puno ime

Napomena: ako želite, možete ostati anonimni ili zatražiti da ne otkrivete svoj identitet trecim licima bez vašeg pristanka. U slučaju anonimnih pritužbi, odluka će se objaviti na veb lokaciji Projekti vvv.minpolj.rs

Ime \_\_\_\_\_

Prezime \_\_\_\_\_

Želeo bih da anonimno podnesem svoj prigovor

Tražim da ne otkrivam svoj identitet bez mog pristanka. Kontakt podaci Molimo označite kako želite da vas kontaktiraju (pošta, telefon, e-mail).

Od strane PoŠTA st: Molimo vas obezbediti slanje poste adresa

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

Telefonom: \_\_\_\_\_

E-mailom \_\_\_\_\_

Nastaviću sa odlukom na veb lokaciji jer želim da ostanem anonimna

Preferirani jezik za komunikaciju  srpski  Ostalo (navesti)

Opis incidenta ili pritužbe (šta se dogodilo? Gde se dogodilo? Kome se dogodilo? Šta je rezultat problema? Datum incidenta / pritužbe)

*Jednokratni incident / pritužba (datum*

\_\_\_\_\_)

*Dogodilo se više od jednom*

*(koliko puta? \_\_\_\_\_)*

*U toku (trenutno imate problem) Šta biste voleli da vidite da biste rešili problem?*

*Potpis:*

*Datum:*

\_\_\_\_\_

*Molimo vas da ovaj obrazac vratite na: Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva  
i vodoprivrede, JU,*