

План укључивања заинтересованих страна

ПОТПРОЈЕКАТ

„Изградња кружне раскрснице улице Владимира Роловића и улице Града Караре у Крагујевцу“

Садржај

I. 1

Потпројекат: „Изградња кружне раскрснице улице Владимира Роловића и улице Града Караре у Крагујевцу“	1
Сврха ангажмана заинтересованих страна:	4
II. Идентификација заинтересованих страна:.....	4
III. Процедуре за решавање жалби или спорова ¹⁴	
IV. Праћење и извештавање:.....	16
V. Одобрење и потписи:.....	17
Прилог 01- Жалбени формулар	18
Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу.....	20
Евиденција решавања жалби на централном нивоу	21
Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна.....	21
Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво града Крагујевца.....	22
Прилог 05 - Списак организација и фондација на територији града Крагујевца.....	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 „**Изградња кружне раскрснице улице Владимира Роловића и улице Града Караре у Крагујевцу**“ (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 кружне раскрснице улице Владимира Роловића и улице Града Караре у Крагујевцу

Крагујевац је град у Шумадијском округу у централној Србији. Заузима површину од 835 km², обухвата 57 насеља и, према подацима наведеним у пројектној документацији, има 171.186 становника.

Опис пројекта

Предмет пројекта је изградња кружне раскрснице на укрштају Улице Владимира Роловића и Улице Града Караре у Крагујевцу, са пет прикључних кракова, укупне дужине саобраћајница 490,48 m. Пројекат обухвата изградњу саобраћајних и пешачких површина, бициклистичких стаза, аутобуске нише, инсталација јавног осветљења, саобраћајне сигнализације и спољно уређење – озелењавање. Радови се изводе на к.п. бр. 6288/8, 6283/7, 6496/6, 10847/18, 6517/14 и 10847/20 и деловима к.п. бр. 10847/10, 10847/5, 10847/13, 6517/10, 6570/1, 10847/9, 10845/1 и 10845/5 К.О. Крагујевац 4.

У постојећем стању раскрсница Улице Владимира Роловића и Улице Града Караре изведена је као класична површинска раскрсница, без адекватног решења за смиривање саобраћаја и без уређених зелених површина у оквиру раскрснице. Постојеће јавно осветљење је дотрајало и неадекватно за нови саобраћајни режим.

Пројектованим решењем предвиђена је изградња кружне раскрснице са пет прикључних кракова и централним кружним острвом полупречника 17,5 m. Укупна дужина саобраћајница износи 490,48 m. Ширине коловоза по појединачним краковима износе од 7,00 до 13,00 m. Укупна површина коловоза износи 4.457,54 m².

Дуж свих кракова раскрснице предвиђени су тротоари пројектоване ширине од 1,60 до 3,00 m, при чему је на појединим краковима ширина променљива услед формирања аутобуских ниша. Укупна површина тротоара износи 1.646,21 m². На пешачким прелазима предвиђени су оборени ивичњаци и прилазне рампе, чиме се унапређују услови кретања и приступачност пешачких површина.

Пројектом је предвиђена и бициклистичка стаза дуж кракова раскрснице уз Улицу Владимира Роловића и Улицу Града Караре. Бициклистичка стаза пројектована је као двосмерна, ширине 2,50 m, односно као једносмерна ширине 1,00 m у зонама просторних ограничења. Укупна површина бициклистичке стазе износи 508,14 m².

Коловозна конструкција предвиђена је са хабајућим слојем асфалт-бетона АВ 11s дебљине 5 cm, носећим слојем од битуменизованог агрегата BNS 32 дебљине 10 cm, горњим носећим слојем од дробљеног камена 0/31 mm дебљине 20 cm и доњим носећим слојем од дробљеног камена 0/63 mm дебљине 35 cm. Конструкција тротоара предвиђена је са битуменизованим хабајућим слојем BNHS 16 дебљине 5 cm на слоју дробљеног агрегата 0/31 mm дебљине 20 cm.

Новом хоризонталном и вертикалном саобраћајном сигнализацијом и изградњом кружне раскрснице уместо постојеће класичне раскрснице предвиђено је смиривање саобраћаја, смањење броја конфликтних тачака и повећање пропусне моћи и безбедности свих учесника у саобраћају. Пројектом су обухваћене пешачке површине, бициклистичке стазе и аутобуска ниша, чиме се додатно повећава безбедност пешака и бициклиста.

Одводњавање саобраћајних површина решено је гравитационо, једностраним попречним падом коловоза од 2,5% и падом тротоара и зелених површина од 2,0% ка коловозу, односно сливницима.

Пројектом је предвиђена изградња новог јавног осветљења са 16 LED светиљки типа „Ampera EVO“, снаге 126 W, постављених на 12 нових челичних поцинкованих стубова висине 10 m. Истовремено је предвиђена демонтажа пет постојећих стубова јавног осветљења.

Спољно уређење обухвата зелене површине укупне површине 2.161,78 m². Централно кружно острво полупречника 17,5 m уређује се као партерна зелена површина, а предвиђена су и заштитна зелена острва и периферне зелене површине. Планирана је садња дрвореда лишћара врсте *Platanus* sp. у зеленим појасевима, високих лишћара врсте *Acer platanoides* на периферним зеленим површинама и ниског растиња (*Lonicera pileata*, *Lavandula angustifolia* и *Ilex crenata* „Luxus“) у заштитним зеленим острвима, уз формирање травњака.

Пројектом је предвиђено и постављање урбаног мобилијара, односно парковских клупа и корпи за отпатке у оквиру разделних зелених трака.

Основни циљ пројекта је унапређење безбедности и функционалности саобраћаја на укрштају Улице Владимира Роловића и Улице Града Караре, кроз изградњу кружне раскрснице, уређење пешачких и бициклистичких површина, модернизацију јавног осветљења и саобраћајне сигнализације и уређење зелених површина. Изградњом кружне раскрснице смањује се број конфликтних тачака и смирује саобраћај, док се уређењем пешачке и бициклистичке инфраструктуре, зелених површина и система одводњавања унапређују безбедност, приступачност и отпорност простора на климатске промене.

Више о Потпројекту „Изградња кружне раскрснице улице Владимира Роловића и улице Града Караре у Крагујевцу“ може се наћи на интернет страници Пројекта (LIID): <https://www.mgsi.gov.rs/>, као и на интернет страници Града Крагујевца: <https://kragujevac.ls.gov.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			
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 објеката 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 (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 јавне површине и саобраћајну инфраструктуру у зони Улице Владимира Роловића и Улице Града Караре и њиховом	Забринутост за ефикасност пословања, здравље и безбедност запослених и заједнице, посебно услед буке, оштећења, емисије, вибрације	Висок	Низак	Консултација

		непосредном окружењу.				
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; ▪ Економски маргинализоване и угрожене групе ▪ Домаћинства са самохраним родитељима ▪ Особе са ниском писменошћу и ИКТ знањем	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих	Висок	Средњи	Консултац ија
Остале заинтересоване стране		▪ Светска Банка	Заинтересовани за постизање циљева пројектног развоја и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима пројекта	Висок	Висок	Партнерст во
	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	Партнерст во

		▪ 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	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
		▪ Радио-телевизија Крагујевац – РТК ▪ Глас Шумадије ▪ ИнфоКГ ▪ Пресек ▪ Уцентар ▪ Крагујевачке ▪ Ритам града ▪ Шумадијски пулс	Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна	Средњи	Низак	Информисање

		Званични сајт Града Крагујевца				
		Потенцијални извођач(и), подизвођач(и) и њихови радници	Заинтересовани за праћење и транспарентност тендерских процедура	Висок	Средњи	Консултац ија
		Потенцијални инжењер(и) за надзор грађевинских радова и њихови радници	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама у фази реализације реконструкције улица	Висок	Средњи	Консултац ија
		Представници привреде града Крагујевац 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, вибрацијама.	Средњи	Средњи	Консултац ија

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 разматрани 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	Методе за прикупљање инпута и повратних информација од заинтересованих страна	Временска линија: Учесталост и начин комуникације	Одговорност	Буџетска процена
Ф А З А И З В О Ђ Е Њ А Р А Д О В А	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, 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	Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно 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;	Јавне консултације; Фокус групе-састанци са посебно осетљивим групама; Жалбени механизам; Записници са јавних састанака; Извештаји са радионица; Анкетирање грађана/ПАП страна – По	Јавне консултације пре почетка извођења радова; Квартални састанци у Крагујевцу; Информативни пултови са брошурама/постерима у погођеним деловима града (континуирано); Комуникација на друштвеним	ЈУП јединица; Саветници за надзор; Град Крагујевац /службе за праћење и подршку Пројекту; Извођач радова/подизвођачи;	Оглашавање јавних састанака у локалним новинама и локалним ТВ и радио станицама (5.000,00 евра); Организациони трошкови на терет Пројекта и Града Крагујевца (закуп сала

	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;	Интернет странице пројекта и Града Крагујевца;	завршетку изградње; Друштвене мреже;	мрежама (према потреби);		за јавне састанке); Штампани постери/бро шуре/леци на терет Пројекта;
Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Пружаоци услуга/национални и међународни извођачи радова и консултанти 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;	Пројектне информације – делокруг реализације Потпројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Активности координације; Утицаји на здравље и безбедност; Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; План управљања саобраћајем; Процес жалбеног механизма;	Квартални састанци у граду Крагујевцу; Комуникација на друштвеним межама (према потреби); Информативни пултови у згради градске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици (континуирано)	Жалбени механизам; Записници са јавних састанака; Извештаји са радионица; Анкетирање грађана/ПАП страна по завршетку расељавања и/или изградње; Друштвене мреже;	Према потреби	ЈУП јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања)	на терет Пројекта

	Локалне самоуправе/ релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова;						
	Остале заинтересоване стране (Интерне) Остало особље ЈУП јединице; Консултанти 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 општинама и ЈУП јединици; Жалбени механизам;	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
	Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Пружаоци услуга/ Национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг;	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

	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;						
--	--	--	--	--	--	--	--

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 – Градска управа Града Крагујевца

Адреса: Трг слободе 3, 34000 Крагујевац

Е-пошта: gradska.uprava@kg.org.rs

Број телефона: +381 34/306-100

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 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, 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 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):	
Овде упишите e-mail адресу	
Број телефона:	
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 формулар вратите на следећу адресу:

Јединица локалне самоуправе: Град Крагујевац

Служба за пријем жалби – Жалбена комисија

Име и презиме: Љиљана Шобић

Адреса: Трг слободе 3, 34000 Крагујевац, Србија

Е-пошта: ljubic@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									

IX. Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво града Крагујевца



Прилог 5 - Списак организација и фондација на територији Крагујевца

Назив удружења	Матични број
МОНА Крагујевац	28398590
Веспа клуб Крагујевац	28222050
„Крагујевац зове“	28391951
Тунинг Крагујевац	28356307
Ротари клуб Крагујевац	17274210
„Чувајмо Крагујевац“	28256833
Арсенал Фест Крагујевац	28194978
Друштво „Ром“ Крагујевац	28276460
Ротаракт клуб Крагујевац	28209207
„Шарена пијаца“ Крагујевац	28208600
Српски ратни ветерани Крагујевац	28159129
Омладина ЈАЗАС-а Крагујевац	17534335
Центар за одрживи развој Крагујевац	28391331
Феријални савез Крагујевац	07377541
Удружење „Пут“ Крагујевац	28227507

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

Удружење писаца 1953 – Крагујевац	28407238
Креативни центар Крагујевац	28372787
ХоРеКа Асоцијација Крагујевац	28164149
Удружење грађана „Волим Крагујевац“	28309210
Удружење грађана „Артиум Прајм“ Крагујевац	28273789
Пословно удружење ауто школа Крагујевац	17215566
Пословно удружење Реди такси Крагујевац	28418809
Удружење грађана „Родитељ“ Крагујевац	28089023
Удружење такси возача „Профи такси“ Крагујевац	28021488
Друштво за борбу против шећерне болести Крагујевац	17271199
Еколошко-едукативни центар Крагујевац	28033320
Ловачко удружење „Шумадија“ Крагујевац	07225857
Покрет жена „Књегиња Милица“ Крагујевац	17684663
Удружење за помоћ особама са аутизмом – Крагујевац	17549740
Удружење грађана „Кнез Михаило“ Крагујевац	28287836
Удружење пијачних продаваца Крагујевац	17619411
Градско удружење пензионера Крагујевац	07247494
Црвени крст Србије – Црвени крст Крагујевац	07151764

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

Удружење Срба из Хрватске „Никола Тесла“ Крагујевац	28120028
Градска организација инвалида рада Крагујевац	28043147
Удружење за помоћ особама са Л. Даун синдромом Крагујевац	28317344
Асоцијација пословних жена „Визија“ Крагујевац	28015763
Удружење хранитеља „Чуперак“ Крагујевац	28029756
Окружна организација Савеза слепих Србије Крагујевац	07151756
Удружење грађана „Хуманост без граница“ Крагујевац	28122217
Удружење грађана „Шумадијски цвет“ Крагујевац	17684361
Удружење грађана „Креативна Шумадија“ Крагујевац	28340940
Удружење здравствених радника Крагујевац	17718037
ИКТ кластер Централне Србије Крагујевац	28117558
Удружење грађана „Крагујевачки кућни савет“ Крагујевац	28177453
Информативни центар Рома Југославије Крагујевац	17369423
Удружење глувих и наглувих Шумадијског округа Крагујевац	07150229
Друштво за спорт и рекреацију особа са инвалидитетом Крагујевац	17266543
Спортски савез особа са инвалидитетом Крагујевца	28790848
Спортски савез Крагујевца	17717057