

План укључивања заинтересованих страна

ПОТПРОЈЕКАТ

„ПАРТЕРНО УРЕЂЕЊЕ ДЕЛА УЛИЦЕ ЈУГОСЛОВЕНСКЕ АРМИЈЕ (ОД
УЛИЦЕ ЖАРКА ЗРЕЊАНИНА ДО УЛИЦЕ ШАФАРИКОВЕ) У БАЧКОЈ
ПАЛАНЦИ“

ОПШТИНА БАЧКА ПАЛАНКА

Садржај

Списак скраћеница	1
I. Увод	1
Потпројекат: "Партерно уређење дела улице Југословенске армије (од улице Жарка Зрењанина до улице Шафарикове) у Бачкој Паланци"	1
Сврха ангажмана заинтересованих страна:	5
II. Идентификација заинтересованих страна:.....	5
Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта. 7	
Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације	13
III. Процедуре за решавање жалби или спорова	16
IV. Праћење и извештавање:	17
V. Одобрење и потписи:	18
Прилог 01: Жалбени формулар	19
Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу	21
Евиденција решавања жалби на централном нивоу	21
Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна	22
Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво општине Бачка Паланка	23

Списак скраћеница

Пројекат (LIID) – Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја (LIID)

ИБРД – Међународна банка за обнову и развој

АФД – Француска агенција за развој

ЈЛС – Јединица локалне самоуправе

ЈУП – Јединица за управљање пројектима

ЖМ - Жалбени механизам

МГСИ – Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре

МФ – Министарство финансија

МЗЖС – Министарство заштите животне средине

НВО – Невладина организација

Стручни надзор ЈУП-а – Стручна лица за заштиту животне средине и социјална питања ангажована на пројекту, задужена за праћење имплементације

ЕСФ – Оквирни документ за управљање животном средином и социјалним окружењем

ЕСЦП – План заштите животне средине и социјалних питања

ЕСФ – Оквир животне средине и социјалних питања

ЕСИА – Процена утицаја на животну средину и социјална питања

ЕСМФ – Оквир управљања животном средином и социјалним питањима

ЕСМП – План управљања животном средином и социјалним питањима

ЕСС – Еколошки и социјални стандарди

НВО – Невладина организација

БЗР – Безбедност и здравље на раду

ОПР – Оквирна политика расељавања

ОП/БП – Оперативна процедура / политика Банке

РС – Република Србија

СБ – Светска банка

СЕП – План укључивања заинтересованих страна

I. Увод

Пројекат "Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа (P174251)" (LIID) који се финансира из средстава МЕЂУНАРОДНЕ БАНКЕ ЗА ОБНОВУ И РАЗВОЈ (IBRD) и ФРАНЦУСКЕ АГЕНЦИЈЕ ЗА РАЗВОЈ (АФД), а који спроводи Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ), директно ће користити грађанима, односно локалним самоуправама у Србији. Циљ Пројекта јесте унапређење капацитета локалних самоуправа (ЈЛС) да управљају одрживом инфраструктуром и повећају доступност економским и друштвеним могућностима на климатски свестан начин.

Више о пројекту LIID се може наћи на следећој интернет страници: <https://www.mgsi.gov.rs/>

За потребе Пројекта LIID, поред осталих докумената којима се омогућава примена оперативних политика Светске банке, развијен је документ План укључивања заинтересованих страна на нивоу пројекта (СЕП на нивоу пројекта), који је основ за израду Плана укључивања заинтересованих страна за предметни потпројекат.

Потпројекат **"Партерно уређење дела улице Југословенске армије (од улице Жарка Зрењанина до улице Шафарикове) у Бачкој Паланци"** (у даљем тексту: Потпројекат) је један од потпројеката који ће бити реализован у оквиру Пројекта "Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа - LIID" (у даљем тексту Пројекат). Овај СЕП се односи на реализацију Потпројекта.

Потпројекат: "Партерно уређење дела улице Југословенске армије (од улице Жарка Зрењанина до улице Шафарикове) у Бачкој Паланци"

- Планирани Потпројекат припада: сектору Општа мобилност, подсектору Паркинг

Сажет опис пројекта

ПРОЈЕКАТ САОБРАЋАЈНИЦА

СИТУАЦИОНО РЕШЕЊЕ

Пројектом за извођење обухваћена је деоница улице Југословенске армије (од улице Жарка Зрењанина до улице Шафарикове) на катастарској парцели број 7303/5 КО Бачка Паланка — град у Бачкој Паланци.

Десна скретања са главног (улица Југословенске армије) на споредне правце (улице Жарка Зрењанина, Шафарикова и Бачка) и са споредних на главни правац обликована су хоризонталним кружним кривинама радијуса који је повезан са функционалном класификацијом површинских раскрсница. У зони раскрсница, као континуална физичка линија вођења примењени су бетонски ивичњаци 18/24 cm у усправном положају, који су издигнути за 12 cm у односу на површину коловоза. Како би се обезбедио потпуни визуелни континуитет линија, непосредно пре и после пешачких прелаза потребно је применити прелазне ивичњаке или извршити постепено упуштање ивичњака до висине од 6 cm.

Планирана је изградња новог паркинг простора — 47 паркинг места са јужне стране саобраћајнице и 10 паркинг места са северне стране саобраћајнице. Сва постојећа паркинг места, која нису плански изграђена, комплетно се руше. Димензије паркинг места су 2,5x5,0 m са усправном шемом паркирања. Једино се у зони раскрснице улица Југословенске армије и Бачке планира изградња 6 паркинг места са косом шемом паркирања под углом од 60 °, димензије паркинг места су 2,3x5,0 m. У оквиру паркинг простора са јужне стране саобраћајнице планирана је изградња два паркинг места намењена паркирању возила особа са инвалидитетом које захтевају већу ширину за излаз/улаз из/у возило, односно димензије датих паркинг места су 3,5x5,0 m. Површина намењена изградњи паркинг простора рационално је искоришћена и паркиралиште ће бити оплемењено елементима пејзажне архитектуре. Површинске воде са паркинг простора одводиће се ка риголи која је постављена између паркинг простора и зелене површине, даље до сливника и потом у постојећи систем атмосферске канализације. Паркинг простор је од зелене површине одвојен бетонским ивичњацима 12/18 cm у усправном положају, који су издигнути за 8 cm у односу на површину паркинг простора. На местима уз коловоз, потребно је применити прелазне ивичњаке или извршити постепено упуштање ивичњака до висине од 4 cm. Потребу за изградњом потпорног зида око паркинг простора са северне стране одредиће надзорни орган у току извођења радова на изградњи паркинг простора. Завршна обрада паркинг простора извршиће се применом елемената за поплочавање бетон—трава (растер елементи), дебљине 10 cm. Разграничење појединачних паркинг места, спољно оивичење паркинга уз риголу, ивичњаке, коловоз и колске улазе, као и поплочавање паркинг места за возила особа са инвалидитетом извести применом бетонских плоча 40x40x6 cm.

Планира се комплетно рушење коловозне конструкције постојећих и изградња нових пешачких стаза са обе стране саобраћајнице, просечне ширине 2,5 m. Нагиб пешачке стазе је 2,0 % ка зеленој површини. Такође, планира се реконструкција постојећег пешачког платоа испред пословног објекта на катастарској парцели број 5347 КО Бачка Паланка — град у Бачкој Паланци. Површинске воде са пешачке стазе одводиће се ка риголи која је постављена између пешачке стазе и зелене површине, даље до сливника и потом у постојећи систем атмосферске канализације. Поред риголе постављају се бетонски ивичњаци 12/18 cm у усправном положају, који су издигнути за 8 cm у односу на риголу. На месту где пешачка стаза прелази преко колског улаза ивичњаци се укидају. Завршна обрада извршиће се применом бетонских плоча, дебљине 6 cm. На местима где пешачка стаза прелази преко колског улаза завршна обрада извршиће се применом бетонских плоча, дебљине 8 cm.

Такође, предвиђа се изградња пешачких прилаза — рампи (између паркинг простора и пешачке стазе) ширине 1,5 m, у нагибу од максимално 8,0 %. Пешачки прилази су од зелене површине одвојени бетонским ивичњацима 12/18 cm у усправном положају, који су издигнути за 8 cm у односу на површину пешачког прилаза. Пешачки прилаз, који се поставља уз колски улаз, од колског улаза је одвојен бетонским ивичњацима 12/18 cm у усправном положају, који су издигнути за 8 cm у односу на површину колског улаза. Завршна обрада извршиће се применом бетонских плоча, дебљине 6 cm.

Планира се комплетно рушење коловозне конструкције постојећих и изградња нових колских улаза. Изградња нових колских улаза врши се на такав начин да подужни и попречни нагиб пешачке стазе остане непромењен. Површинске воде са колских улаза одводиће се ка риголи која је постављена између пешачке стазе и зелене површине, даље до сливника и потом у постојећи систем атмосферске канализације. Колски улази су од зелене површине одвојени бетонским ивичњацима 12/18 cm у усправном положају, који су издигнути за 8 cm у односу на површину колског улаза. На

местима уз коловоз, потребно је применити прелазне ивичњаке или извршити постепено упуштање ивичњака до висине од 4 cm. Колски улази су од коловоза одвојени бетонским ивичњацима 12/18 cm у положеном положају, са нето висином од 4 cm изнад површине коловоза. Завршна обрада извршиће се применом бетонских плоча, дебљине 8 cm. Поред колских улаза испред вишепородичних стамбених објеката предвиђа се изградња простора за контејнере за смеће. Завршну обраду простора за контејнере за смеће представља армирани бетон МБ20.

Постојећи објекти у уличном коридору, који се задржавају, су: летња башта испред угоститељског објекта на катастарској парцели број 5315/1 КО Бачка Паланка — град у Бачкој Паланци и паркинг простор испред вишепородичног стамбеног објекта на катастарској парцели број 3236/1 КО Бачка Паланка — град у Бачкој Паланци.

ПОДУЖНИ ПРОФИЛ

Нивелета пешачких стаза прати постојећу нивелету терена са неопходним изменама у погледу испуњавања граничних вредности пројектних елемената нивелационог плана.

ПОПРЕЧНИ ПРОФИЛ

У попречном смислу пешачке стазе су пројектоване са нагибом 2,0 % према риголи; паркинг простор је пројектован са нагибом ~4,0 % према риголи; пешачки прилази — рампе су пројектоване у нагибу од максимално 8,0 % према риголи.

КОЛОВОЗНА КОНСТРУКЦИЈА ПАРКИНГ ПРОСТОРА

растер елементи/бетонске плоче 40x40 cm	10(6) cm
дробљени камени материјал 4—8 mm	5 cm
дробљени камени материјал 0—31,5 mm	25 cm
песак	20 cm
Укупно:	60(56) cm

КОЛОВОЗНА КОНСТРУКЦИЈА ПЕШАЧКИХ СТАЗА, ПЕШАЧКОГ ПЛАТОА И ПЕШАЧКИХ ПРИЛАЗА

бетонске плоче 20x20 cm и 10x10 cm	6(8) cm
дробљени камени материјал 4—8 mm	5 cm
дробљени камени материјал 0—31,5 mm	20 cm
песак	20 cm
Укупно:	51(53) cm

КОЛОВОЗНА КОНСТРУКЦИЈА КОЛСКИХ УЛАЗА

бетонски плоче 20x20 cm	8 cm
дробљени камени материјал 4—8 mm	5 cm
дробљени камени материјал 0—31,5 mm	20 cm
песак	20 cm
Укупно:	53 cm

КОЛОВОЗНА КОНСТРУКЦИЈА ПРОСТОРА ЗА КОНТЕЈНЕРЕ ЗА СМЕЋЕ

армирани бетон МБ20	10 cm
(арматурна мрежа Q188 на PVC дистанцерима)	
дробљени камени материјал 0—31,5 mm	10 cm
песак	20 cm
Укупно:	40 cm

ПРОЈЕКАТ ХИДРОТЕХНИЧКИХ ИНСТАЛАЦИЈА

Планирани су следећи радови:

- изградња ригола уз пешачку стазу и паркинг простор;
- постављање олучњака и повезивање олучних вертикала са сливницима и сливника са атмосферском канализацијом;
- изградња сливника са сливничким решеткама уз пешачку стазу и паркинг простор;
- повезивање сливника са постојећом атмосферском канализацијом са северне стране улице;
- реконструкција постојећих шахтова и шахт поклопаца;
- уклањање постојећег бетонског канала и пропуста испод колских улаза са јужне стране улице;
- изградња колектора атмосферске канализације на месту постојећег канала са јужне стране улице;
- повезивање на постојећу атмосферску канализацију у Улици Жарка Зрењанина са јужне стране улице;
- изградња ревизионих шахтова.

ПРОЈЕКАТ САОБРАЋАЈА И САОБРАЋАЈНЕ СИГНАЛИЗАЦИЈЕ

За улицу Југословенске армије коришћене су постојеће стационаже чиме третирана деоница почиње на стационажи km 0+610.73 и завршава се на стационажи km 0+929.65.

За улице Шафарикова, Бачка и Жарка Зрењанина дефинисана је локална стационажа, пошто на њима није било измене постојеће саобраћајне сигнализације.

На новопроектованим паркинг просторима дефинисана су два паркинга за инвалиде, која су посебно означена и хоризонталном и вертикалном сигнализацијом.

Пројектована саобраћајна сигнализација је стандардних димензија круг пречника 600 mm, троугао странице 900 mm, квадрат димензија 600x600 mm и допунске табле димензија 600x300 mm и израђује се од ретрорефлектујућег материјала класе I.

Нестандардни саобраћајни знакови су допунске табле са симболима аутобуса и камиона и знак II-6.2 "забрана саобраћаја за камионе и аутобусе", који се морају израдити у складу са Прописима и Правилником који дефинише ову област.

Хоризонтална сигнализација се задржава у постојећем стању на терену.

У непосредној близини, налазе се:

- Општина Бачка Паланка
- Пошта Србије – ПЈ Бачка Паланка
- Дом здравља "Др Младен Стојановић"
- Црвени крст Бачка Паланка
- Центар за социјални рад општине Бачка Паланка
- Културни центар Бачка Паланка

Више о Потпројекту **"Партерно уређење дела улице Југословенске армије (од улице Жарка Зрењанина до улице Шафарикове) у Бачкој Паланци"** може се наћи на интернет страници Пројекта (LIID): <https://www.mgsi.gov.rs/>, као и на интернет страници општине Бачка Паланка: <https://backapalanka.rs/>

Сврха ангажмана заинтересованих страна:

Циљ овог СЕП плана је идентификовање различитих група заинтересованих страна и пружање оквира за њихово укључивање током читавог периода реализације Потпројекта. План треба да побољша и олакша доношење одлука у вези са потпројектом и створи могућности за активно укључивање свих заинтересованих страна на благовремен начин, као и да пружи могућности свим заинтересованим странама да изразе своја мишљења и забринутости које могу утицати на одлуке о Пројекту и Потпројекту. Он такође описује жалбени механизам, процес који заинтересоване стране могу користити да изразе било какву забринутост у вези са пројектом, пружајући своја мишљења која могу утицати на имплементацију потпројекта и његове резултате, помоћи у отклањању евентуалних проблема током имплементације.

Сврха СЕП-а је да унапреди ангажовање заинтересованих страна током животног циклуса Потпројекта и да се заинтересоване стране ангажују у складу са законима Републике Србије, као и захтевима Светске банке.

II. Идентификација заинтересованих страна:

Групе заинтересованих страна на које Потпројекат може утицати и/или су заинтересоване за имплементацију пројекта су представљене у наставку. Циљ идентификовања заинтересованих страна, који је уско повезан са идентификовањем утицаја, је да се утврди на које појединце и организације пројекат може утицати, директно или индиректно, позитивно или негативно, као и како би им се пружиле информације из прве руке и како би све групе заинтересованих страна биле благовремено ангажоване.

Листа заинтересованих страна се може мењати у току процеса имплементације пројекта. Стога ће се редовно ревидирати и ажурирати током пројектног циклуса. Ризик који је повезан са сваком групом заинтересованих страна такође може бити подложен променама и биће поново процењен с времена на време.

Списак заинтересованих страна треба да се ревидира на почетку фазе извођења радова.

У документу СЕП за ниво Пројекта детаљно је описан ниво укључивања заинтересованих страна. Ниво укључивања заинтересованих страна зависиће од интереса и утицаја пројекта на ове групе, као и њиховог утицаја на сам програм. Како је дефинисано у СЕП-у за ниво пројекта за процену нивоа укључивања заинтересованих страна користи се следећа матрица утицаја/интереса:

Ниво				Ниво интереса
Висок	Укључивање/ангажовање	Укључивање/ангажовање	Партнерство	
Средњи	Информисање	Консултација	Консултација	
Низак	Информисање	Информисање	Консултација	
	Низак	Средњи	Висок	

Кодирање бојама	Блиско укључивати и активно утицати: захтева редовно и често укључивање, најчешће лицем у лице и неколико пута годишње, укључујући писано и усмено информисање
	Неговати информисаност и задовољство: захтева редовно укључивање (нпр. шестомесечно), најчешће писменим информисањем
	Пратити: захтева повремено укључивање (нпр. једном годишње), најчешће индиректним писаним информисањем (нпр. масовни медији).

Нису сви утицаји подједнако усмерени на све заинтересоване стране, јер на неке могу утицати субјективни унутрашњи или објективни спољни фактори. Заинтересоване стране су класификоване у следеће групе:

Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта

Група	Категорија		Природа интересовања/очекивања	Ниво интереса	Ниво Утицаја	Ниво укљученост
Заинтересоване стране на које Потпројекат утиче	Институције на националном нивоу	Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре;	Главни пандан Светској банци за имплементацију пројекта	Висок	Висок	Партнерство
		ЈУП јединица;	Управљање и имплементација пројекта, надзор, извештавање, управљање финансијским, еколошким и друштвеним ризиком, управљање жалбама, имплементација и координација СЕП плана	Висок	Висок	Партнерство
	Институције на регионалном и локалном нивоу	- Општина Бачка Паланка - Комисије и службе задужене за праћење Пројекта (LIID); - Инспекцијске службе општине;	Као крајњи корисник, локална самоуправа има велика очекивања од благовремене имплементације пројекта како би остварила погодности од економског развоја, нижих трошкова и уштеде времена, безбедности, користи за животну средину, као и других могућих позитивних пратећих ефеката.	Висок	Висок	Партнерство
	Корисници предузећа и објекта јавних служби	- Пошта Србије – ПЈ Бачка Паланка - Дом здравља "Др Младен Стојановић" - Културни центар Бачка Паланка - Црвени крст Бачка Паланка - Центар за социјални рад општине Бачка Паланка	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових институција.	Висок	Средњи	Консултација

	Становништво које може бити погођено било кроз привремена или трајна ограничења у погледу коришћења приватног земљишта	Нема откупа земљишта, не очекује се откуп земљишта, али потенцијално могу бити погођени становници улица у близини простора на коме ће се радити реконструкција, у смислу ограничења или отежаног приступа својој имовини у току извођења радова	Заинтересованост за утицај потпројекта на остваривање права, али и здравље и безбедност заједнице током изградње (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
	Становништво под утицајем Потпројекта	Становници околних улица и улица којима се допрема материјал за изградњу (Мапа оквирне зоне утицаја, прилог 4.)	Забринутост за здравље и безбедност заједнице услед утицаја током радова (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
	Представници привредних субјеката	Сви привредни субјекти чије је пословање директно везано за околину	Забринутост за ефикасност пословања, здравље и безбедност запослених и заједнице, посебно услед утицаја у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
Појединци или групе у неповољном или угроженом положају	Рањиве групе	Потенцијално: - Старије особе/пензионери; - Особе са инвалидитетом и хроничним болестима; - Роми и остале мањинске заједнице;	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих а посебно током извођења радова у погледу ограничености и безбедности кретања.	Висок	Средњи	Консултација

		- Економски маргинализоване и угрожене групе - Домаћинства са самохраним родитељима - Особе са ниском писменошћу и ИКТ знањем				
Остале заинтересоване стране		Светска Банка	Заинтересовани за постизање циљева пројектног развоја и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима пројекта	Висок	Висок	Партнерство
	Установе на националном нивоу	Влада Републике Србије	Заинтересовани за постизање циљева укупног развоја друштва и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима Светске банке	Висок	Висок	Партнерство
		Министарство финансија	Надзор над Уговором о кредиту	Висок	Висок	Партнерство
		Републичке инспекцијске службе	Заинтересовани за спровођење законских захтева у свим аспектима пројектне имплементације са нагласком на период током грађевинских активности.	Висок	Средњи	Консултација
		Академске институције	Заинтересованост за идејно решење и имплементацију Пројекта/Потпројекта може пружити платформу за размену знања	Средњи	Низак	Информисање

	Екстерне заинтересоване стране на које утиче Потпројекат	- Удружења грађана и НВО: Општинско удружење пензионера Бачка Паланка - Удружење медицинских сестара и техничара Бачка Паланка - Друштво за спорт и рекреацију инвалида општине Бачка Паланка - Друштво лекара Војводине Српског лекарског друштва - Подружница Бачка Паланка - Удружење "Зелена група" - Удружење мултипле склерозе Бачка Паланка - Удружење ратних војних инвалида Бачка Паланка - Покрет горана Бачка Паланка	Заинтересованост за погодности пројекта али и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и за здравље и безбедност заједнице	Висок	Низак	Консултација
--	--	---	--	--------------	--------------	---------------------

		Општинско друштво за помоћ ментално недовољно развијеним особама Удружење "Општинска организација жена Бачка Паланка" Удружење глувих и наглувих Бачка Паланка Удружење жена "Мајчино крило" Бачка Паланка Савез инвалида рада Војводине, Општинска организација инвалида рада Бачка Паланка Удружење жена "Знање на дар" Бачка Паланка				
		▪ Локални медији: -Интернет портал: https://backapalankavesti.com/ - РТВ Бачка Паланка https://www.rtvbap.rs/ -Недељне новине АД	Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна	Средњи	Низак	Информисање

	Бачка Паланка Интернет портал „Клик на вести“ https://www.kliknavesti.rs/				
	Потенцијални извођач(и), подизвођач(и)	Заинтересовани за праћење и транспарентност тендерских процедура	Висок	Средњи	Консултанција
	Потенцијални инжењер(и) за надзор грађевинских радова	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама у фази реализације реконструкције улица	Висок	Средњи	Консултанција
	Представници привреде општине Бачка Паланка и други	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових компанија. Забринутост за утицаје у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Средњи	Средњи	Консултанција

Циљеви ангажовања заинтересованих страна:

Ангажовање заинтересованих страна треба планирати и спровести без дискриминације, узимајући у обзир разлике у изложености ризику и повећану осетљивост угрожених група. Ангажовање заинтересованих страна, укључујући и објављивање и дистрибуцију информација о Пројекту и Потпројекту, спроводи се са циљем претходног информисања и слободног ангажовања и учешћа, како би довело до широке подршке заједнице која је изложена утицајима пројекта и обезбедило дугорочну одрживост активности пројекта. Мишљења и аргументи заинтересованих страна ће бити документовани и пажљиво размотрени током фазе припреме и реализације пројекта.

Користи од правовременог и правичног ангажовања свих заинтересованих страна је стварање односа поверења уз обострано уважавање и смањење потенцијалних друштвених ризика, ризика по животну средину и безбедност на најмању могућу меру. Заинтересоване стране дају допринос и подршку као корективни учесници процеса.

Списак идентификованих заинтересованих страна, дефинисање потенцијалних тема које ће бити предмет интересовања и посебних услова за комуницирање (методе комуникације, начин пријема повратних информација и временски оквир), дат је у Табели 2, како следи.

Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације

Пројектна фаза	Заинтересована страна	Теме, очекивана питања и теме о којима ће се разговарати	Комуникацијски канали: идентификација примарних канала	Методe за прикупљање инпута и повратних информација од заинтересованих страна	Временска линија: Учесталост и начин комуникације	Одговорност	Буџетска процена
ФАЗА ИЗВОЂЕЊА РАДОВА	Заинтересоване стране на које пројекат/потпројекат утиче: Особе које живе у зонама утицаја реализације потпројекта; Локалне самоуправе Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга; Запослени и корисници јавних институција; Привредници који послују у зони која је погођена реализацијом; Угрожене групе;	Информације о обиму, времену и трајању планираних радова, евентуалним очекиваним прекидима у обављању комуналних делатности за овај део града (водоснабдевање, одношење смећа, јавна расвета и друго) и колико се процењује да ће они трајати; Процес жалбеног механизма; План управљања саобраћајем – измештање јавног саобраћаја; алтернативни правци доласка до јавних институција/стамбених јединица Утицаји на здравље и безбедност (Безбедносне мере у вези са изградњом);	Јавни састанци, засебни састанци посебно за угрожене групе; Информативни пултови у згради општинске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици Обелодањивање писаних информација / брошуре, постери, леци, веб страница; Интернет странице пројекта и Општине Бачке Паланке;	Јавне консултације; Фокус групе-састанци са посебно осетљивим групама; Жалбени механизам; Записници са јавних састанака;	Јавне консултације пре почетка извођења радова; Састанци у општини Бачка Паланка; Информативни пултови са брошурама	ЈУП јединица; Саветници за надзор; Општина Бачка Паланка, службе за праћење и подршку Пројекту; Извођач радова/подизвођачи;	Оглашавање јавних састанака у локалним новинама и локалним ТВ и радио станицама (у складу са постојећим уговорима). Организациони трошкови на терет Пројекта и општине Бачка Паланка (трошкова неће бити јер ће се користити објекти у својини Општине).

	Забринутост за животну средину; Припремљеност и реаговање у хитним случајевима;					Штампани постери/брошуре/леци на терет Пројекта (у складу са постојећим уговорима)
Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Извођачи радова Разне Владине инспекције као што су Инспекторат за рад, Грађевинска инспекција, итд; Академске установе; Министарства РС; Остале Владине службе и одељења од којих се захтевају дозволе/одобрења; Локалне самоуправе/ релевантна одељења и службе	Пројектне информације – делокруг реализације Потпројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Активности координације; Утицаји на здравље и безбедност; Забринутост за животну средину; План управљања саобраћајем; Процес жалбеног механизма;	Састанци у Општини Бачка Паланка; Информативни пултови у згради општинске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици (континуирано)	Жалбени механизам; Записници са јавних састанака;	Према потреби	ЈУП јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања)	на терет Пројекта
Остале заинтересоване стране (Интерне) Остало особље ЈУП јединице; Консултанти за надзор; Извођач радова,	Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Процес жалбеног	Састанци лицем у лице; радионице; Позиви на јавне састанке/у заједници;	Индивидуални састанци са ЈУП-ом, по потреби	Према потреби	ЈУП јединица; Извођач радова/подизвођачи;	На терет Пројекта

	подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници;	механизма;					
Оперативна фаза	Стране на које утиче пројекат: Особе које живе у погођеним заједницама; Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга; Угрожене групе; Локална самоуправа;	Задовољство активностима укључивања и ЖМ; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Јавни састанци, /радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе; Обелодањивање писаних информација/ брошуре, постери, леци, веб страница; Информативни пултови у општинама и ЈУП јединици; Жалбени механизам;	Индивидуални састанци са представницима општине Бачка Паланка; Записници са јавних састанака;		ЈУП јединица; Општина Бачка Паланка	На терет Пројекта
	Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Извођачи радова Разне Владине инспекције као што су Инспекторат за рад, Грађевинска инспекција, итд. Академске установе; Министарства националне Владе; Локална самоуправа/ релевантна одељења;	Активности одржавања реализованог Потпројектом; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Обелодањивање писаних информација; Обелодањивање активности на веб страници МГСИ и општине Бачка Паланка;	Индивидуални састанци са представницима општине Бачка Паланка; Записници са јавних састанака;	Према потреби	ЈУП јединица; Општина Бачка Паланка; МГСИ;	На терет Пројекта

III. Процедуре за решавање жалби или спорова

Жалбом се сматрају захтеви за достављање додатних информација и појашњења, приговори, притужбе, коментари и сугестије и други облици изражавања различитих примедби на неку од пројектних активности током имплементације пројектних активности, током планирања и спровођења Потпројекта у локалним самоуправама које су обухваћене Пројектом.

Било којом жалбом у вези са Пројектом може се скренути пажња ЈУП-у без икаквих трошкова за подносиоца жалбе:

- Усмено (лично или путем телефона), или
- У писаној форми попуњавањем обрасца за жалбе на Пројекат (Прилог 1.) и достављањем лично, поштом, факсом или е-мејлом на наведену адресу/број.

Напомена: Жалбе се такође могу поднети анонимно или без употребе обрасца, уколико подносилац тако жели.

Контакт подаци Локалног менаџера за жалбе, за подношење било каквих питања или коментара у вези са Пројектом су: Милован Недељков, Бачка Паланка улица Краља Петра I бр. 16, други спрат канцеларија 50. Е-пошта: milovan@backapalanka.org.rs и телефон: 0648553561

Локални менаџер за жалбе води евиденцију о свим пристиглим жалбама у форми коју договори са Централним менаџером за жалбе.

Јединица локалне самоуправе: Општина Бачка Паланка
<u>Жалбена комисија- Служба за пријем жалби</u>
Одељење: Одељење за скупштинске и извршне послове Општинске управе Општине Бачка Паланка
Адреса: Бачка Паланка улица Краља Петра I бр. 16.
Е-пошта: milovan@backapalanka.org.rs
Број телефона: 0648553561

Директно подношење жалби је приоритетно и једино могуће на локалном нивоу, искључиво на начин предвиђен документом Жалбени механизам који је доступан на локалном нивоу и на нивоу ЈУП-а.

Жалбе се на локалу подносе Жалбеној комисији – Служби за пријем жалби Жалбеног механизма Пројекта развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја (ЛИИД) – Потпројекта „Партерно уређење дела улице Југословенске армије (од улице Жарка Зрењанина до улице Шафарикове) у Бачкој Паланци“. Када почне изградња, жалбе се такође могу поднети директно извођачу грађевинских радова или стручном надзору (на лицу места). Извођач радова је дужан да обавести Жалбену комисију – Службу за пријем жалби, успостављену на локалном нивоу, о свим жалбама и начину на који им се приступило и решавало. Контакт подаци за подношење жалбе морају бити видљиви на инфо-табли градилишта како би били јавно доступни у сваком тренутку.

Менаџер за жалбе (локални или централни) прима захтев за достављањем информације или притужбу (лично, телефоном, поштом, е-поштом) и бележи га у регистар жалби, додељујући му одређени референтни број жалбе. Менаџер за жалбе потврђује пријем жалбе у року од 7 радних дана. Жалба се решава, а одговор се даје у року од 7 дана од пријема жалбе. Одговор садржи

јасну процену жалбе/захтева, тражене информације и предлог за корективну радњу ако је потребно.

ЈУП ће евидентирати све жалбе у Регистар жалби (формат обезбеђен у Прилогу 2), одвојен од Регистра укључивања заинтересованих страна (Прилог 3 овог документа), који детаљно описује интеракције са заједницама и заинтересованих странама.

ЈУП ће успоставити Регистар жалби за пројекат.

Поступање са осетљивим притужбама

Узимајући у обзир стандарде у вези са спречавањем сексуалне експлоатације и злостављања/сексуалног узнемиравања (СЕЗ/СУ), који се, у складу са захтевима Светске банке, морају поштовати у свим пројектима које финансира Светска банка, ови стандарди ће се поштовати и биће предузете мере за подизање свести о превенцији и сузбијању СЗ/СУ. У свим фазама имплементације пројекта, све пројектно особље и извођачи радова биће информисани о разумевању принципа контроле и превенције ризика од СЕЗ/СУ. Жалбени механизам ће омогућити подношење поверљивих притужби, без страха од одмазде. Ове притужбе ће бити благовремено истражене, а сви починиоци ће одговарати. Жалбени механизам ће бити широко доступан и обезбедиће поверљивост личних података. Спровешће се информативне активности ради информисања жена о механизму, које ће садржати следеће врсте информација: права жена; самозаштита у случајевима насиља и сексуалног злостављања; бројеви телефона за хитне случајеве; контакт подаци институција и организација код којих се могу обратити; Жалбени механизам и политика приватности.

Информација о жалбеном механизму биће доступна у свим информативним материјалима. Извођач радова ће бити одговоран за развој СЕЗ/СУ протокола који ће се примењивати на своје запослене и запослене подизвођаче који раде на Пројекту. Овај протокол, заједно са осталим захтевима у погледу перформансе извођача биће достављени ЈУП-у на преглед и одобрење пре него што извођачима буде дозвољено да почну са радовима.

IV. Праћење и извештавање:

Резултати процеса укључивања заинтересованих страна биће укључени у извештаје о животној средини и социјалним питањима за СБ, које ће припремити ЈУП, сумирајући утицаје на животну средину и социјална питања, здравље и безбедност, објављивања и учинак консултација и имплементацију жалбеног механизма.

Извештаји ће садржати следеће информације:

- Број и врсте примљених жалби заједнице поднетих у периоду извештавања, са назнаком отворених, решених и затворених жалби и да ли су решене у роковима наведеним у жалбеном механизму;
- Број и врсте информација и активности објављених преко медија и званичних интернет страница;
- Време и место одржавања консултативних састанака и других врста активности укључивања заинтересованих страна, са информацијом о броју и полу учесника; проблемима и забринутостима истакнутих током састанака и информације о томе како је ЈУП узео у обзир истакнуте проблеме.

ЈУП ће бити одговоран за праћење сви активности заинтересованих страна у вези са Пројектом, обезбеђивање испуњења и ажурирања овог Плана, и извештавање СБ.

Прилог 3 овог Плана садржи образац за праћење активности заинтересованих страна.

V. Одобрење и потписи:

Прилог 01: Жалбени формулар

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа

ЖАЛБЕНИ ФОРМУЛАР

Уколико имате питања или примедбе на активности и процедуре током реализације Пројекта, развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја (LIID), молимо Вас да попуните овај формулар у складу са успостављеним жалбеним механизмом.

Напомена: жалба и/или притужба, сугестија се односи искључиво на пројекат LIID.

Контакт подаци			
Ваше име и презиме и контакт подаци неће бити објављени, нити ће бити доступни јавно. Ови подаци ће бити коришћени искључиво за евентуалну даљу комуникацију са Вама у вези послатог питања или жалбе.			
Број жалбе у интерној евиденцији			
Име:	Овде упишите име	Презиме:	Овде упишите презиме
Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података):			☐ Мушки ☐ Женски ☐ Други
Електронска пошта (e-mail):		Број телефона:	
Овде упишите e-mail адресу		Овде упишите бр. телефона	
Поштанска адреса – за пријем писаног одговора (молимо Вас да упишете пуну адресу: улица и број, поштански број места и назив места):		Овде упишите поштанску адресу	
Пратићу исход на вебсајту, пошто желим да будем анониман.		☐ анонимно праћење одговора	
Језик на коме ће се комуникација обављати		☐ Српски језик ☐ други, _____ језик	

Питање или жалба	
Питање или опис жалбе (ово поље је обавезно попунити):	
Овде опишите шта је разлог Ваше жалбе	
Уколико је питање или жалба везана за одређени конкретан догађај или инцидент, молимо Вас наведите место и датум где и када се то догодило, као и да ли се ради о поновљеном догађају или инциденту:	
Овде опишите конкретан догађај, са више детаља	
Како видите решавање проблема (шта сматрате да би требало да се догоди да би се решио	

проблем)?
Овде опишите
Молимо да попуњен формилар вратите на следећу адресу:
Јединица локалне самоуправе: Општина Бачка Паланка
Жалбена комисија- Служба за пријем жалби Одељење: Одељење за скупштинске и извршне послове Општинске управе Општине Бачка Паланка
Одговорна особа: Милован Недељков, локални менаџер за жалбе и члан Службе за пријем жалби
Адреса: Бачка Паланка улица Краља Петра I бр. 16.
Е-пошта: milovan@backapalanka.org.rs
Број телефона: 0648553561 (радним даном од 10 до 14 часова)
Уколико у року од 7 радних дана не добијете потврду пријема Ваше жалбе, питања, а у року од 30 календарских дана од датума пријема не добијете одговор на ваше питање, коментар или жалбу, контактирајте менаџера за жалбе: Централни менаџер за жалбе, стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима Е-ПОШТОМ: liid.zalbe@mgsi.gov.rs ПОШТОМ: Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја Менаџер за жалбе: Централни менаџер за жалбе, стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима Булевар Војводе Мишћа 17, 11000 Београд, Србија ТЕЛЕФОНОМ: +381 65 250 09 20 (радним данима од 10 до 13) (Радним даном од 10 до 13 часова) Напомињемо да можемо да одговоримо само на питања или коментаре који се односе директно на овај Пројекат, не и на питања која се односе на општи рад Министарства или других институција која су обухваћене Пројектом. За више детаља, молимо прочитајте Жалбени механизам пројекта (LIID) у Републици Србији доступан на: (https://www.mgsi.gov.rs/)

Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу

Јединица локалне самоуправе : _____												
Локални менаџер за жалбе: _____												
Редни број	Тип	Приоритет	Датум пријема жалбе	Датум примљене повратне информације	Начин пријема повратне информације	Категорија повратне информације (Брзина давања повратне информације а)одмах б)после рока од 7 дана)	Кратак опис	Анонимно (да/не)	Особа додељена за адресирање повратних информација	Статус (решено, на чекању, у другом степену)	Датум слања одговора решавања повратних информација	Опис Комуникације у решавању
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												

Евиденција решавања жалби на централном нивоу

Редни број	Општина /град	Локални менаџер за жалбе, контакт	Редни број са локала	Тип	Приоритет	Датум пријема жалбе	Датум примљене повратне информације	Начин пријема повратне информације	Категорија повратне информације	Кратак опис	Анонимно (да/не)	Особа додељена за адресирање повратних информација	Статус (решено, на чекању, у другом степену))	Датум слања одговора решавања повратних информација	Опис Комуникације у решавању
1															
2															
3															
4															
5															

Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна

Редни број	Општина Бачка Паланка	Локални координатор за Пројекат /члан радне групе за административна питања	Категорија и име заинтересоване стране	Датум ангажовања	Начин консултације	Кључни проблеми/забринутости	Датум одговора	Праћење договорених будућих акција	Напомене о напретку
1			(нпр. НВО, ...)	(нпр. Званични састанак, презентација, неформални састанак...)	Јавни састанак, Преглед питања дос				
2									
3									
4									
5									

Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво општине Бачка Паланка

