



**ПРОЈЕКАТ РАЗВОЈА
ЛОКАЛНЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ
И ИНСТИТУЦИОНАЛНОГ ЈАЧАЊА
ЛОКАЛНИХ САМОУПРАВА**

План укључивања заинтересованих страна

ПОТПРОЈЕКАТ

„Изградња дела улице Владимира Роловића од улице
Авалске до улице Града Караре са бициклистичком
стазом и изградњом инсталације јавне расвете“

Град Крагујевац

Садржај

I. Увод	1
Потпројекат: „Изградња дела улице Владимира Роловића од улице Авалске до улице Града Караре са бициклистичком стазом и изградњом инсталације јавне расвете“	1
Сврха ангажмана заинтересованих страна:	3
II. Идентификација заинтересованих страна:.....	3
III. Процедуре за решавање жалби или спорова	144
IV. Праћење и извештавање:	155
V. Одобрење и потписи:	166
Прилог 01- Жалбени формулар	177
VI. Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу	19
VII. Евиденција решавања жалби на централном нивоу	19
VIII. Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна	200
Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво града Крагујевца.....	21
IX. Прилог 05 - Списак организација и фондација на територији Крагујевца.....	22

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 **„Изградња дела улице Владимира Роловића од улице Авалске до улице Града Караре са бицикличком стазом и изградњом инсталације јавне расвете“** (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: „Изградња дела улице Владимира Роловића од улице Авалске до улице Града Караре са бицикличком стазом и изградњом инсталације јавне расвете“

Град Крагујевац је јединица локалне самоуправе која административно припада Шумадијском управном округу. Налази се у централном делу Републике Србије, у области Шумадије, на обалама реке Лепенице, на око 180 метара надморске висине. Географски положај града је изузетно повољан, јер се налази у средишту Србије и представља важно административно, индустријско и историјско средиште које повезује различите делове земље. Територија града обухвата урбано подручје Крагујевца и већи број приградских и сеоских насеља.

Према попису становништва из 2011. године, у Крагујевцу живи око 150.000 становника, док укупно становништво на територији града износи приближно 180.000. Град заузима површину од око 835 km², што га чини једном од већих јединица локалне самоуправе у централној Србији. Оваква просторна и демографска структура омогућава развој различитих привредних, образовних, научних, туристичких и инфраструктурних активности.

Саобраћајни положај града Крагујевца је повољан. Кроз територију града пролазе државни путеви који га повезују са Београдом, Краљевом, Јагодином и Чачком, као и регионални путни правци који омогућавају добру повезаност са околним општинама и насељима. У непосредној близини града налази се државни пут IB реда и ауто-пут E-75 (Коридор 10), што омогућава брзу и ефикасну везу са најважнијим административним, привредним и логистичким центрима у земљи и региону.

У циљу побољшања функционисања саобраћаја, као и ради постизања ефикаснијег и безбеднијег одвијања саобраћаја, планирана је изградња друге коловозне траке у улици Владимира Роловића, на деоници од улице Авалске до улице Града Караре, у Крагујевцу. Ова интервенција је неопходна због функционалног обликовања саобраћајне површине, у складу са решењима приказаним у прегледној ситуацији у оквиру пројектне документације.

Постојеће стање је такво да је површина која је плановима генералне и детаљне регулације предвиђена за другу коловозну траку неуређена и користи се за непрописно и небезбедно паркирање, са небезбедним прилазима објектима. Кретање пешака није регулисано и у сукобу је са кретањем возила и поменути паркирањем.

Пројектно решење

Саобраћајни профил обухвата две саобраћајне траке, пешачку стазу, аутобуску нишу и разделно острво, које повезује нову са постојећом коловозном траком улице. Бицикличка и пешачка стаза смештене су са леве стране коловоза, уз постојећу коловозну траку.

Новопроектована саобраћајница почиње од стационаже 0+036,44 км и завршава се на стационажи 0+596,97 км, што чини укупну дужину од 560,53 м. Ширина новоформираног коловоза износи 6,50 м, и састоји се од две саобраћајне траке ширине по 3,25 м. Пешачка стаза је планирана у променљивим ширинама – од 2,00 м до 3,50 м, са десне стране коловоза, све до регулационе линије. Са десне стране, гледано у правцу раста стационаже, налази се аутобуска ниша ширине 3,00 м. Изградња двосмерне бицикличке стазе у ширини од 2,50 м и пешачке стазе ширине 3,00 м, са леве стране коловоза, гледано у правцу раста стационаже. Ова деоница почиње од стационаже 0+013,22 км, а завршава се на стационажи 0+486,45 км, у укупној дужини од 473,23 м. Попречни пад обе површине износи 2%.

Коловозна конструкција је оивичена бетонским ивичњацима димензија 18x24 цм сиве боје. Горња ивица ивичњака биће издигнута 6,0 цм у односу на коловоз.

Разделно острво оивичити бетонским ивичњацима димензија 20x24 цм сиве боје, при чему ће горња ивица ивичњака бити издигнута 10,0 цм у односу на коловоз.

У делу пешачких прелаза и пресеченог разделног острва предвиђени су упуштени бетонски ивичњаци димензија 18x24 цм сиве боје, са горњом ивицом издигнутом 3,0 цм у односу на коловоз.

Пешачке стазе оивичити бетонским плочама димензија 40x20x5 цм.

У делу бицикличке стазе предвиђено је оивичење бетонским плочама димензија 40x20x5 цм.

Пешачка стаза биће издигнута 10,0 цм у односу на коловоз бетонским ивичњацима димензија 20x24 цм сиве боје.

Одводњавање коловозне конструкције решити једностраним падом постељице минимално 4%, са подужним падом који усмерава процедурну воду ван труп пута.

Пројектом је предвиђена и изградња јавне расвете дуж предметне саобраћајнице типа ЛЕД, укупно 17 комада светиљки.

Пројектована је нова хоризонтална и вертикална саобраћајна сигнализација сагласно новом режиму саобраћаја који настаје увођењем нове саобраћајне траке, пешачких и бициклистичких стаза. Брзина је ограничена на 50 km/h.

Разделно острво, које повезује нову и постојећу траку, варира у ширини од 1,50 м до 4,50 м, у зависности од просторних и функционалних услова. Планирана је садња 60 стабала на растојању 7-8 м једно од другог, која не угрожавају безбедност саобраћаја.

Више о Потпројекту „Изградња дела улице Владимира Роловића од улице Авалске до улице Града Караре са бициклистичком стазом и изградњом инсталације јавне расвете“ може се наћи на интернет страници Пројекта (LIID): <https://www.mgsi.gov.rs/>, као и на интернет страници града Крагујевац: [Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа \(Serbia Local Infrastructure and Institutional Development Project – LIID\)](#)

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

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	- Град Крагујевац - Комисије и службе задужене за праћење Пројекта (LIID); - Инспекцијске службе града;	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	Центри за културу и образовање; туризам; спорт; градско зеленило; агенције за имовину и сл.	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, откуп земљишта или присилно пресељење	Нема откупа земљишта, не очекује се откуп земљишта, али потенцијално могу бити погођени становници улица у близини простора на коме ће се радити замена, 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 (Мапа оквирне зоне утицаја, прилог 4)	Забринутост за здравље и безбедност заједнице услед утицаја током радова (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Низак	Консултација
	Представници и привредних субјеката	Сви привредни субјекти чије је пословање директно везано за околину	Забринутост за ефикасност пословања, здравље и безбедност запослених и заједнице, посебно услед буке, оштећења, емисије, вибрације	Висок	Низак	Консултација
Појединци или групе у неповољном или угроженом положају	Рањиве групе	Потенцијално: - Старије особе/пензионери; - Особе са инвалидитетом и хроничним болестима;	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих	Висок	Средњи	Консултација

		- Роми и остале мањинске заједнице; - 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	Средњи	Низак	Информисање

			знања			
	Екстерне заинтересоване стране на које утиче Потпројекат	Организације цивилног друштва и удружења (списак на крају документа)	Заинтересованост за погодности пројекта али и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и за здравље и безбедност заједнице	Висок	Низак	Консултација
		Локални медији: ▪ РТВ Крагујевац ▪ Канал 9 ▪ Радио Крагујевац (94.7 FM) ▪ Radio 9 (95.9 FM) ▪ TDI Radio (97.9 FM) ▪ Radio Centar (98.7 FM) ▪ Radio Bravo (103.7 FM) ▪ Radio Stari Grad – RSG (104.3 FM) ▪ Radio Zlatousti 90.50 FM) ▪ Radio 34 (88.9 FM)	Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна	Средњи	Низак	Информисање

		▪ Радио Златно уво ▪ Шумадија Прес ▪ Глас Шумадије (glas-sumadije.rs) ▪ ИнфоКГ (infokg.rs) Крагујевачке (kragujevacke.rs) - са историјом штампаних новина ▪ Портал Ешумадија (https://www.google.com/search?q=esumadija.com) • Ритам града (ritamgrada.rs)				
		▪ Потенцијални извођач(и), подизвођач(и) и њихови радници	Заинтересовани за праћење и транспарентност тендерских процедура	Висок	Средњи	Консултација
		▪ Потенцијални инжењер(и) за надзор грађевинских радова и њихови радници	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама у фази реализације изградње улица	Висок	Средњи	Консултација
		Представници привреде града Крагујевца и други	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових компанија. Забринутост за утицаје у вези са буком, прашином, оштећењима, емисијама,	Средњи	Средњи	Консултација

			вибрацијама.			
--	--	--	--------------	--	--	--

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 Табела 2., како следи.

Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације

П р о ј е к т н а ф а з а	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 3	Заинтересоване стране на које пројекат/потпројекат утиче:	Информације о обиму, времену и трајању планираних радова,	Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно	Јавне консултације; Фокус групе-	Јавне консултације пре почетка	ЈУП јединица; Саветници за	Оглашавање јавних састанака у

А И З В О Ђ Е Њ А Р А Д О В А	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;	потенцијалним искључењима електричне енергије, 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); Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; Подизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН); Припремљеност и реаговање у хитним случајевима;	за угрожене групе; Информативни пултови у згради градске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици Индивидуално досезање до ПАП страна Комуникација на друштвеним мрежама; Обелодањивање писаних информација/брошуре, постери, леци, веб страница; Интернет странице пројекта и града Крагујевца;	састанци са посебно осетљивим групама; Жалбени механизам; Записници са јавних састанака; Извештаји са радионица; Анкетирање грађана/ПАП страна – По завршетку изградње; Друштвене мреже;	извођења радова; Квартални састанци у граду Крагујевац; Информативни пултови са брошурама/постерима у погођеним деловима града (континуирано); Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);	надзор; Град Крагујевац/службе за праћење и подршку Пројекту; Извођач радова/подизвођачи;	локалним новинама и локалним ТВ и радио станицама (5.000,00 евра); Организациони трошкови на терет Пројекта и града Крагујевца (закуп сала за јавне састанке); Штампани постери/брошуре/леци на терет Пројекта;
	Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Пружаоци услуга/национални и	Пројектне информације – делокруг реализације Потпројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Активности координације; Утицаји на здравље и	Квартални састанци у граду Крагујевцу; Комуникација на друштвеним межама (према потреби); Информативни пултови у згради градске управе, на	Жалбени механизам; Записници са јавних састанака; Извештаји са радионица;	Према потреби	ЈУП јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања)	на терет Пројекта

	међународни извођачи радова и консултант за инжењеринг; 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; Општа јавност, туристи, тражиоци послова;	безбедност; Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; План управљања саобраћајем; Процес жалбеног механизма;	месту извођења радова и ЈУП јединици (континуирано)	Анкетирање грађана/ПАП страна по завршетку расељавања и/или изградње; Друштвене мреже;			
	Остале заинтересоване стране (Интерне) Остало особље ЈУП јединице; Консултант за надзор; Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници;	Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Обука о ЕСА и осталим подуправљачким плановима; Процес жалбеног механизма;	Састанци лицем у лице; Обуке/радионице; Позиви на јавне састанке/у заједници;	Индивидуални састанци са ЈУП-ом, по потреби	Према потреби	ЈУП јединица; Извођач радова/подизвођачи;	На терет Пројекта
Оперијативна фаза	Стране на које утиче пројекат: Особе које живе у погођеним заједницама; Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга; Угрожене групе; Локалне самоуправе;	Задовољство активностима укључивања и ЖМ; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе; Комуникација на друштвеним мрежама; Обелодањивање писаних информација/ брошуре, постери, леци, веб страница; Информативни пултови у граду и ЈУП јединици;	Индивидуални састанци са представницима града Крагујевца; Записници са јавних састанака; Друштвене мреже;	Анкетирање грађана/ПАП страна; Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);	ЈУП јединица; Град Крагујевац	На терет Пројекта

а			Жалбени механизам;				
	Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Пружаоци услуга/ Национални и међународни извођачи радова и консултанци за инжењеринг; Разне Владине инспекције као што су Инспекторат за рад, Грађевинска инспекција, итд. Академске установе; Министарства националне Владе; Локалне самоуправе/ релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова;	Активности одржавања реализованог Потпројектом; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Комуникација путем масовних/друштвених мрежа; Обелодањивање писаних информација; Обелодањивање активности на веб страници МГСИ и града Крагујевца;	Индивидуални састанци са представницима града Крагујевца; Записници са јавних састанака; Друштвене мреже	Анкетирање грађана/ПАП страна; Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);	ЈУП јединица; Град Крагујевац; МГСИ; Тим за односе са јавношћу;	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 Потпројеката 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:

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

Јединица локалне самоуправе: Град Крагујевац

Служба за пријем жалби – Жалбена комисија

Одељење за управљање пројектима

Име и презиме: Љиљана Шобић

Адреса: Трг слободе бр. 3, канцеларија 122

Е-пошта: ljisobic@kg.org.rs

Број телефона: 0602340119

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 подnose Жалбеној комисији, Комисији за жалбе или Служби за пријем жалби. Када почне изградња, жалбе се такође могу поднети директно извођачу грађевинских радова или стручном надзору (на лицу места). Извођач радова је дужан да обавести 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 30 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, сво 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 сдражати 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: Град Крагујевац

Служба за пријем жалби – Жалбена комисија

Одељење за управљање пројектима

Име и презиме: Љиљана Шобић

Адреса: Трг слободе бр. 3, канцеларија 122

Е-пошта: ljsobic@kg.org.rs

Број телефона: 0602340119

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

Узун Миркова 3,

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/>)

VI. 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.												

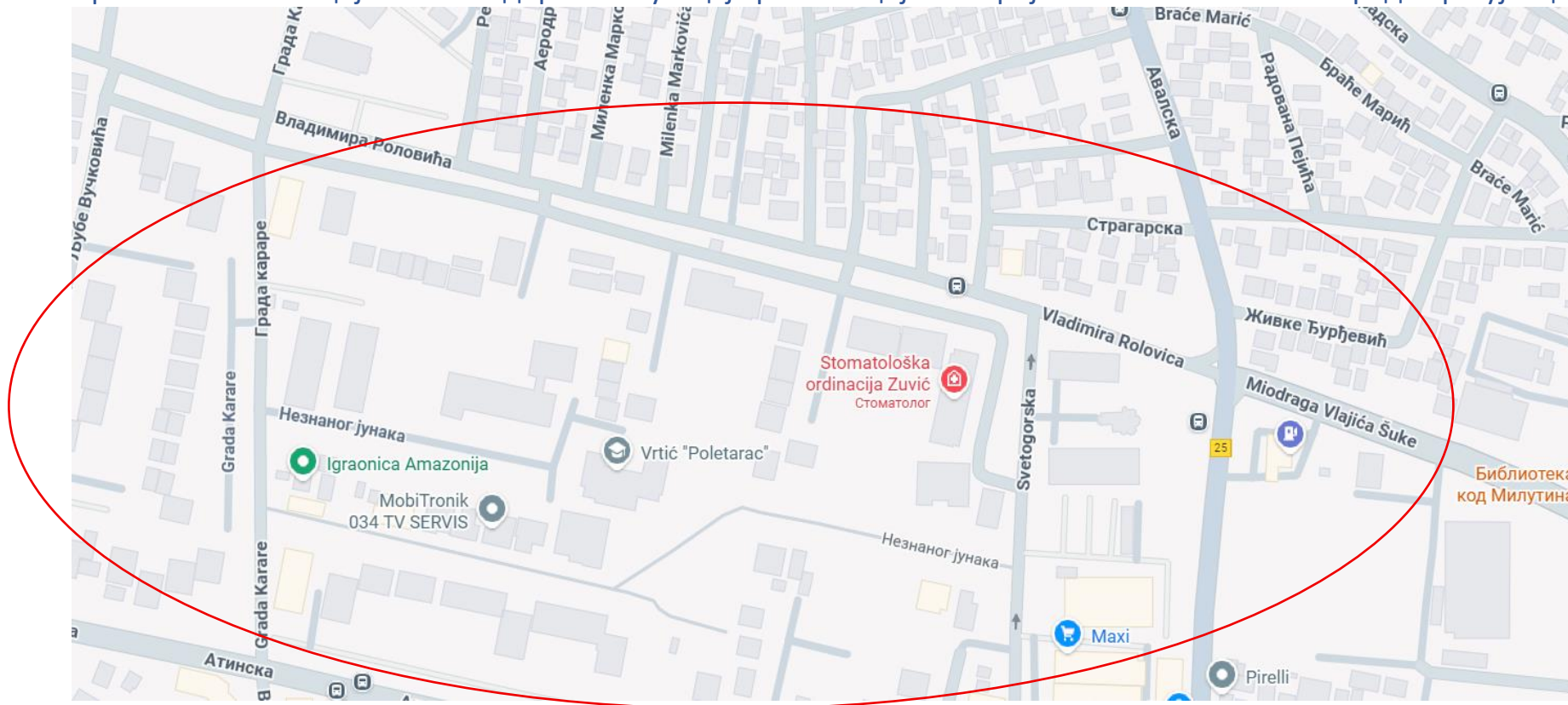
VII. Евиденција решавања жалби на централном нивоу

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															

VIII. Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна

Редн и број	Град Крагујевац	Локални кординатор 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 града Крагујевца



Прилог 5 – Списак нрких организација и фондација на територији Крагујевца

Назив удружења	Матични број
МОНА Крагујевац	28398590
Vespa клуб Крагујевац	28222050
„Крагујевац зове“	28391951
Ротари клуб Крагујевац	17274210
Tuning Крагујевац	28356307
МК „SRBI“ Caffè Крагујевац	28143559
СУВАИМО Крагујевац	28256833
Doberman клуб Крагујевац	17657801
Мото клуб Ноћни вукови Крагујевац	28254032
Arsenal Fest Крагујевац	28194978
Драгуљи Крагујевац	28365433
Друштво „РОМ“ Крагујевац	28276460
Ротаракт клуб Крагујевац	28209207
„Шарена пијаца“ Крагујевац	28208600
Српски ратни ветерани Крагујевац	28159129
Омладина JAZAS-а Крагујевац	17534335
Центар за одрживи развој Крагујевац	28391331
Феријални савез Крагујевац	07377541
Удружење „ПУТ“ Крагујевац	28227507
Удружење писаца 1953 – Крагујевац	28407238
Креативни центар Крагујевац	28372787
Крагујевац престоница Србије	28348916
HoReCa асоцијација Крагујевац	28164149
Удружење грађана VOLIM KRAGUJEVAC	28309210
Удружење грађана ARTUM PRIME KRAGUJEVAC	28273789
Пословно удружење Ауто школа Крагујевац	17215566
Удружење грађана РОДИТЕЉ КРАГУЈЕВАЦ	28089023

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа (LIID)

Удружење такси возача „PROFI TAKSI“ Крагујевац	28021488
Друштво за борбу против шећерне болести Крагујевац	17271189
Удружење грађана Лепа Шумадија Крагујевац	28330120
Еколошко-едукативни центар Крагујевац	28033320
Ловачко удружење Шумадија Крагујевац	07225857
Покрет жена „Књегиња Милица“ Крагујевац	17684663
Удружење младих менаџера Крагујевац	17778242
Покрет за уједињење света НОВИ НАРОД – Крагујевац	28055595
Покрет грађана „НИЈЕ КАСНО, ШУМАДИЈО“ Крагујевац	28215908
Голубарски савез Шумадије – регион пет Крагујевац	28102402
Удружење грађана крајине „ЗОРА“ Крагујевац	17530283
Удружење за помоћ особама са аутизмом – Крагујевац	17549740
Удружење грађана „Кнез Михаило“ Крагујевац	28287836
Српско друштво за рачунску механику, Крагујевац	17655111
Друштво гуслара „Карађорђе“ Крагујевац	17296833
Студентска унија Економије Крагујевац	28081146
Удружење пијацних продаваца Крагујевац	17619411
Кинолошко друштво „Крагујевац“ – Крагујевац	07310161
Студентска асоцијација Крагујевац	17022890
Градско удружење пензионера Крагујевац	07247494
Црвени крст Србије – Црвени крст Крагујевац	07151764
Удружење преображаје Крагујевац	28400195
Удружење Срба из Хрватске „Никола Тесла“ Крагујевац	28120028
Кинолошко друштво „Шумадија“ Крагујевац	17477374
Удружење за заштиту оралног здравља Крагујевац	28149824
Удружење запослених у ауто школама Крагујевац	28381387
Кинолошко удружење „Симпор“ Крагујевац	28378548
Завичајно удружење „КОМОВИ“ Крагујевац	28134851
Европско удружење студената права Крагујевац	17115146
Удружење грађана Стара Радничка Колонија – Крагујевац	28104227
Центар за оснаживање права жена ПРОМОВЕРЕ КРАГУЈЕВАЦ	28359080

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа (LIID)

Градска организација инвалида рада Крагујевац	28043147
Удружење за помоћ особама са Даун синдромом Крагујевац	28317344
Асоцијација пословних жена ВИЗИЈА Крагујевац	28015763
Удружење хранитеља „Ћуперак“ Крагујевац	28029756
Српско удружење за ултразвук у медицини – Крагујевац	28260067
Окружна организација Савеза слепих Србије Крагујевац	07151756
Удружење грађана „Хуманост без граница“ Крагујевац	28122217
Удружење грађана „Шумадија текстил“ Крагујевац	17769740
Српско лекарско друштво – окружна подружница Крагујевац	07272464
Удружење грађана „Шумадијски цвет“ Крагујевац	17684361
Удружење грађана Креативна Шумадија Крагујевац	28340940
Завичајно удружење „Ибарски Колашин“ Крагујевац	28132590
Удружење одгајивача ситних животиња ЗОХ Крагујевац	28322542
Удружење љубитеља џипова „Willys“ Крагујевац	17221010
Пословно удружење ИКТ кластер централне Србије Крагујевац	28117558
Удружење здравствених радника Крагујевац	17718037
Студентска унија Машинског факултета Крагујевац	17765043
Удружење грађана „Ђачки кутак“ Крагујевац	28177453
Удружење проналазача Шумадија Инвент Крагујевац	28015590
Српско биолошко друштво „Стеван Јаковљевић“ Крагујевац	07320973
Информативни центар Рома Југославије Крагујевац	27589423
Удружење за заштиту и одгој птица и ситних животиња „Штиглић“ Крагујевац	28016111

