

## PLAN ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

### Izgradnja cevovoda za dovod vode do rezervoara Borkovac i Pavlovci



## Sadržaj

---

Sadržaj.....	2
Skraćenice .....	3
1 Uvod i opis projekta .....	4
2 Ciljevi SEP-a .....	6
3 Pravni zahtevi vezani za angažovanje zainteresovanih strana.....	7
3.1 Zakonodavstvo Republike Srbije .....	7
3.2 Zahtevi EBRD-a.....	7
3.3 Razlike između zahteva Republike Srbije i zahteva EBRD-a.....	9
4 Kratak pregled prethodnih aktivnosti u vezi sa angažovanjem zainteresovanih strana ...	10
4.1 Redovna komunikacija sa angažovanim stranama.....	10
4.2 Konsultacije i javno objavljivanje u vezi sa projektom .....	10
5 Identifikacija zainteresovanih strana i metode komunikacije.....	11
6 Plan angažovanja zainteresovanih strana .....	12
6.1 Pregled aktivnosti.....	12
6.2 Faza predizgradnje, uključujući usvajanje projekta i proces izmeštanja poslovnih aktivnosti.....	14
6.3 Faza izvođenja građevinskih radova .....	17
6.4 Operativna faza .....	19
7 Javni žalbeni mehanizam.....	21
8 Realizacija aktivnosti u angažovanju zainteresovanih strana.....	24
8.1 Uloge i odgovornosti.....	24
8.2 Vođenje evidencije.....	24
8.3 Praćenje i procena .....	24
Appendix A.....	25
<b>Javni žalbeni obrazac .....</b>	<b>25</b>
A1 Javni žalbeni obrazac .....	26

## Skraćenice

---

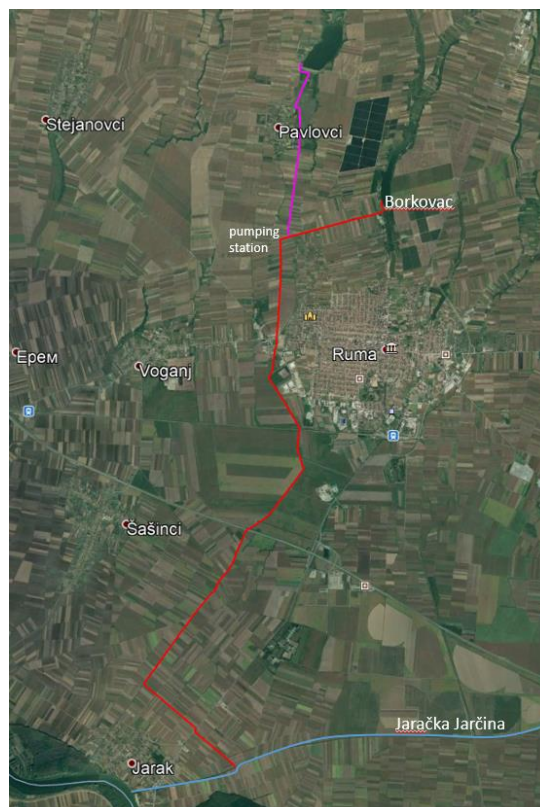
CLO	Službenik za odnose sa zajednicom
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
E&S	Životna sredina, društveno-ekonomska
EU	Evropska unija
GLAC	Vodič za otkup zemljišta i pružanje naknada
KPI	Ključni pokazatelji učinka
LARP	Plan otkupa zemljišta i raseljavanja
NVO	Nevladina organizacija
PAP	Osoba pod uticajem projekta
PIU	Jedinica za implementaciju projekta
PR	Uslov za realizaciju
IPAM	Nezavisni projektni mehanizam odgovonosti
JVP	Javno vodoprivredno preduzeće
RS	Republika Srbija
SEP	Plan angažovanja zainteresovanih strana

# 1 Uvod i opis projekta

Evropska banka za obnovu i razvoj razmatra odobravanje zajma Republici Srbiji za finansiranje nove infrastrukture za navodnjavanje u blizini akumulacionih jezera Pavlovci i Borkovac u Vojvodini (severna Srbija). Projekat obuhvata izgradnju infrastrukture koja će omogućiti prenos do  $1\text{m}^3$  sirove vode iz obližnjeg kanala za navodnjavanje (Jaračka Jarčina) i transport u akumulaciona jezera preko pumpnih stanica i crpnih mreža sirove vode. Projekat će sprovesti Javno vodoprivredno preduzeće “Vode Vojvodine” (entitet za implementaciju projekta).

Kako bi se projekat realizovao, predviđene su sledeće infrastrukturne komponente:

- Izgradnja nove prihvatne i crpne stanice na obali kanala Jaračka Jarčina sa kapacitetom isporuke od  $1\text{m}^3$ ;
- Postavljanje 15,6 km, cevovoda prečnika 1.000 mm (delom pod pritiskom, delom gravitaciono) od crpne stanice Kudoš broj 1, prateći vodotok Kudoša;
- Postavljanje cevovoda pod pritiskom od tačke bifurkacije do rezervoara Borkovac uz određeni gubitak energije, ispuštanje ulazne građevine.
- Postavljanje cevovoda pod pritiskom od tačke bifurkacije do rezervoara Pavlovci, sa odgovarajućom strujom za odvođenje energije, ulaznim ispustom. Postavljanje cevovoda pod pritiskom “Kudoš 2” do rezervoara Pavlovci uz određeni gubitak energije, ispuštanje ulazne građevine.



Slika 1 – Predložena mreža za navodnjavanje

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

Ovaj dokument predstavlja Plan angažovanja zainteresovanih strana (u nastavku SEP) u kome je opisan pristup i način konsultovanja i angažovanja zainteresovanih strana za projekat. U njemu je opisan sistematski pristup angažovanju zainteresovanih strana koji će pomoći Javnom vodoprivrednom preduzeću Vode Vojvodine i Jedinici za implementaciju projekta da uspostave, i vremenom održavaju, konstruktivan odnos sa svojim zainteresovanim stranama. Postupak angažovanja zainteresovanih strana će identifikovati sve zainteresovane strane, biti inkluzivan (neće postojati prepreke koje bi sprečavale učesće, kao što su pol, etnička pripadnost, starost, itd.) i uzeće u obzir potrebe ranjivih grupa. Ovaj dokument takođe obuhvata žalbeni mehanizam, uspostavljen kako bi zainteresovane strane mogle da iznesu svoje žalbe u vezi sa projektom.

Odgovornost za sprovođenje projekta i ovog SEP-a je u nadležnosti entiteta za implementaciju, odnosno javnog preduzeća (JVP Vode Vojvodine) i imenovane Jedinice za implementaciju projekta. JVP Vode Vojvodine će blisko saradivati sa drugim relevantnim institucijama, vladinim organima, lokalnim samoupravama, i projektom zahvaćenim zajednicama i pojedincima, kao i sa drugim zainteresovanim stranama kako bi se obezbedilo potpuno informisanje i dokumenti opisani u ovom SEP-u.

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

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

## 2 Ciljevi SEP-a

---

Glavni ciljevi Plana angažovanja zainteresovanih strana su sledeći:

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

Ovaj SEP opisuje pristup angažovanju zainteresovanih strana koji treba održavati tokom ciklusa Projekta, tj. za period pre izgradnje, uključujući otkup zemljišta, aktivnosti na izgradnji i rekonstrukciji i operativnu fazu.

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

Tabela 1 Faze Projekta

Faza	Status (Planirano / Završeno)
Faza 1: Faza pre izgradnje, uključujući i proces otkupa zemljišta (privremeni i trajni)	Planirano
Faza 2: Faza izgradnje/Faza rekonstrukcije	Planirano
Faza 3: Operativna faza	Planirano

## 3 Pravni zahtevi vezani za angažovanje zainteresovanih strana

---

### 3.1 Zakonodavstvo Republike Srbije

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

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

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

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

JVP Vode Vojvodine je javno preduzeće i podleže Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja Republike Srbije ("Sl. glasnik RS" broj 120/2004, 54/2007, 104/2009 i 36/2010). Ovaj zakon reguliše prava građana o pristupu informacijama koje poseduju, koriste ili kontrolišu javni organi, postavlja principe i izuzetke od tih prava, kao i procedure za njihovo ostvarivanje i zaštitu.

### 3.2 Zahtevi EBRD-a

Svi projekti finansirani od strane EBRD-a moraju biti strukturirani tako da zadovolje zahteve Politike životne sredine i društveno-ekonomskih pitanja EBRD-a, koja obuhvata 10 Uslova za realizaciju (PR-ova) za ključne aspekte životne sredine i društveno-ekonomske održivosti, a koje projekti moraju ispuniti. Ovo uključuje i PR10 Objavljivanje podataka i uključivanje zainteresovanih strana.

Pored toga, EBRD-ov Nezavisni projektni mehanizam (IPAM), ima za tda olakša rešavanje pitanja u vezi sa životnom sredinom, javnim objavljivanjem i društveno-ekonomskim pitanjima, koja su podneta od strane ljudi pod uticajem projekta i organizacija civilnog društva, a koja su u vezi sa projektima koji su finansirani od strane EBRD-a. Ovo za cilj ima da se ustanovi da li je Banka ispoštovala ESP i odredbe svoje Politike pristupa informacijama koje su primenjive na projektu, i da odgovori na sve neusaglašenosti sa ovim politikama, tamo gde je to primenljivo. Ovim se takođe sprečava svako buduće nepridržavanje politika Banke.

Uslov za realizaciju 10 (PR10) promovise princip snažnog angažovanja zainteresovanih strana kao temelja za postizanje i izgradnju snažnog, konstruktivnog i odgovornog odnosa koji je od suštinskog značaja za uspešno upravljanje uticajima na životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja.

Ciljevi PR 10 su sledeći:

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

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

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

Angažovanje zainteresovanih strana će uključivati sledeće elemente:

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

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

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

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



PR10 EBRD-a zahteva da se angažovanje nastavi i tokom implementacije projekta, što znači tokom čitavog ciklusa projekta i da se uspostavi žalbeni mehanizam radi primanja i omogućavanja rešavanja problema i žalbi zainteresovanih strana.

### **3.3 Razlike između zahteva Republike Srbije i zahteva EBRD-a**

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

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

## **4 Kratak pregled prethodnih aktivnosti u vezi sa angažovanjem zainteresovanih strana**

---

### **4.1 Redovna komunikacija sa angažovanim stranama**

Informacije o poslovanju JVP Vode Vojvodine, relevantne vesti i kontakt podaci se nalaze na zvaničnoj internet stranici (<https://vodevojvodine.com>). Kao javno preduzeće JVP Vode Vojvodine podležu Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, što znači da javnost može da podnosi zahteve za informacije od javnog značaja. Godišnji izveštaji o poslovanju sadrže poglavlje o odnosima sa javnošću, rezimirajući glavne događaje i aktivnosti: posećivanim sajmovima, statistiku o najavama i komunikacija sa korisnicima. Kompanija se uključuje u društvene inicijative i programe (sajmovi, manifestacije Dani Dunava itd.) koji imaju cilj da približe znanje o upravljanju vodama široj javnosti, a posebno deci.

Podnošenje žalbi u JVP Vode Vojvodine je omogućeno na više načina: putem telefona, slanjem e-maila ili preko „Facebook“ stranice (<https://sr-rs.facebook.com/VodeVojvodine>). Kompanija takođe ima službu za korisnike koja služi kao informativni centar i kao kanal za podnošenje žalbi. Služba za odnose sa javnošću zadužena je za rešavanje svih žalbi i prosleđivanja žalbi koje je podnosila javnost relevantnim odeljenjima, kako bi prikupila potrebne informacije za njihovo rešavanje. Međutim, ne postoji centralizovana lokacija za prikupljanje svih pritužbi, niti formalizovana procedura za njihovo rešavanje.

### **4.2 Konsultacije i javno objavljivanje u vezi sa projektom**

Što se tiče informacija specifičnih za projekat, bilo je nekoliko najava projekta i njegovih prednosti. Međutim, do sada nisu organizovane konsultacije sa ljudima koji su pod uticajem projekta i drugim zainteresovanim stranama u vezi sa ovim projektom. Planirano je da nakon dobijanja lokacijskih uslova i tokom pribavljanja građevinske dozvole, predstavnici opština koje su pod uticajem projekta obaveste vlasnike o potrebi eksproprijacije i njihovim pravima tokom ovog procesa.

## 5 Identifikacija zainteresovanih strana i metode komunikacije

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

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

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

Zainteresovane strane nacionalne Vlade – veliki interes, veliki uticaj, velika moć i ključne grupe na visokom nivou koje donose odluke	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlada Republike Srbije</li> <li>• Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede</li> <li>• Ministarstvo zaštite životne sredine</li> </ul>
Zainteresovane strane regionalnih i lokalnih organa vlasti – veliki interes, velika lokalna moć i lokalno važna grupa za donošenje odluka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomna Pokrajina Vojvodina</li> <li>• Pokrajinski sekretarijat za poljoprivredu, vodoprivredu i šumarstvo Vojvodine</li> <li>• Javno Vodoprivredno Preduzeće Vode Vojvodine</li> <li>• Opština Ruma</li> <li>• Opština Sremska Mitrovica</li> <li>• Opština Irig</li> </ul>
Populacija pod uticajem, preduzeća i javni uslužni objekti – veliki interes, slab do srednji uticaj, slab do srednji uticaj na proces donošenja odluka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlasnici imovine pod uticajem (zemljište i objekti pod uticajem)</li> <li>• Stanovnici opština pod uticajem</li> <li>• Korisnici sistema za navodnjavanje</li> <li>• Lokalna komunalna preduzeća</li> </ul>
Eksterne zainteresovane strane pod uticajem građevinskih radova – srednji do visoki interes, srednji uticaj, ali na njih utiču unutrašnji subjektivni faktori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druge zainteresovane strane – različite vrste interesa i uticaja,</li> <li>• NVO</li> <li>• Lokalni mediji</li> <li>• Budući izvođač radova,</li> <li>• Budući nadzorni inženjer za praćenje građevinskih radova</li> <li>• EBRD</li> </ul>

<p>Ranjive grupe – veliki interes i veći rizik od siromaštva, mali interes, mala moć</p>	<p>Potencijalno mogu biti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Žene</li> <li>• Stariji građani/Penzioneri</li> <li>• Osobe sa invaliditetom</li> <li>• Manjinske zajednice</li> <li>• Osobe koje primaju socijalnu pomoć</li> <li>• Nepismena lica</li> </ul>
--	--

## 6 Plan angažovanja zainteresovanih strana

### 6.1 Pregled aktivnosti

JVP Vode Vojvodine će na svojoj internet stranici objaviti opis projekta koji uključuje obrazac za podnošenje žalbi, kao i kontakt podatke za njihovo podnošenje (<https://vodevojvodine.com/>).

U skladu sa rokovima izgradnje, JVP Vode Vojvodine i PIU, uz podršku opština pod uticajem projekta, organizovaće sastanke u lokalnim zajednicama sa vlasnicima imovine pod uticajem duž trase cevovoda gde će se izvoditi radovi, kako bi se predstavili planirani građevinski radovi, bezbednosni rizici (tokom izgradnje i rada) i očekivane smetnje, kao i predviđene mere za ublažavanje i žalbeni mehanizam. Ovi sastanci će takođe služiti kao platforme na kojima će se licima pod uticajem projekta omogućiti postavljanje pitanja i davanje sugestija za dalje mere ublažavanja. Ovi sastanci će biti objavljeni putem lokalnih medija, na internet stranicama JVP Vode Vojvodine i relevantnih opština i prema preporuci lokalnih zajednica (npr. putem pisama, obaveštenja na oglasnim tablama, preko telefona). Sva dokumenta u vezi angažovanja zainteresovanih strana će biti dostavljena na srpskom i mađarskom jeziku. Sastanci će biti organizovani na srpskom jeziku, i ukoliko je potrebno na mađarskom jeziku.

Projektni leci će se razviti i distribuirati stanovnicima koji žive ili rade u zajednicama pod uticajem projekta, pre početka građevinskih radova. Leci će sadržati Vodič za otkup zemljišta i pružanje naknada (GLAC), kratak pregled projekta, datume kada se očekuje početak radova, moguće smetnje vezane za izgradnju, opis postupka upravljanja žalbama i kontakt podatke za podnošenje žalbi.

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

JVP Vode Vojvodine će nastaviti da obaveštavaju javnost preko svoje internet stranice, medija i drugih odgovarajućih načina o značajnim postignućima i problemima projekta (životna sredine, zdravlje i bezbednost i društveno-ekonomska pitanja).

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

JVP Vode Vojvodine i PIU će voditi evidenciju svih zainteresovanih strana, uključujući prikupljanje evidencije o aktivnostima izvođača radova.

Detaljan Plan angažovanja zainteresovanih strana za svaku fazu projekta (predizgradnja, izgradnja i rad) je predstavljen u Tabelama 2-4 u nastavku.

## 6.2 Faza predizgradnje, uključujući usvajanje projekta i proces izmeštanja poslovnih aktivnosti

Tabela 2 Plan angažovanja zainteresovanih strana za fazu predizgradnje

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
1.	Organizovati javne konsultacije radi predstavljanja projektnih rešenja i pružiti priliku javnosti da izraze svoje komentare i nedoumice <sup>1</sup>	Svi	Pre usvajanja glavnog projekta	JVP Vode Vojvodine i PIU	Obaveštenja na internet stranici JVP Vode Vojvodine, u prostorijama i glavnim javnim mestima u opštinama pod uticajem. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže) Konsultacije na otvorenom (lokacije koje treba definisati kao odgovarajuće) uz poštovanje propisanih mera ili Konsultacije organizovane u prostorijama opština pod uticajem projekta uz poštovanje propisanih mera ili Emitovanje snimljene prezentacije na lokalnim medijskim kanalima i/ili internet lokacijama JVP Vode Vojvodine i opštinama pod uticajem	Upiti i komentari preko internet stranice JVP Vode Vojvodine ili putem korisničke službe Odgovor putem zvanične prepiske, e-maila	Obaveštenja objavljena u opštinama pod uticajem i na internet lokacijama Registar žalbi i komentara Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama

<sup>1</sup> S obzirom na izbijanje i širenje virusa Covid-19 u Republici Srbiji, konvencionalne metode javnih konsultacija možda neće biti moguće. Javne konsultacije biće organizovane uzimajući u obzir trenutnu situaciju u zemlji, kao i mere za borbu protiv pandemije koju je usvojila Vlada Republike Srbije.

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
2.	Obavestiti zainteresovane strane o sprovođenju programa	Svi	30 dana nakon formalnog odobrenja projekta. Jednokratno	JVP Vode Vojvodine i PIU	Obaveštenja na internet stranici JVP Vode Vojvodine, u prostorijama i glavnim mestima u opštinama pod uticajem. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže)	Upiti i komentari preko internet stranice JVP Vode Vojvodine ili putem korisničke službe Odgovor putem zvanične prepiske, e-maila	Arhiva objava iz štampe Obaveštenja kako su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Registar žalbi
3.	Priprema i objavljivanje Plana otkupa zemljišta i raseljavanja (LARP).	Zajednica pod uticajem projekta, osobe pod uticajem projekta (npr. vlasnici zemljišta, ranjive grupe, itd.)	Objavljivanje i puna primena – pre početka građevinskih radova	JVP Vode Vojvodine i PIU	Obaveštenja na internet stranici JVP Vode Vojvodine, u prostorijama i glavnim mestima u opštinama pod uticajem. LARP treba da bude dostupan na internet stranici JVP Vode Vojvodine i u opštinama pod uticajem. Štampani primerici treba da budu dostupni u prostorijama u opštinama pod uticajem. Masovni mediji (lokalne novine, TV kanali, radio, društvene mreže). Projektni leci koji sadrže GLAC i sažeti opis projekta.	Upiti i komentari preko internet stranice JVP Vode Vojvodine ili putem korisničke službe Odgovor putem zvanične prepiske, e-maila	Arhiva objava iz štampe Obaveštenja kako su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Registar žalbi
4.	Poseban napor u vezi sa obaveštavanjem, uključujući vlasnike / korisnike zemljišta pod uticajem	Ranjive grupe/lica	Kao što je definisano u tački 1	JVP Vode Vojvodine i PIU	Pored alata za komunikaciju opisanih u tačkama iznad, ranjive grupe će primiti kućne posete i/ili pozive na individualne ili na sastanke u manjim grupama, kako bude dogovoreno sa određenom grupom/pojedincem.	Pored kanala koji su definisani iznad, komunikacija će biti omogućena preko direktnih telefonskih linija i naknadno dogovorenih poseta/sastanka (u roku od 7 dana od	Kao što je definisano u tačkama iznad

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Platforma za komunikaciju/ Medij	Prilika za komentar angažovanih strana	Evidencija
					Pomoć će biti obezbeđena pri transportu do i od mesta sastanka. Pojednostavljene i lako razumljive brošure, odštampani najbitniji delovi dokumenta, i upotreba netehničkog jezika će biti primenjeni u cilju širenja i objavljivanja informacija. Nepismenim ili delimično pismenim licima dokument će se čitati naglas uz prisustvo treće osobe od poverenja i znakovnim jezikom, ako je to potrebno.	svakog događaja) kako bi se informacije razumele i prikupili komentari.	
5.	Žalbeni mehanizam	Svi	Pre početka otkupa zemljišta	JVP Vode Vojvodine i PIU	Javno obaveštenje i zvanična prepiska zainteresovanih vlasti i organizacija. Distribucija obrazaca za javne pritužbe na javnim oglasnim tablama u lokalnim zajednicama pod uticajem i na internet stranicama lokalnih zajednica tokom konsultantskih sastanaka. Internet stranica JVP Vode Vojvodine.	Upiti i komentari preko kanala komunikacije koji odredi JVP Vode Vojvodine Odgovor putem zvanične prepiske.	Obaveštenje o objavljivanju žalbenog mehanizma objavljeno u opštini pod uticajem projekta i na internet stranicama i drugim mestima za oglašavanje



### 6.3 Faza izvođenja građevinskih radova

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

Tabela 3 Plan angažovanja zainteresovanih strana za period izvođenja građevinskih radova

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prilika za komentar od angažovanih strana	Evidencija
6.	Širenje informacija o očekivanim građevinskim aktivnostima zainteresovanim stranama pod uticajem	Zajednice pod uticajem projekta, osobe pod uticajem projekta (npr. vlasnici zemlje, ranjive grupe, itd.), javnost.	Najmanje 30 dana pre početka građevinskih radova.	JVP Vode Vojvodine i PIU Izvođač radova.	Internet stranica JVP Vode Vojvodine, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci. Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	Žalbeni mehanizam Izvođačev službenik za žalbe /službenik za vezu sa zajednicom	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Arhiva objava iz štampe Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama
7.	Informisanje zainteresovanih strana o bilo kom projektu ili aktivnostima koje bi mogle uticati na njih (npr. obavestiti zainteresovane strane o smetnjama u vodosnabdevanju, prekidima, zatvaranju puteva, obilaznicama, i o bilo kakvim prekidima u saobraćaju,	Korisnici puta, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, šira javnost.	Od početka radova u čestim intervalima kako bi se zainteresovane strane navikle da dobiju informacije	Izvođač radova, JVP Vode Vojvodine i PIU	Internet stranica JVP Vode Vojvodine, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci. Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	Žalbeni mehanizam Preko Izvođačevog CLO službenika, preko e-maila i telefona Preko kutija za informisanje postavljenim na gradilištima Kako je predviđeno nacionalnim zakonom	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Arhiva objava iz štampe Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prilika za komentar od angažovanih strana	Evidencija
	rasporedu građevinskih radova)						
8.	Obaveštavanje zainteresovanih strana o bilo kojim pitanjima zdravlja i bezbednosti tokom izvođenja građevinskih radova na projektu (npr. pristup gradilištu, otvorenom rovu, itd.)	Korisnici puta, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, šira javnost.	Pre početka građevinskih radova	Izvođač radova, JVP Vode Vojvodine i PIU	Internet stranica JVP Vode Vojvodine, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama, projektni leci. Izvođačev Službenik za vezu sa zajednicom (CLO)	Žalbeni mehanizam Preko Izvođačevog CLO službenika, preko e-maila i telefona Preko kutija za informisanje postavljenim na gradilištima Kako je predviđeno nacionalnim zakonom	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama Arhiva objava iz štampe Pisana prepiska sa relevantnim vlastima i organizacijama
9.	Informisanje zainteresovanih strana o lokalnim prilikama za zaposlenje	Korisnici puta, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, šira javnost	Nakon potpisivanja ugovora za građevinske radove tokom perioda mobilizacije i kasnije ukoliko je to potrebno	Izvođač radova, Lokalna služba za zapošljavanje	Internet stranica JVP Vode Vojvodine, zvanična prepiska, masovni mediji, oglasne table i prostorije u opštinama. Internet stranica poslodavca Lokalna služba za zapošljavanje	Preko internet stranice Izvođača radova Preko Izvođačevog CLO službenika	Obaveštenja su objavljena u opštinama pod uticajem i na internet stranicama
10.	Objavljivanje informacija o projektu, o učinku građevinskih radova na životnu sredinu i društveno-	PAP-ovi, šira javnost	Polugodišnje	Izvođač radova	Internet stranica izvođača radova	-	Obaveštenja su objavljena na internet stranicama

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prilika za komentar od angažovanih strana	Evidencija
	ekonomska pitanja projekta.						
11.	Poseban napor u vezi sa aktivnostima od 4 do 9	Ranjive grupe / pojedinci	Kao što je propisano ispod svake odgovarajuće tačke	JVP Vode Vojvodine i PIU, uz podršku eksternih saradnika, ukoliko je to potrebno (specijaliste za znakovni jezik, specijaliste za rodnu ravnopravnost i sl.).	Pored alata za komunikaciju opisanih u tačkama iznad, ranjive grupe će primiti kućne posete i/ili pozive na individualne ili na sastanke u manjim grupama kao bude dogovoreno sa određenom grupom/pojedincem. Pomoć će biti obezbeđena pri transportu do i od mesta sastanka. Pojednostavljene i lako razumljive brošure, odštampani najbitniji delovi dokumenta, i upotreba netehničkog jezika će biti primenjeni u cilju širenja i objavljivanja informacija. Nepismenim ili delimično pismenim licima dokument će se čitati naglas uz prisustvo treće osobe od poverenja i znakovnim jezikom ako je to potrebno.	Pored kanala koji su definisani iznad, komunikacija će biti omogućena preko direktnih telefonskih linija i naknadno dogovorenih poseta/sastanka (u roku od 7 dana od svakog događaja) kako bi se informacije slegle i prikupili komentari.	Kao što je definisano u tačkama iznad

## 6.4 Operativna faza

Tabela 4 Plan angažovanja zainteresovanih strana tokom operativne faze.

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prilika za komentar od angažovanih strana
12.	Distribuiranje informacija o prenosu odgovornosti sa Izvođača radova na JVP Vode Vojvodine.	Zajednice pod uticajem, pojedinci pod uticajem, korisnici Sistema za navodnjavanje, šira javnost	Najmanje dva meseca pre završetka radova.	Izvođač radova i JVP Vode Vojvodine i PIU	Preko Izvođačevog službenika za CLO/žalbe Internet stranica JVP Vode Vojvodine, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne	Izvođačev službenik za žalbe / CLO Internet stranica JVP Vode Vojvodine

Br	Aktivnost	Zainteresovane strane	Vremenski raspored i učestalost	Odgovornost	Alat za komunikaciju/ Medijski alat	Prilika za komentar od angažovanih strana
					oglasne table u prostorijama opština.	
13.	Informisati zainteresovane strane o aktivnostima vezanim za operativnu fazu koje bi mogle uticati na isti (npr. obavestiti zainteresovane strane o otežanom sistemu navodnjavanja)	Zajednice pod uticajem, pojedinci pod uticajem, korisnici Sistema za navodnjavanje, šira javnost	Od početka operativne faze pa nadalje	JVP Vode Vojvodine	Masovni mediji. Internet stranice JVP Vode Vojvodine i relevantnih opština	Kako je predviđeno nacionalnim zakonom
14.	Ažurirati informacije o zainteresovanim stranama	Korisnici sistema za navodnjavanje, PAP-ovi, zajednice pod uticajem, javna i privatna preduzeća pod uticajem projekta, Relevantni lokalni / regionalni / nacionalni organi, šira javnost	Od početka radova	Izvođač radova	Internet stranica Izvođača radova, zvanična prepiska, masovni mediji, lokalne oglasne table u prostorijama opština. Internet stranica poslodavca.	Kako je predviđeno nacionalnim zakonom

## 7 Javni žalbeni mehanizam

---

Poštujući žalbene mehanizme i njihova ovlašćenja koja su dostupna u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom, za projekat će biti napravljen specifični žalbeni mehanizam vezan za projektne aktivnosti. Kao što je ranije pomenuto, JVP Vode Vojvodine imaju višestruke kanale za podnošenje žalbi vezanih za svoje aktivnosti. Svaka organizacija ili pojedinac može poslati komentare, primedbe i/ili zahteve za informacijama lično ili putem pošte, telefona, ili e-maila koristeći kontakt informacije navedene na internet stranici JVP Vode Vojvodine ili na njihovoj „Facebook stranici“. Kompanija takođe ima svoj korisnički servis koji služi i za informisanje i za podnošenje žalbi. Odeljenje za odnose sa javnošću je odgovorno za rešavanje svih žalbi i njihovo prosleđivanje relevantnim sektorima kako bi se dobile adekvatne informacije za njihovo rešavanje.

Žalbe će se prikupljati pre počeka izvođenja građevinskih radova, tokom izvođenja građevinskih radova i tokom operativne faze.

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

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

Sve informacije o podnosiocu žalbe će biti tretirane poverljivo.

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

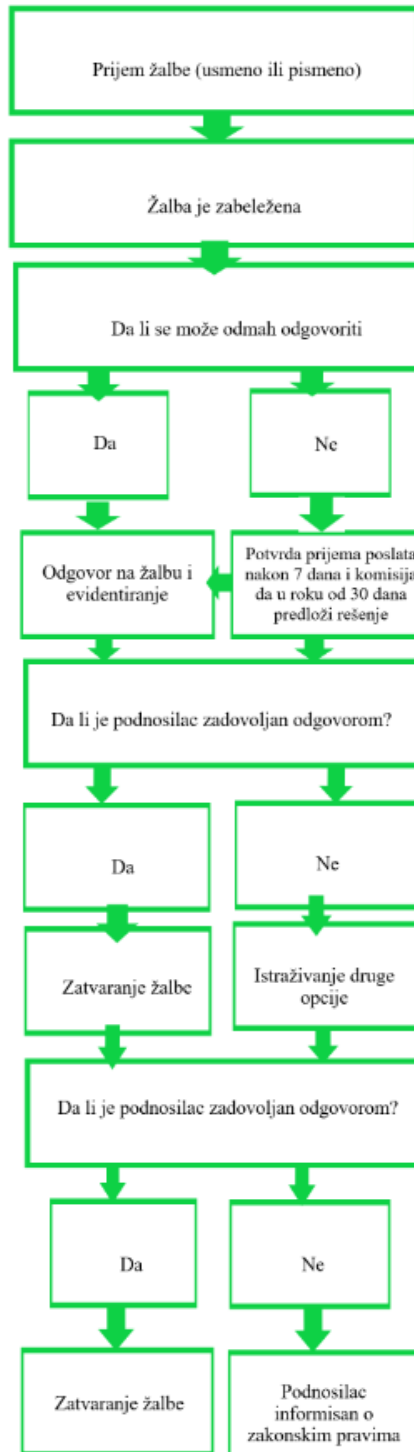
Na sve žalbe će se odgovoriti u roku od 30 radnih dana od datuma podnošenja. U slučaju kašnjenja, podnosioci žalbi će biti obavesteni o razlozima kašnjenja i očekivanom vremenskom periodu za rešavanje njihovih žalbi. Predložena korektivna mera treba biti potvrđena sa podnosiocem žalbe pre njenog sprovođenja,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

potvrđivanje u zvaničnoj prepisci (koja će potom biti zavedena sa žalbom kako bi se naznačio sporazum i biće navedena u registru).

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

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

Sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana je odgovornost JVP Vode Vojvodine i PIU. Kontakt podaci odgovornog lica će biti objavljeni pre početka otkupa zemljišta. Žalbe u vezi građevinskih aktivnosti će rešavati Izvođač radova. Od Izvođača radova će se zahtevati da rešava žalbe na isti način i prema istim standardima kao i JVP Vode Vojvodine. Izvođačev CLO službenik će biti u komunikaciji sa lokalnim zajednicama i prikupljati i upravljati njihovim žalbama vezanim za građevinske aktivnosti. Upravljanje žalbama će biti sadržano u mesečnim izveštajima nadzornom inženjeru, JVP Vode Vojvodine i PIU. Stanovnici zajednica pod uticajem projekta će biti informisani o kontakt podacima pre početka izvođenja radova, preko objava u prostorijama lokalnih opština i medija, gde god je to prikladno.



Slika 4 Proces rešavanja žalbi

## 8 Realizacija aktivnosti u angažovanju zainteresovanih strana

---

### 8.1 Uloge i odgovornosti

Sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana je odgovornost JVP Vode Vojvodine i PIU. Određene aktivnosti, kao što je opisano u Poglavlju 6, se očekuje da budu sprovedene od strane Izvođača preko Službenika za vezu sa zajednicom (CLO) odgovornim za objavljivanje informacija zajednici, prikupljanje žalbi u vezi sa građevinskim aktivnostima.

### 8.2 Vođenje evidencije

Sve aktivnosti sa zainteresiranim stranama se moraju pravilno evidentirati.

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

### 8.3 Praćenje i procena

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

- SEP je ažuran i podaci o Projektu su dostupni javnosti za komentare;
- Aktivnosti navedene u Programu za angažovanje zainteresovanih strana i objavljivanje informacija SEP-a se sprovode prema rasporedu;
- Zapisnici sa konsultacija se evidentiraju, a sastanci se upisuju i vode u registru.
- Žalbe se registruju i prate do rešavanja u vremenskom roku od 30 kalendarskih dana od potvrde prijema (zabeleženim u ažurnom Registru žalbi).
- Pripremiti polugodišnje Izveštaje o žalbama i učiniti ga dostupnim za javnost.
- Ugovori sa izvođačima i podizvođačima radova uključuju klauzule koje ih obavezuju na usvajanje zahteva iz SEP-a, po potrebi.
- Izvođačevi izveštaji o napretku radova uključuju kratak pregled žalbenog mehanizma (pregled evidentiranih novih žalbi i informisanje o rešavanju postojećih žalbi).
- Godišnji izveštaji o sprovođenju SEP-a i postupku podnošenja žalbi su dostupni kao deo godišnjeg eksternog izveštavanja o projektu u smislu učinka na životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja, koja će biti dostupna javnosti.



## Appendix A

### **Javni žalbeni obrazac**

## A1 Javni žalbeni obrazac

---

<b>Referentni broj:</b>	
<b>Ime i prezime</b>	
<b>Kontakt podaci</b>  <b>Označite željeni način komunikacije (pošta, telefon, e-mail).</b>	<input type="checkbox"/> <b>Poštom: Navesti adresu za slanje:</b> _____ _____ _____  <input type="checkbox"/> <b>Telefonom:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>E-mail</b> _____
<b>Opis incidenta ili žalbe:</b> Šta se dogodilo? Kome se to dogodilo? Šta je rezultat tog problema?	
<b>Opis incidenta/problema</b>	<input type="checkbox"/> <b>Jednokratni incident/problem (datum _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Dogodilo se više puta (koliko puta? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>U toku je (problem se trenutno događa)</b>
<b>Šta biste želeli da se uradi kako bi se rešio problem?</b>	

Potpis: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

### Ovaj formular vratiti:

Javno vodoprivredno preduzeće  
„Vode Vojvodine“

Služba za odnose sa javnošću

Poštanska adresa:  
Bulevar Mihajla Pupina 25, 21101  
Novi Sad

Telefon:  
0800 21 21 21 (besplatan poziv)  
+381 21 48 81 433  
+381 21 4881 888

E-mail adresa:  
[office@vodevojvodine.rs](mailto:office@vodevojvodine.rs)  
[korisnik@vodevojvodine.rs](mailto:korisnik@vodevojvodine.rs)