



Република Србија
Министарство грађевинарства, саобраћаја
и инфраструктуре
Немањина 22-26, 11000 Београд

ФАЗА 1 МУЛТИ-ФАЗНОГ ПРОГРАМСКОГ ПРИСТУПА

МОДЕРНИЗАЦИЈА ЖЕЛЕЗНИЧКОГ СЕКТОРА У СРБИЈИ

ПЛАН АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА НА НИВОУ ПРОЈЕКТА

Октобар 2020

Садржај

1.	Увод	Error! Bookmark not defined.
1.1	Опис пројекта и контекст	Error! Bookmark not defined.
1.2	Сврха и оправдање за SEF	Error! Bookmark not defined.
1.3	Опсег и структура SEF	Error! Bookmark not defined.
1.4	Резиме потенцијалних еколошких и социјалних утицаја	Error! Bookmark not defined.
1.5	Локације пројекта	Error! Bookmark not defined.
1.6	Захтеви националног законодавства	Error! Bookmark not defined.
1.7	Еколошки и социјални стандард Светске банке о ангажовању заинтересованих лица (EES10) Error! Bookmark not defined.	
2.	РЕЗИМЕ ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА	Error! Bookmark not defined.
3.	ИДЕНТИФИКАЦИЈА И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА	Error! Bookmark not defined.
3.1	Пројектом погођене стране	12
3.2	Остале заинтересоване стране	Error! Bookmark not defined.
3.3	Угрожени или рањиви појединци или групе	13
3.4	Резиме потреба заинтересованих лица и анализа њихових интереса и утицаја	14
3.5	Проширење заинтересованих лица	19
4.	ПРОГРАМ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА	Error! Bookmark not defined.
4.1.	Сврха и време програма укључивања заинтересованих лица	Error! Bookmark not defined.
4.2	Предложена стратегија за објављивање	Error! Bookmark not defined.
4.3	Предложена стратегија за консултације	Error! Bookmark not defined.
4.4	Предложена стратегија за ангажовање рањивих група	2
4.5	Временски распоред	2
4.6	Преглед коментара	Error! Bookmark not defined.
4.7	Будуће фазе пројекта	Error! Bookmark not defined.
4.8	Развој под-пројекта специфичних SEP	3
5.	РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА	5
5.1.	Ресурси	Error! Bookmark not defined.
5.2	Функције управљања и одговорности	Error! Bookmark not defined.
6.	ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ	Error! Bookmark not defined.
4.5	Подношење жалби	Error! Bookmark not defined.

4.6	Жалбена администрација	Error! Bookmark not defined.
4.7	Извештавање о жалбама и повратне информације за кориснике	10
4.8	Жалбена евиденција.....	10
4.8	Пријем жалби и процес вредновања/поступања.....	Error! Bookmark not defined.

Листа износа

Није пронађена ниједна ставка листа износа.

Листа табела

Табела 1: Матрица утицаја и интересовања.....	Error! Bookmark not defined.
Табела 2: Ниво укључивања заинтересованих лица на основу нивоа интересовања и нивоа утицаја	Error! Bookmark not defined.
Табела 3: Упитник проширења и ажурирања.....	Error! Bookmark not defined.
Табела 4: Предложена стратегија консултација.....	3
Табела 5: Категорије буџета за ефективну имплементацију активности укључивања	5
Табела 6: Функције управљања и одговорности.....	6
Табела 7: CFD контакт детаљи.	12
Табела 8: Индикатори мониторинга.....	Error! Bookmark not defined.

ABBREVIATIONS/СКРАЋЕНИЦЕ

CGD	Централна жалбена јединица
E&S	Животна средина и друштвено окружење
ESCP	План обавеза заштите животне средине и друштва
ESF	Оквир заштите животне средине и друштва
ESMF	Оквир управљања заштитом животне средине и друштвом
ESMP	План управљања заштитом животне средине и друштва
ESS	Стандарди заштите животне средине и друштва
GM	Жалбени механизам
GoS	Влада Републике Србије
GRS	Сервис за пријем жалби
IZS	Инфраструктуре железнице Србије
LGAD	Локална јединица за пријем жалби
MCTI	Министарство грађевинарства саобраћаја и инфраструктуре
MoF	Министарство финансија
NGO	Невладине организације
OG	Службени гласник
OHS	Здравље и безбедност на раду
OIP	Остале заинтересоване стране
PIT	Тим за имплементацију Пројекта
PIU	Јединица за имплементацију Пројекта
RD	Директорат за железнице
RPF	Оквирни план расељавања
RS	Република Србија
SC	Србија Карго
PSEP	План укључивања заинтересованих лица на нивоу
SOE	Државно предузеће
SV	Србија Воз
WB	Светска банка

РЕЧНИК ПОЈМОВА

Консултације: просес дељења информација и добијање повратних реакција и/или савета од заинтересованих лица и узимање у обзир ових ставова приликом доношења одлука о пројекту и/или постављању циљева и дефинисања стратегија.

Еколошки и социјални стандарди (ESSs): 10 еколошких и социјалних стандарда (ESSs) који одређују захтеве које се односе на све пројекте инвестиционог финансирања Светске банке, омогућавајући Светској банци и Зајмопримцу да управљају еколошким и социјалним ризицима на Пројекту.

Пројекат: односи се на Пројекат модернизације железнице подржан од Светске банке, које спроводи Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре путем јединице за имплементацију пројекта који је технички подржан од стране Тимова за имплементацију Пројекта, који се налазе под инфраструктуром Желеница Србије, Србија Карго и Србија Воз.

Пројектом погођене стране: Подразумева оне који су погођени или који ће вероватно бити погођени Пројектом, због стварних утицаја или потенцијалних ризика за њихово физичко окружење, здравље, безбедност, културу, благостање и живот. Ова заинтересована лица могу бити појединци или групе, укључујући локалне заједнице.

Друге заинтересоване стране: односи се на појединце, групе или организације које имају интерес за пројекат, због локације пројекта, његових карактеристика, његових утицаја или питања везаних за јавни интерес. На пример, те странке могу укључивати регулаторе, званичнике владе, приватне секторе, научну заједницу, академике, синдикате, женске организације, организације цивилног друштва и културне групе.

Заинтересоване Стране: Колективна референца за појединце или групе које: (а) су погођене или ће вероватно бити погођене Пројектом (*пројектом погођене стране*); и (б) могу имати интерес за пројекат (*друге заинтересоване стране*).

Ангажовање заинтересованих лица: континуирани и итеративни процес преко којег Зајмодавац идентификује, комуницира и олакшава двосмерни дијалог са особама погођеним његовим одлукама и активностима, као и са другим заинтересованим за имплементацију и исход његових одлука и пројекта. Оно подразумева различите приступе и потребе у комуникацији са различитим групама и појединцима, а посебно оних који су у неповољнијем положају или рањиви, укључујући и разматрање како комуникационих тако и изазова физичке доступности. Ангажовање почиње што је пре могаће, у припреми пројекта, јер рана идентификација и консултације са погођеним и заинтересованим лицама омогућава да се ставови и забринутости заинтересованих лица размотре у креирању пројекта, имплементацији и извршењу.

Рекалибрација процеса укључивања заинтересованих лица: прилагођавање активности укључивања заинтересованих лица у доба пандемије COVID -19 и потреба за физичком диснанцом.

Оквир укључивања заинтересованих лица на нивоу Пројекта (SEP): Овај План/ документ припремљен је да пружи упутство за израду сепцифичних планова укључивања заинтересованих страна и осигура ефикасно ангажовање заинтересованих лица у процесу.

План укључивања заинтересованих лица на нивоу потпројеката (SPSEP): Подпројектни специфични документи који помажу у ефикасном ангажовању заинтересованих лица током читавог циклуса трајања пројекта и одређивање правила о оправданости тога ко, када, зашто и како треба да прима информације, током трајања пројекта, обезбеђујући повратне информације и смислене консултације. Ово ће бити припремљено чим буду познате прецизне локације, технички и технолошки детаљи, заинтересоване стране и распоред активности.

1. УВОД

1.1 Опис и контекст Пројекта

Од 2013. године, Влада Републике Србије (ВРС) је појачала усредсређеност на улагања у железнице, алоцирањем нових финансијских извора. Светска банка (Банка) је као поуздан партнер, који је у прошлости подржавао важне елементе реформе српске железнице, позвана да инвестира у реализацију Пројекта модернизације железничког сектора Србије (у даљем тексту: Пројекат) за наставак институционалне, материјалне и оперативне модернизације железничког сектора.

Пројекат је осмишљен тако да постигне своје циљеве кроз три (3) компоненте.

Компонента 1. Инфраструктурне инвестиције и управљање имовином. У оквиру ове компоненте планиране су неке од следећих активности (остале тек треба да буду идентификоване).

Интервенције ће укључивати, али нису ограничене на :

- обнова постојећих линија и пружних прелаза високог ризика
- обнова колосека на неколико железничких деоница (редовно одржавање леве пруге од Панчевачког моста до станице Панчево Главна, железничке пруге Београд центар - Панчево - Вршац - државна граница),
- редовно одржавање пруге на деоници Београд Центар-Раскрсница Панчевачки Мост-тунели „Стадион“ и „Врачар“
- редовно одржавање пруге на деоници Београд Центар-Раскрсница Г-тунел „Дедиње“,
- редовно одржавање Трокраке пруге: Карађорђево Парк раскрсница –раскрсница Дедиње- и
- рехабилитација делова структуре тунела према студији за тунеле „Дедиње“, „Стадион“ и „Врачар“,
- изградња „обилазнице“ између магистралне пруге Суботица-Богојево - државна граница и регионалне пруге Нови Сад-Оџаци-Богојево,
- изградња главне железничке станице- Београд Центар (Прокоп),
- набавка и постављање 4 мерне станице,
- израда техничке документације за фазу 2 and 3 Програма и Управљање имовином.

Компонента 2. Јачање институција и управљање пројектима. Компонента 2. Јачање институција и управљање пројектима. Активности у оквиру ове компоненте биће усмерене на даљу институционалну трансформацију железничког сектора и увођење промена неопходних за продубљивање и интензивирање недавно спроведених реформи. Спроведене активности морају осигурати одрживост недавних реформи даљом корпоратизацијом и комерцијализацијом сектора

Компонента 3. Фактори модернизације железнице. Ова активност ће иницирати структурирано планирање интелигентних система на железницама Србије, финансирање припреме акционог плана за СМС и спровођење одабраних СМС интервенција, покретање студије о томе како ће се нове путничке услуге интегрисати у постојећи и будући градски превоз, подржати ефикасно и одрживо коришћење градског земљишта и ојачати економски развој и финансирање техничке подршке Србији Карго за увођење система подршке пословним процесима, система финансијског извештавања и система за управљање документима.

1.2 Сврха и оправдање за SEP на нивоу Пројекта

Операције и активности за које се тражи финансирање инвестиционих пројеката од стране Светске банке (IPF) од 1. октобра 2018. године, подразумевају примену Оквира за заштиту животне средине и социјална питања (ESF)¹. ESF обухвата, између осталог, 10 еколошких и социјалних стандарда који постављају обавезне услове за Зајмопримца и Пројекат. У складу са ESF, Зајмопримац треба да развије следеће документе који су пропорционални ризицима Пројекта који произилазе из еколошке и друштвене процене. Пре процене пројекта биће припремљен сет планова, оквира и поступака, укључујући План за ангажовање заинтересованих лица на нивоу Пројекта (**SEP**) - овај документ који одређује принципе које треба поштовати за ангажовање заинтересованих лица на начин који је у складу са ESS10.

Као одговор на опредељеност ВРС за поштовање захтева ESF и WB, МГСИ припремило је овај План за ангажовање заинтересованих лица, којим је утврђен приступ испуњавању циљева Светске банке ESS 10: Ангажовање заинтересованих лица.

Специфичности попут локације пројекта, техничких и технолошких детаља и других кључних фактора нису познате и о њима ће се одлучивати у будућности, због чега се План укључивања заинтересованих лица (SEP на нивоу Пројекта) сматра прикладним. SEP на нивоу Пројекта ће усмеравати развој планова за подпројекте чим буду познате одређене локације, интересне групе и распоред активности. SEP на нивоу Пројекта је део итеративног процеса у комуникацији са заинтересованим лицима на које би пројекат могао утицати или би могли бити заинтересовани за Пројекат током његовог трајања. Како би се омогућило прихватање забринутости и проблема заинтересованих лица током фазе планирања пројекта, потпуно је функционалан Жалбени механизам и детаљно је представљен у поглављу 9.

¹ The ESF is accessible at - <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>. Lates accessed on July 21, 2020

Да би се задовољили приступи најбоље праксе, пројекат кроз примену овог SEP на нивоу Пројекта и SEPs примениће следеће принципе за ангажовање заинтересованих лица:

- *Доступност током трајања Пројекта:* јавне консултације за пројекте биће организоване током читавог времена трајања Пројекта, одвијаће се отворено, без спољних утицаја, уплитања, присиле или застрашивања;
- *Информисано учешће и повратне информације:* информације ће се пружати и широко дистрибуирати међу свим актерима у одговарајућем формату; пружају се могућности за преношење повратних информација актера, за анализу и адресирање коментара и забринутости;
- *Инклузивност и осетљивост:* идентификација заинтересованих лица предузима се ради подршке бољој комуникацији и изградњи ефикасних односа. Процес учешћа у пројектима је инклузиван. Све актере у сваком тренутку подстицале су да се укључе у процес консултација. Једнак приступ информацијама пружа се свим заинтересованим лицима. Осетљивост на потребе заинтересованих лица је кључни принцип на којем се темељи избор метода ангажмана. Посебна пажња посвећена је рањивим групама, посебно женама, младима, старијим особама и културом сензибилитету различитих етничких група.

1.3 Опсег и структура SEP-а на нивоу Пројекта

Ангажовање заинтересованих лица биће интегрисано у примени еколошких и социјалних стандарда, као и у пројектни задатак и имплементацију пројекта. Обим SEP на нивоу Пројекта прати захтеве Светске банке ESS10. Адекватност метода укључивања је део сегмента Праћења и Процене (M&E) Пројекта.

1.4 Резиме потенцијалних еколошких и социјалних утицаја

Потенцијални еколошки и социјални утицаји на нивоу пројекта, као што је наведено у ESMF могу бити штетни и корисни и кључне теме за активности укључивања заинтересованих лица, обухватају, али нису ограничене на:

- Трајно и привремено заузимање земљишта,
- Физичко или економско расељавање, губитак имовине, губитак животног окружења и са тим повезане процедуре накнаде штете,
- Привремено ограничење у приступу земљишта,
- Прилив радне снаге,
- Привремене диверзије и затварање железничких пруга и приступа,
- Ивођење радова уз поштовање здравља и безбедности заједнице,

- Потенцијални утицај на **квалитет ваздуха** због кретања возила и опреме, земљани радови, као и рада мотора са сагоревањем и/или,
- **Бука , прашина, генерисање отпада и саобраћајне сметње** из грађевинских возила и машина,
- **Генерисање локалних прихода** кроз регрутовање радника из локалних заједница на рад на Пројекту.
- **Додатна вредност Пројекта и подршка и допринос заједници**

Подпројекти специфичних SEPs ће изнети детаље о значају утицаја на заинтересоване стране и у складу са тим ће креирати упутства.

1.5 Локације пројекта

Овај пројекат ће бити спроведен широм земље. Иако су познате неке локације под-пројеката, углавном у погледу географске локације, још увек остаје велики број да се идентификује као и технички и технолошки детаљи. Пројекат ће географски бити спроведен широм земље. Иако су локације одредиве, детаљи о активностима нису у потпуности познати, што не дозвољава дељење информација и захтевање повратне информације од заинтересованих лица.

1.6 Захтеви националног законодавства

Обавезе о укључивању заинтересованих страна у Републику Србији нису садржане само у једном кодификованом закону. Међутим, препознавање значаја укључивања грађана интегрисано је у правни систем и јасно признато обавезним процедурама које су обезбеђене појединачним законима. Србија , која је стекла статус кандидата за чланство у ЕУ, предузима велике напоре за остваривање еколошких стандарда у складу са захтевима ЕУ који се протежу и на питања укључивања заинтересованих лица и укључивања грађана.

Од највиших законских акта преко нормативног оквира који чине правни систем Србије, евидентна је снажна посвећеност и отвореност за ангажовање заинтересованих лица. Кључни закони који регулишу ангажовање заинтересованих лица и активности укључивања грађана укључују, али нису ограничени на:

Устав Републике Србије (2006) проглашава владавину закона и социјалну правду, принципе грађанске демократије, људска и мањинска права и слободе и посвећеност европским принципима и вредностима. Члан 74 објашњава право на здраву животну средину и гарантује право на правовремену и свеобухватну информацију о њеном стању.

Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја (2004) предвиђа да обавезу државних институција да сваком лицу пружи могућност приступа и упознавања са документима од јавног значаја, осим у случајевима који су искључени законом. Законом се уређује право приступа информацијама од јавног значаја које држе јавне власти, са циљем да учврсти и штити јавни интерес у смислу информисаности ради достизања слободног демократског поретка и отвореног друштва. Према овом закону приступ информацијама биће омогућен свим заинтересованим лицима, укључујући свако физичко лице или правно лице на основу писаног захтева, осим ако није другачије регулисано Законом. У року од 15 дана од пријема захтева, надлежно тело је дужно да обавести подносиоца захтева да ли се тражене информације налазе у његовом поседу и одобрава приступ документу који садржи тражене информације или да пошаље подносиоцу захтева копију документа, као случај налаже.

Закон о јавним информацијама и медијима (2014) јавне информације су слободне и нису предмет цензуре, да јавност има право и интерес да буде информисана о питањима од јавног интереса, да монопол у медијима није дозвољен, да су информације о медијима јавне.

Закон о процени утицаја на животну средину (2004. година, са изменама од 2009. године) обезбеђује категоризацију пројеката и идентификује типове еколошке процене неопходне за те категорије и обезбеђује процедуре за објављивање, презентацију и консултације и поставља их као обавезне са роком објаве од најмање 20 дана.

Република Србија ратификовала је **Архуску Конвенцију о доступности информација, учешћу јавности у доношењу одлука и право на правну заштиту у питањима која се тичу животне средине**. Она Повезује еколошка и људска права и заснована је на 8 уверења да је основно право садашњих и будућих генерација да живе у окружењу адекватном за здравље и благостање. Конвенција је усредсређена на то кроз имплементацију три стуба: права приступа информацијама, приступ доношењу одлука и приступ правди.

Остали захтеви заинтересованих лица, обелодањивање и транспарентност у оквиру одређених тема и сектора уграђују се у применљиве законе којима се регулише сваки од третираних субјеката. Они су у већини у складу са захтевима ESS10, али имају одређене недостатке када су у питању активне стратегије за континуирано ангажовање.

1.7 Еколошки и социјални стандард Светске банке о ангажовању заинтересованих лица (EES10)

ESS10 Светске банке, "Ангажовање заинтересованих лица и објављивање информација", признаје "значај отвореног и транспарентног укључивања између Зајмопримца и заинтересованих лица пројеката као суштинског елемента добре међународне праксе". Тачније, ESS10 захтева следеће:

- "Зајмопримци ће се повезати са заинтересованим лицима током читавог животног циклуса Пројекта, започињући такво ангажовање што је пре могуће у процесу планирања пројекта и у временском року који омогућава суштинске консултације са заинтересованим учесницима на пројекту. Природа, обим и учесталост укључивања заинтересованих лица биће пропорционална природи и размери пројекта и њених потенцијалних ризика и утицаја.
- Зајмопримци ће кроз смислене консултације укључити све заинтересоване стране. Зајмопримци ће обезбедити благовремене, битне, разумљиве и приступачне информације, и консултовати се са њима на културно одекватни начин, који је ослобођен сваке манипулације, сметњи, присиле, дискриминације и застрашивања.
- Процес укључивања заинтересованих лица укључиваће следеће, као што је детаљније изложено у ESS: (1) идентификација и анализа заинтересованих лица; (2) планирање како ће се одржати ангажовање са заинтересованим лицима (3) објављивање информација; (4) консултације са заинтересованим лицима; (5) подношење и реаговање на жалбе; и (6) извештавање заинтересованих лица.
- Зајмопримац ће одржавати и објавити као део еколошке и социјалне процене, документоване записнике са сатнака о ангажовању заинтересованих лица, укључујући опис консултација заинтересованих лица, резиме примљених повратних информација и кратко објашњење о томе како су повратне информације узете у обзир или разлоге због чега нису." (Светска банка, 2017: 98).

У одређеним случајевима када спецификације за израду детаљног Плана укључивања заинтересованих лица нису доступне, може се усвојити оквир укључивања заинтересованих лица (SEF). SEF ће водити развој SEP-а, чим специфичне локације, заинтересоване групе и распоред активности буду познате. Она мора бити објављена што је пре могуће, а пре него што пројекат буде процењен, и Зајмопримац мора да тражи ставове заинтересованих лица о SEF- у, укључујући и идентификацију заинтересованих лица и предлоге за будуће ангажовање.

2. РЕЗИМЕ ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Специфична природа Пројекта захтевала је широко ангажовање са разним заинтересованим лицима са главним разговорима између Светске банке и Владе, институционалних и секторски специфичних заинтересованих страна. На припрему пројекта утицала су ограничења глобалне пандемије COVID-19 која су наметнула ограничење путовањима и непосредним састанцима.

Специфичне активности укључивања заинтересованих лица које су се одржиле током припреме пројекта укључују:

- Бројне дискусије и размена комуникација између Светске банке и владиних агенција на националном, регионалном и локалном нивоу;
- Комуникација и састанци са другим националним и међународним донаторима који раде у железници; Преглед статуса припреме пројекта са представницима Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, укључујући и документацију за заштиту животне средине и друштва;
- Вишеструки састанци и размена комуникација са Инфраструктуром Желенице Србије дискутујући о идејном решењу пројекта, потребама инвестиционих приоритета;
- Вишеструки састанци и размена комуникација са Србија Каргом о идејном пројекту;
- Вишеструки састанци и размена комуникација са Србија Возом у вези структуре Пројекта.

Током припреме пројекта спроведено је истраживање о родној равноправности у транспорту, а повратне информације добијене од женске популације коришћене су структурирање пројекта. Добијене повратне информације укључују развој путничких железничких услуга за сиромашније женско становништво, посебно за оне из руралних подручја, које сматрају да би значајно побољшало њихову мобилност и социоекономске услове, јер железничке услуге обично нуде ниже цене и сигурнија превозна средства. Поред тога, спроведена је активна медијска кампања за информисање шире јавности о пројекту. Активно ангажовање заинтересованих страна спроводиће се према приступима наведеним у овом СЕП-у када започне имплементација пројекта и њихове повратне информације ће бити интегрисане у изглед пројектних активности.

3. ИДЕНТИФИКАЦИЈА И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА

ESS 10, заједно са ESS1, препознаје следеће категорије заинтересованих лица:

1) **Пројектом погођена лица.** То укључује оне који ће вероватно бити погођени пројектом због стварних утицаја или потенцијалних ризика по средину у којој живе, здравље, безбедност, културу, благостање. То може укључити појединце или групе, укључујући директне кориснике пројекта и локалне заједнице. Они су појединци или домаћинства на која ће највероватније утицати промене изазване еколошким и социјалним утицајима пројекта.

2) **Остале заинтересоване странке:** подразумева појединце, групе или организације са интересовањем за пројекат, што може бити због локације пројекта, његових карактеристика, утицаја или ствари везаних за јавни интерес. На пример, те странке могу да укључују регулаторе, владине званичнике, приватни сектор, научне заједнице, академике, синдикате, организације жена, друге организације цивилног друштва и културне групе. Идентификација заинтересованих лица се проширује на ширу област него што ће то утицати на пројекат, с обзиром да локације нису идентификоване и важни детаљи пројектних активности још увек су у развоју.

3) **Стране у неповољнијем положају /рањиви појединци или групе.** Укључује оне појединце који ће вероватно бити погођени утицајима пројекта и/или ограничењима у односу на друге у њиховој способности да искористе предности пројекта. Такви појединци/групе су у ризику да буду искључени /онемогућени да у потпуности учествују у процесу консултације и као такви могу да захтевају специфичне мере и/ или помоћ да би се то остварило. Посебне мере ће узети у обзир старосну доб, укључујући и старије и малолетне, као и околности у којима се могу одвојити од породице, заједнице или других појединаца од којих зависе.

3.1 Пројектом погођена лица

Пројектом погођена лица вероватно ће се протезати кроз следеће групе заинтересованих лица:

- Путници;
- Теретне компаније,
- Управљачи локомотива ,
- Лица која су пребивала у областима у којима ће се изводити радови
- Особе погођене прибављањем земљишта и расељавањем,
- Жене које имају користи од нове стратегије људских ресурса за компаније у сектору SOE
- Рањиве групе
- Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ),
- Директорат за железнице,
- Инфраструктура железница Србије,
- Србија Воз,
- Србија Карго,
- Приватни карго оператери.

Под-пројекти специфичних планови који ће бити припремљени у каснијим фазама прошириће листу пројектом погођених лица и укључиваће за сваки под-пројекат нова лица која се суочавају са негативним ефектима пројекта. Међутим то истовремено може да укључи и стране на које пројекта искључиво позитивно утиче. Међутим у центру пажње ће бити окидачи негативних утицаја.

3.2 Остале заинтересоване стране

'Остале заинтересоване стране чине појединци, групе, ентитети који можда неће доживети директне утицаје пројекта, али који сматрају или доживљавају да су им интереси погођени пројектом и/или који би могли да утичу на пројекат и процес његове имплементације. У складу са овим, постоји низ других заинтересованих учесника који имају удео, изразили су или могу да изразе интересовање због различитих разлога. Они укључују пројектне агенције, пројектне partnere, политичке институције, пружаоце услуга, организације цивилног друштва, невладине организације, верске институције, политичке власти, академске институције и кориснике пројекта.

3.3 Појединци у неповољнијем положају или рањиви појединци или групе

Од посебног значаја је разумети да ли ће неповољни утицај пројекта несразмерно пасти на рањиве појединце или групе или оне у неповољнијем положају, или ће вероватно бити искључени/онемогућени да приступе бенефицијама пројекта. Такве групе често не могу да изражавају своје забринутости или разумеју утицај пројекта. Овај план на нивоу пројекта ће обезбедити подизање свести и ангажовање заинтересованих лица да онима у неповољнијем положају или рањивим појединцима или групама, буде омогућено да се узму у обзир њихове квалификаторне карактеристике, односно осетљивости таквих група или појединаца, како би се обезбедило да у потпуности разумеју пројектне активности и користи. Рањивост може да буде проузрокована пореклом, полом, годинама, здравственим стањем, економском и финансијском несигурношћу, неповољним статусом у заједници (на прим. мањине или маргинализоване групе), зависности од других појединаца или природних ресурса, итд. Ангажовање са рањивим групама и појединцима често захтева примену специфичних мера и помоћи са циљем да се олакша њихово учешће у доношењу одлука везаних за пројекат, тако да њихова свест о уласку у свеукупни процес буде сразмерно оном који имају друга заинтересована лица.

Специфични детаљи таквих група и појединаца подложни утицајима пројекта још увек нису познати, с обзиром да детаљи локација и детаљу пројекат тек треба да буду идентификовани. Окидачи рањивости биће детаљно означени и препознати током развоја специфичних планова за потпројекте. На основу почетног истраживања неке од идентификованих група могу укључивати:

- Старији пезионери и људи са инвалидитетом и хроничним болестима;
- Самохрани родитељи;
- Људи са ниском писменошћу и познавањем инфорамционих технологија,
- Економски маргинализоване и групе у неповољнијем положају,
- Особе које живе испод границе сиромаштва,
- Жене.

Рањиве групе погођене пројектом биће додатно потврђене кроз процес припреме специфичних планова и консултација са њима ће бити адекватно прилагођене.

Како пројекат обухвата путничке железничке услуге, биће унапређена рурална мобилност, мобилност особе са инвалидитетом и/или старије особе како би добиле бољи приступ тржиштима и пословима.

Биће важно анализирати родне импликације Програма, узимајући у обзир да се искуства жена у транспорту разликује од искустава мушкарца, посебно у вези са доношењем одлука, учешћа у архитектонским решењима објеката, безбедношћу, поузданошћу и приступачношћу. Уз техничке савете Светске Банке, Влада односно МГСИ тренутно завршава Студију о родној равноправности у транспорту. Ова студија анализира обрасце мобилности корисника транспорта према полу, са циљем да побољша суслуге транспорта и за мушкарце и жене, као и да створи бољи приступ могућностима запошљавања жена и унапреди напредовање у оквиру радног места. Закључци студије инфромисаче Стратегију транспорта за Србију и њен придружени акциони план, који ће бити израђен у 2020. години. Узимајући наведено у обзир планирано је да се циљане поруке адекватно усмеравају ка женама узимајући у обзир њихове специфичне интересе и ангажовање (везане за децу и кућне послове, рад и вођење домаћинства и слично).

3.4 Резиме ангажованих заинтересованих лица и анализа њихових интереса и утицаја

Препознавање група заинтересованих лица и њихов ниво утицаја у односу на интересе које имају у пројекту одређиваће врсту и учесталост ангажованих активности неопходних за сваку групу. Коришћење матрица рангирања у боји за интересовање и утицаје помоћи ће у одређивању где да се концентрише ангажовање заинтересованих учесника и зашто. Ово минимални ниво укључивања који се захтева, а табела испод идентификује кључне групе и категорије заинтересованих лица и приказана је кроз кодирање у боји.

Табела 1: Матрица утицаја и интереси

Ниво
утицаја

High	Укључи укључи /активно	Укључи укључи /активно	Партнер
Medium	Информиши	Консултације	Консултације
Low	Информиши	Информиши	Консултације
	Низак ниво	Средње јак	Висок

Ниво интереса

Табела 2: Ниво укључивања заинтересованих лица на основу нивоа интереса и нивоа утицаја

Група заинтересованих лица		Природа интересовања		Ниво камате	Ниво утицаја	Ниво укључивања
Пројекат утиче на људе	Појединци	Локално становништво дуж железнице, станица, раскрсница, погођени заузимањем земљишта и расељавањем	Интересовање за утицај пројекта на њихов начин живота и разумевање процедуре одштете	Висок	Средње јак	Консултуј
		Путници	Забринутост због ремећења саобраћаја, заинтересовани за алтернативне линије током рехабилитационих радова на линији	Висок	Низак	Информиши
		Дневни мигранти	Избегавање неочекиваних утицаја од диверзија саобраћаја, у очекивању ефикасног и безбедног транспортног сервиса	Висок	Средње јак	Консултуј
		Туристи (национални и страни)	Забринутост у погледу тачних информација о извођењу радова и рехабилитационим радовима који утичу на њихов путни правац	Висок	Низак	Информиши
	Заједнице	У пројектним областима под-пројекта нпр Београд (становници Вождовца, Сењака, Палилуле итд), Панчево, Богојево итд..	Забринутост око здравља и безбедности заједнице, утицаја на изградњу саобраћаја (бука, прашина, штета, испуштања, вибрације)	Висок	Средње јак	Консултуј
	Правна лица	Приватни превозници за теретни транспорт	Забринутост због поремећаја у извршењу круга теретног транспорта	Висок	Низак	Информиши
		У области пројекта под-пројекта	Забринутост због поремећаја пословних и оперативних активности	Висок	Низак	Информиши
	Друга Заинтересована лица	Министарство финансија	Праћење Споразума о Зајму	Висок	Висок	Партнери
Министарство грађевинарства, саобраћаја и		Главни партнер Светској банци за имплементацију Пројекта и ималац овлашћења	Висок	Висок	Партнер	

Група заинтересованих лица		Природа интересовања	Ниво камате	Ниво утицаја	Ниво укључивања	
Друга Заинтересована лица	Владине агенције и организације	инфраструктуре(МГСИ)				
		PIU у оквиру МГСИ	Управљање пројектима и имплементација, праћење, извештавање, финансијско, еколошко и социјално управљање ризицима, управљање жалбама, имплементација и координација SEP-а	Висок	Висок	Партнер
		Инфраструктура Железница Србије	Велика очекивања у односу на благовремену имплементацију како би се остварила корист од економског развоја, нижих трошкова и временске штедње, безбедности, заштите животне средине у смислу смањења GHG а и других позитивних спољних утицаја, имаће користи директно од институционалног, правног и регулаторног јачања капацитета	Висок	Средње јак	Консултације
		Србија Карго	Велика очекивања у односу на благовремену имплементацију како би се остварила корист од економског развоја, нижих трошкова и временске штедње, безбедности, заштите животне средине у смислу смањења GHG а и других позитивних спољних утицаја, имаће користи директно од институционалног, правног и регулаторног јачања капацитета	Висок	Средње јак	Консултације
		Србија Воз	Велика очекивања у односу на благовремену имплементацију како би се остварила корист од економског развоја, нижих трошкова и временске штедње, безбедности, заштите животне средине у смислу смањења GHG а и других позитивних спољних утицаја, имаће користи директно од институционалног, правног и регулаторног јачања капацитета	Висок	Средње јак	Консултације
		Локалне самоуправе (укључујући одељења за линије: управљање земљиштем, привредни развој, животна	Служи као прва тачка контакта, покрива локацију терена, олакшава двосмерну комуникацију	Средње јак	Низак	Информиши

Група заинтересованих лица			Природа интересовања	Ниво камате	Ниво утицаја	Ниво укључивања
Друга Заинтересована лица		средина)				
		Разне владине инспекције као што су рад, изградња итд/	Заинтересовани за испуњење правних захтева у свим аспектима имплементације пројекта ,нарочито током грађевинских активности.	Висок	Средње јак	Консултације
	Међународне финаснијске институције	Светска банка	Заинтересона за оставрење рееазвојних циљева пројета као и поштовање еколошких и социјалних стандарда пројекта	High	High	Partner
	Академици	Академске институције нпр. Саобраћајни факултет, Грађевиснки факултет	Потенцијалне забринутости у погледу еколошких и социјалних утицаја пројекта Пројекат би могао да обезбеди платформу за дељење знања	Средње јак	Низак	Информиши
	Удружења, невладине организације	Удружења железничких превозника, NGO s	Заинтересовани за користи пројекта,набавке и снабдевање,еколошки и социјални утицај као и здравље и безбедност	Средње јак	Низак	Информиши
	Правна лица (приватна или друга)	ДОмаћи и страни Извоачи радова и консултанти	Заинтересован за учешће у разним процедурама подношења понуда	Висок	Средње јак	Консултације
	Медијски садржаји	Национални медији (Радио, ТВ, Новине)	Омогућава широко и редовно ширење информација везаних за Пројекат, обезбеђује видљивост и олакшава ангажовање заинтересованих лица	Средње јак	Низак	Информиши
	Појединци	Ниско квалификовани, полуквалификовани и високо квалификовани радници	Позитивни ефекти на спољненкориснике кроз потенцијалне могућности за запошљавање	Висок	Низак	Консултације

Група заинтересованих лица			Природа интересовања	Ниво камате	Ниво утицаја	Ниво укључивања
Рањива група	Појединци	Пентионери, страија популација са инвалидитетом и хроничним болестима, самохрани родитељи,	Заинтересовани за то како пројекат може и на који начин покренути окидаче њивове рањивости (нпр. Цена путовања железницом након имплементације пројекта	Висок	Низак	Консултације

3.5 Проширење листе заинтересованих лица

Сваки наредни план мораће да преиспита листу заинтересованих лица и провери да ли постоји потреба да се иста прошири листа и да се ангажују други заинтересовани учесници током пројекта. То ће бити олакшано попуњавањем упитника проширења заинтересованих лица на критичним тачкама током имплементације пројекта, нарочито током припреме SEP. Потенцијална проширења ће бити део сегмента мониторинга и евалуације пројекта.

Табела 3: упитник проширења и ажурирања

ОБАВЕЗНИ УПИТНИК ПРОШИРЕЊА И АЖУРИРАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА	
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ Ако НЕ Пројекат треба да прошири листу заинтересованих лица	Да ли је наша тренутна листа фокусирана на релевантне учеснике који су важни за наше тренутне и будуће подухвате? (Одговори би требало да буду засновани на познавању Пројекта, повратним информацијама, примљеним жалбама регистрованим у предвиђеном поступку, реалном или запаженом искључивању повратних информација или њиховој примени)
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ Ако НЕ Листа заинтересованих лица да се допуни или поново преиспита	Да ли добро разумемо одакле потичу заинтересована лица, шта би они желели, да ли би били заинтересовани да се ангажују на Пројекту и зашто? (Одговори би требало да буду засновани на активностима заинтересованих лица који се приближавају преко комуникационих канала који се не тичу пројекта, са предлогом за укључивање група или прикладних активности итд.)
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ Ако НЕ Листа заинтересованих лица треба поново да се преиспита, као и критеријуми за пријем и процену	Да ли се тренутна стратегија укључивања адекватно фокусира на потенцијалне кориснике Пројекта из рањивих група? (Одговори би требало да се заснивају на ангажовању заинтересованих лица у односу на полне аспекте и притужбе примљене од стране жена фокусирајући се на недовољну укљученост и /или приступ користима Пројекта)

4. УКЉУЧИВАЊЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА

4.1. Сврха и време укључивања заинтересованих лица

Основни циљеви програма укључивања заинтересованих лица јесу да се информишу, открију и консултују о разним пројектним документима и активностима раније како би се успоставио дијалог са заинтересованим лицима за Пројекат, у циљу планирања Пројекта, имплементације и активности. Сва документа припремљена у припреми споразума о финансирању од Стране Светске банке биће објављена и предмет јавних консултација пре него што се пројекат одобри. УДо припреми засебних планова ангажовања нацрти еколошких и социјалних докумената (нпр ESMF, ESCP, LMP, RPF и План укључења страна на нивоу Пројекта) биће јавно објављени најмање 14 дана пре јавних консултација на интернет страницама агенције за имплементацију и Светске банке. Информације које ће такође бити објављене укључују:

- Најаве пројекта,
- Кратак опис пројекта,
- Опис аранжмана за јавне консултације (време, место...)
- Начини прослеђивање коментара и повратних информација
- Кључне рокове
- Радне верзије еколошких и социјалних докумената.

Информације о пројекту и распоред активности укључиваће и временски оквир објавља као и начин на који ће се узимати у обзир дотављени коментари. Уколико Ако одлуке о састанцима, локацијама и времену одржавања још увек нису донете, пружиће се информације о начину на који ће информације о предстојећим приликама да прегледају информације и пруже своја мишљења.

4.2 Предложена стратегија за објављивање

Електронске верзије еколошких и социјалних докумената (односно ESMF, ESCP, LMP, RPF и SEP на нивоу Пројекта) биће објављени на интернет страницама Јединице за спровођење пројекта, Тимова за спровођење пројекта, и биће доступне на српском и енглеском, на:

- интернет страници Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (<http://www.mgsi.gov.rs/>)
- на званичним интернет страницама Инфраструктура Железница Србије, (<https://infrazs.rs/>) Србија Воз а.д. <https://www.srbvoz.rs/>, Србија Карго а.д. <http://portal.srbcargo.rs/kargoportal/>)
- на огласним таблама и интернет презентацијаа локалних самоуправа
- кроз кампање друштвених мрежа.

Штампане копије ће бити доступне у просторијама јединице и тимова за управљање пројектом као и током јавних консултација.

Активности пројекта ће бити најављен преко радио станица, ТВ, штампаних и електронских медија, као и свих доступних званичних друштвених медија и интернет страница јединице за спровођење пројекта, Србија Воз, Србија Карго и Инфраструктура Желенице Србије.

Уколико се током имплементације пројекта било који од докумената објављених током припреме претрпи промене изнова ће се објавити праћено јавним консултацијама.

Инструменти специфични за управљање еколошким и социјалним ризиком и утицајима као што су планови за управљање заштитом животне средине и социјалним питањима (ESMPs) и планови за расељавање (RAP) биће јавно објављени.

Документа извођача пројекта везана за управљање еколошким и социјалним ризицима (то може укључивати план управљања саобраћајем, план за поступање у ванредним ситуацијама, кодекс понашања запослених и ангажованих радника итд. Информације о временском ритму активности пројекта и сродним информацијама објављује се путем разних медија, новина и радија најмање две недеље пре извршења.

Током израде пројектне документације и фазе извођења радова, специјалиста за заштиту животне средине и социјалних утицаја припремаће месечне извештаје о еколошком и социјалном учинку за PIU и Светске банке који ће укључивати ажурирање имплементације плана укључивања заинтересованих лица. Ови месечни, ће се користити за израду кварталних извештаја. Квартални извештаји биће доступни на сајту Пројекта и покриваће сев нивое пројекта.

4.3 Предложене стратегије за консултације

Разноврсне су активности које су предвиђене као начин укључивања заинтересованих лица како би се омогућило спровођење суштинских консултација о активностима пројекта. Домет и ангажовање заинтересованих лица биће родно осетљив, узимајући у обзир послове жена после радног времена. Циљана размена порука подстаћи ће учешће жена и истаћи карактеристике Пројекта које су дизајниране да реагују на њихове потребе и повећају приступ користима Пројекта.

Пројекат ће извршити циљане консултације са рањивим групама како би се разумеле њихове потребе у погледу приступа информацијама и услугама и других изазова са којима се суочавају код куће, на радним местима и у њиховим заједницама.

Предложени су различити методи укључивања, али услед ограничења наметнутих вирусом КОВИД-19 биће окренути виртуелним методама комуникације и консултација које узимају у обзир захтеве физичког дистанцирања. Зато ће алтернативни начини бити усвојени у складу са локалним законима, политиком и новим друштвеним нормама како би се умањило преношење вируса. Алтернативни приступи који треба да се практикују за учешће заинтересованих лица укључиваће:

- (i) Консултације у малим групама ако су мањи састанци дозвољени, или уложити разумне напоре за вођење састанака преко интернет канала (e.g. webex, zoom, skype etc.); Где је могуће и прикладно, креирати интернет платформе и групе за четовање адекватне сврси, базирајући се на врсту и категорију заинтересованих лица;

- (ii) Разноврсност средстава за комуникацију ослањајући се више на друштвене мреже, групе за четовање, наменске интернет апликације и телефонске апликације (e.g. Facebook, Twitter, WhatsApp groups, ViberApp groups, project weblinks/websites etc.);
- (iii) Ангажовање традиционалних канала комуникације као што су TV, радио, наменска линија, јавне објаве када заинтересована лица немају приступ интернет каналима или их не користе често;
- (iv) Пажљиво одабрани простори који испуњавају хигијенске и санитарне стандарде за потребе састанака ;
- (v) Ангажовање традиционалних канала комуникације као што су TV, новине, радио, наменске линије и мејлови, када заинтересована лица немају приступ интернет каналима или их не користе често. Традиционални канали могу бити врло ефикасни у преносу релевантних информација заинтересованим лицима и омогућавању пружања повратних реакција и сугестија ;
- (vi) Где је неопходно директно ангажовање лица погођених Пројектом или корисника, потребно је препознати канале за директну комуникацију са сваким погођеним домаћинством кроз комбинацију мејлова, интернет платформи, наменске телефонске линије са обученим оператерима ;

Сваки од предложених начина комуникације треба јасно да наведе како се могу доставити повратне реакције и сугестија од стране заинтересованих лица

Табела 1: Предложена стратегија за консултације

Фаза Пројекта	Циљана заинтересована лица	Предмет интереса	Применљиви методи	Локација /учесталост	Одговорност
RAP, SEP на нивоу Пројекта, LMP, Специфичности за под-пројекат SEPs and ESMP припрема и имплементација	Пројектом погођена лица - Лица погођена експропријацијом; Становници у околини пројектних подручја; Рањива домаћинства Чланови заједнице Путници који користе железницу Насеља око железничких линија, Лица чији посао/извор прихода могу бити трајно или привремено погођени	Редовне извештавање о пројекту Процес експропријације; Принципи E&S на Пројекту; Расељавање и могућности обнове извора прихода; Жалбени механизам(процес) Потенцијални прилив радника због грађевинских радова Подизање свести родно заснованом насиљу, Здравље и безбедност заједнице Еколошки и Социјални ризици (поред расељавања) и мере ублажавања Процедуре управљања радом (применљиве на Пројекат) за потенцијалне тражиоце посла План управљања саобраћајем укључујући натписе	Јавни састанци. Обуке/радионице. Јавна обавештења; Електронске објаве путем интернет/друштвених медија и штампе; Родела штампаних копија на означеним јавним локацијама; Саопштења у локалним медијима; Информациони летци и брошуре; аудио -визуелни материјали, одвојени циљани састанци са рањивим групама, адекватно прилагођавање форме консултација зарад поштовања социјалне дистанце (нпр коришћење мобилне технологије као што су телефонски разговори, поруке итд)	Почетак потпројеката. Анкете са пројектом погођених лица у погођеним подручјима Комуникација кроз масовне/друштвене медије (по потреби); Огласне табле локалних заједница Информациони пултови са брошурама/постерима у погођеним општинама (непрекидно) 4недеље пре почетка радова са подсетником две недеље пре	Јединица за спровођење пројекта
	Остале заинтересоване стране (Споља); Општине , Републички геодетски завод	Процес експропријације; Обим Пројекта, образложење и E&S принципи; Жалбени механизам(поступак)	Непосредни састанци; Заједнички јавни/састанци са пројектом погођеним становништвом и локалном	Недељно (по потреби)	Јединица за спровођење пројекта

		заједницом		
<p>Остале заинтересоване стране (Споља);</p> <p>Штампа и медији; NGOs; Предузећа и пословне организације; Организације радника; Академске институције; Министарства Владе РС; Одељења локалне управе; Општа јавност, агенције за запошљавање</p>	<p>Пројектовање</p> <p>Развој под-пројекта</p> <p>Образложење и E&S принципи</p>	<p>Јавни састанци, Масовна /друштвена комуникација</p> <p>Информациони летци и брошуре; аудио -визуелни материјали Адекватно прилагођавање форме консултација зарад поштовања социјалне дистанце(нпр коришћење мобилне технологије као што су телефонски разговори, поруке итд)</p>	<p>Project launch meetings;</p> <p>Комуникација кроз масовне/друштвене медије (по потреби); Информациони пултови са брошурама/постерима у погођеним општинама (непрекидно)</p> <p>ТВ /радио /друштвени медији на редовној (дневно/недељно) основи</p>	<p>Јединица за спровођење пројекта</p>
<p>Остале заинтересоване стране (Екстерне);</p> <p>Друга владина одељења од којих су потребне дозволе/овлашћења;</p> <p>Други развојни пројекти који ослањају или су повезани са Пројектом или финнсијером</p>	<p>Информације о Пројекту – обим и образложење и E&S принципи; Координационе активности; Процес експропријације; Жалбени механизам(процес)</p>	<p>Јавни састанци, Масовна /друштвена комуникација</p> <p>Адекватно прилагођавање форме консултација зарад поштовања социјалне дистанце(нпр коришћење мобилне технологије као што су телефонски разговори, поруке итд)</p>	<p>По потреби</p>	<p>Јединица за спровођење пројекта</p>

	Остале заинтересоване стране (интерне); Друго PIU и PIT особље; Надзорни Консултанти; Извођачи, Подизвођачи, пружиоци услуга, добављачи и њихови запослени	Информације о Пројекту - обим и образложење и E&S принципи; Обука о подуправљачким плановима; Жалбени механизам(процес)	Састанци лицем у лице; Обуке/радионице; Позиви за јавне/заједничке састанке	По потреби	Јединица за спровођење пројекта
--	---	---	---	------------	---------------------------------

<p>Изградња (мобилизација, изградња, демобилизација)</p>	<p>Project Affected Parties –</p> <p>Корисници железнице</p> <p>Путници</p> <p>Становници у околини пројектних подручја;</p> <p>Рањива домаћинства</p> <p>Лица чији посао/извор прихода у оквиру потпројеката може бити трајно или привремено погођено</p>	<p>Одржавање конструктивних односа са заједницама у близини пројектних објеката;</p> <p>Одржавање свести о заштити животне средине и безбедности у локалним заједницама, посебно о припремљености за ванредне ситуације и реакције;</p> <p>Праћење ставова заједнице према Пројекту</p> <p>Припремљеност за хитне интервенције и одговоре</p> <p>План управљања саобраћајем укључујући натписе</p> <p>Трајање грађевинских радова</p> <p>Ризици који утичу на животну средину и социјалне утицаје(поред расељавања) и мере за ублажавање ризика</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице , одвојени састанци посебно са женама и рањивим лицима; индивидуални приступ ка PAPs</p> <p>Прикладна прилагођавања форматима консултација у циљу узимања у обзир потребу за социјалним дистанцирањем (нпр. Коришћење мобилне телефоније кроз позиве ,поруке итд.)</p> <p>Масовна /друштвена комуникација - Facebook, WhatsApp; and/or construction</p> <p>Објављивање писаних информација - Брошуре, плакати, флајери, интернет страница; Пулт за информације у Општинама и у центрели</p> <p>Жалбени механизам истраживање мњења грађана и пројектом погођени лица- По завршетку ресељавања и/или изградње</p>	<p>Квартални састанци у свим погођеним општинама и док трају радови;</p> <p>Комуникација кроз масовне/друштвене медије (по потреби);</p> <p>Информациони пултови са брошурама/постерима у погођеним општинама (непрекидно)</p>	<p>Јединица за спровођење пројекта</p> <p>Консултанти за надзор;</p> <p>Извођач/под-извођачи;</p> <p>Жалбени механизам</p>
--	---	---	---	--	--

<p>Остале заинтересоване стране (Споља); Штампа и медији; NGOs; Предузећа и пословне организације; Организације радника; Академске институције; Министарства Владе РС; Одељења локалне управе; Општа јавност, туристи, агенције за запошљавање</p>	<p>Информације о Пројекту - обим и образложење и E&S принципи; Координационе активности; процес прибављања земљишта; утицај на здравље и безбедност; прилике за запошљавање; забринутост за животну средину; жалбени механизам (процес) План управљања саобраћајем укључујући натписе</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице; Масовна /друштвена комуникација - Facebook, WhatsApp; Објављивање писаних информација - Брошуре, постери, флајери, комплети за односе са јавношћу, website; Информациони пулт у Општинама. Жалбени механизам; Пројектне туре за медије, локалне представнике</p>	<p>Месечни /квартални састанци у свим општинама и седиштима која су погођена изградњом; Комуникација кроз масовне/друштвене медије (по потреби); Информациони пулт са брошурама/постерима у погођеним општинама (непрекидно)</p>	<p>Јединица за спровођење пројекта (E&S тим, одељење за прибављање земљишта)</p>
<p>Остале заинтересоване стране (Споља); Друго PIU и PIT особље; Надзорни Консултанти; Извођачи, Подизвођачи, пружоци услуга, добављачи и њихови запослени</p>	<p>Информације о Пројекту - обим и образложење и E&S принципи; Обука за ESIA и друге по-управљачке пројекте Жалбени механизам (процес)</p>	<p>Састанци лицем у лице обуке/радионице; Позиви за јавне/заједничке састанке</p>	<p>По потреби</p>	<p>PIU Извођач/под-извођачи;</p>

Post-construction and Operation phase <i>(within life of the Project and defect liability period)</i>	Пројектом погођена лица - Људи који су на подручју пројекта; Рањива домаћинства	Задовољство спроведеним активностима и ЖМ; Жалбени механизам(процес) Мере здравствене заштите и безбедности у заједници током примене;	Јавни састанци, обуке/радионице индивидуални приступ ка PAPs Масовна /друштвена комуникација - Facebook, WhatsApp; Објављивање писаних информација - Брошуре, постери, флајери, website; Информациони пулт у Општинама и HQ; Жалбени механизам;	Комуникација кроз масовне/друштвене медије (по потреби); Информациони пултови са брошурама/постерима у погођеним општинама (непрекидно)	PIU
	Остале заинтересоване стране (Споља); Штампa и медији; NGOs; Предузећа и пословне организације; Организације радника; Академске институције; Министарства Владе РС; Одељења локалне управе; Општа јавност, туристи, агенције за запошљавање	Жалбени механизам(процес) Мере здравствене заштите и безбедности у заједници током примене;	Масовна /друштвена комуникација Објављивање писаних информација Објављивање активности на сајту МГСИ и релевантних железничких компанија	Комуникација кроз масовне/друштвене медије (по потреби);	PIU и МГСИ Тим за односе са јавношћу

Напомена: Специфичније методе за сваки под-пројекат биће дефинисане у SEP-овима специфичним за под-пројекат, на основу специфичности локације и демографских података

Draft

У раној фази јединица за спровођење пројекта ће организовати састанке на којима ће најавити почетак пројекта. Такво ангажовање ће се затим наставити сваки пут када се прихвате нови под-пројекти и биће интегрисани у припреме планова укључивања за потпројекте. Подршка локалних самоуправа ће бити неопходна приликом организовања састанака у свим насељима током трајања пројекта. Састанци у којима се најављује покретање пројекта ће бити први корак у припремним активностима потпројекта. Информације намењене женама и рањивим групама биће циљано подељене уочи тих састанака како би се осигурала њихова интеграција у активности укључивања.

Комуникација путем масовних/друштвених медија: Јединица за спровођење пројекта ће ангажовати специјалисту за заштиту животне средине и специјалисту за социјална питања који ће бити између осталог одговорни за успостављање контакта са заједницом али и пружити подршку у објављивању, тумачењу информација и комуникације са локалним становништвом. Комуникација ће бити прилагођена свакој заједници узимајући у обзир тип и осетљивост заинтересованих лица. Локални контекст се узима у обзир.

Форме комуникације: Писане информације биће објављене путем разнолоких комуникационих материјала, укључујући брошуре, флајере, плакате, итд. Комплет за односе са јавношћу биће посебно дизајниран и дистрибуиран у штампаном облику и електронски. Јединица за спровођење пројекта ће такође редовно ажурирати своју интернет страницу (бар на кварталној основи) кључним допунама и извештајима о еколошком и социјалном учинку пројекта, како на енглеском тако и на српском и пружаће информације о жалбеном механизму за пројекат (описано у наредном пасусу).

Жалбени механизам: У складу са захтевима Светске банке ESS10, посебан жалбени механизам ће бити постављен за пројекат. Детаљи о њему су представљени у поглављу 9. Наменски комуникациони материјали (памфлети, постери) биће израђени како би се локалним становницима помогло да се упознају са жалбеним обраћањем, каналима и процедурама. Водич/приручник ће такође бити развијен и кутије за пријем сугестија и жалби инсталирани у свакој општини на чијој територији се спроводи пројекат. У циљу евидентирања и праћења жалби примљених у оквиру пројекта, планиран је израда базе података. Интерна обука о раду жалбене комисије биће спроведена за запослене и општинама који учествују у раду жалбених комисија. Интернет страна PIU укључиваће јасне информације о томе како повратне информације, питања, коментари, забринутости и жалбе могу поднети било која заинтересована лица и укључиће могућност електронског прослеђивања жалби. Такође ће пружити информације о начину на који комисија функционише, како у погледу процеса тако и у погледу рокова.

Информациони пулт: Информациони пулт ће омогућити локалном становништву да се информише о активностима укључивања заинтересованих страна, пружити информације о изградњи, контакт детаље јединице за управљање пројектом итд. Такви информациони пулткови, биће успостављени у просторијама општина где ће се размењивати и делити информације о пројекту са лицима директно погођеним пројектом али и другим заинтересованим странама. Брошуре и флајери о различитим друштвеним и еколошким питањима везаним за пројекат биће доступни на овим информационим пултковима.

Истраживање перцепције грађана/ PАР и повратне информације: Шест месеци после сваког састанка, PIU ће прикупити узорке за прикупљање повратних информација од заинтересованих

лица о: 1) процесу укључивања и квалитету и ефикасности метода 2) нивоу учешћа у процесу укључивања, 4) квалитету комуникације и дијалога са интерним заинтересованим лицима (PIU, Извођач, жалбена комисија итд) током грађевинских радова. Резултати истраживања ће дати повратне информације о ефикасности активности пројекта које ће се користити за побољшање нивоа комуникације. То ће омогућити да се идентификују потенцијални проблеми. Подаци анкета биће разврстани према полу, старости и месту учесника анкете. Резултати истраживања са предложеним корективним мерама биће објављени на интернет страници МГСИ и размотриће се на консултацијама.

Обуке, радионице: Обука о различитим друштвеним и еколошким питањима биће обезбеђена сваком запосленом код извођача радова и релевантним учесницима из локалних самоуправа. Питања која су обухваћена укључиваће и ризике од родно заснованог насиља.

4.4 Предложена стратегија о начину укључивања мишљења рањивих група

Пројекат ће предузети посебне мере да би се осигурало да лица у друштвено неповољнијем положају и рањиве групе имају једнаку прилику да приступе информацијама, дају повратне информације или поднесу притужбе. Ангажовање специјалисте за заштиту животне средине и социјалних утицаја помоћи ће да се осигура проактивна помоћ свим групама становништва. Фокус групе посвећене посебно рањивим групама биће постављен тако да се утврде њихови ставови и забринутости, укључујући ромске заједнице, домаћинства и појединце да се идентификују било које кумулативне рањивости које произлази из њиховог неинтегрисаног статуса у заједници и утицаја пројекта.

Пројекат ће извршити циљане консултације са рањивим групама како би се разумеле забринутости/потребе у погледу приступа информацијама, објектима и услугама које подржава пројекат и други изазови са којима се суочавају код куће, на радним местима и у својим заједницама. Неке од стратегија које ће бити усвојене да се ефикасно ангажују и комуницирају са рањивом групом биће:

- Жене: уверити се да су тимови за ангажовање заједнице уравнотежени по половима и промовишу женско лидерство у оквиру њих, спроводећи истраживања и друге активности како би жене које се баве бригом о породици могле да учествују;
- Особе са инвалидитетом: обезбеђују информације у приступачним форматима, попут Брајеве азбуке, велике штампе; са више облика комуникације, као што су текстуални натписи или видео записи са титлом и описом, текстуални натписи за особе са оштећењем слуха, интерактивни материјали за особе које користе помоћну технологију.

На основу других рањивих група идентификованих током развоја суб-пројекта специфичних SEPs и идентификације одређених окидача њихових рањивих способности, стратегија за ангажовање рањивих група биће прилагођена.

4.5 Распоред активности

Када детаљи активности и потпројекти буду познати биће припремљени засебни планови укључивања заинтересованих страна за сваки од њих. Распоред активности још увек није познат и детаљи ће бити доступни посредством стратегије о доступности информација и укључивању заинтересованих страна.

4.6 Разматрање коментара

Коментари о свим објављеним подацима и ESF документима прегледаће се одмах по пријему од стране ESF специјалисте. Кључни коментари ће бити укључени у коначне верзије ESF докумената и обелодањен, заједно са извештајем о повратним информацијама, нпр (1) листи медија који су извршили објаву, (2) садржај објаве, (3) време објављивања, (4) листа примљених повратних информација.

4.7 Будуће фазе Пројекта

Заинтересована лица биће обавештавана како се пројекат развија, укључујући извештавање о пројекту, еколошком и социјални учинку и имплементацији плана укључивања заинтересованих лица и жалбеног механизма. Током фазе планирања и извођења пројекта, специјалиста за заштиту животне средине и социјалних утицаја припремаће месечне извештаје који ће укључивати ажурирање имплементације плана укључивања заинтересованих лица. Месечни извештаји ће се користити за израду кварталних и годишњих извештаја. Квартални и годишњи извештаји биће изложени на сајту Пројекта и биће доступни на нивоу пројекта

4.8 Развој детаљних планова за потпројекте

Овај план на нивоу Пројекта служи као мапа пута за израду планова специфичних за потпројекат чим буду познате тачне локације, групе заинтересованих лица и специфичне врсте радова и повезане технологије и распоред активности. Ови планови ће предложити циљане програме за који углавном зависе од детаља локације, укључујући физички отисак, географску локацију и временски распоред активности.

Обим и ниво ових планова треба да се ускладе са природом и обимом, потенцијалним ризицима и утицајима пројекта и степеном забринутости у вези са пројектом и може бити припремљен за одређену групу пројектних активности просторно сродних (на пример пружних прелаза у две или више суседних општина, радови на одржавању тунела "Стадион", "Дедиње" и "Врачар" итд.).

Припрема планова ослањаће се на скрининг како би се осигурале релевантне информације које би могле бити корисне за разумевање карактеристика особа/заједница на које ће утицати пројекат. На пример, то могу бити: подаци о животној средини, подаци пописа, социјално-економски подаци (информације о приходима, запошљавању...), подаци о половима и слично, њихове импликације са еколошке и/или друштвене тачке гледишта биће објашњене. Опис пројекта ће бити релевантан за разумевање свих група заинтересованих страна на које утиче пројекат.

Детаљан преглед кључних питања изложених у претходним активностима заинтересованих лица и о томе како су ранија заинтересована лица утицала на пројектно решење, биће укључен у предметне планове. Сечена искуства током претходних активности из прошлих пројеката или сличних пројеката који су у току, узете се у обзир и описати као релевантни.

Сваки план ће поново идентификовати заинтересоване стране и спровести њихову анализу како би се осигурало да (1) лица која су погођена или на које утиче пројекат (лица на које утиче пројекат); и (2) могу имати интерес (друга заинтересована лица) буду адекватно идентификовани. Неке групе би могле да буду заинтересоване за пројекат због сектора на који

се он односи (железнички сектор), а друге би могле да буду заинтересоване једноставно зато што се ради о јавним финансијама којим се пружа подршка пројекту. Није важно идентификовати разлоге због којих особе или групе желе информације о пројекту – ако су информације у јавном домену, требало би да буду доступне јавности. На основу анализе, планови ће усвојити стратегије укључивања засноване на потребама заинтересованих лица и анализама њихових интереса и утицаја.

План би требало да буде јасан и концизан и усредсређен на описивање пројекта и идентификовање његових учесника. Фокус ће бити на кључним информацијама које ће бити у јавном домену, на којим језицима и где их је најбоље објавити како би се омогућио инклузивног приступ. План ће показати способност да развије стратегију која је специфична за заинтересована лица, сажет, ипак свеобухватан и требало би да објасни могућности за приступ информацијама, јавне консултације, да одреди рок за коментаре и објашњава како ће људи бити обавештени о новим информацијама или како ће имати могућности да пруже повратне информације укључујући и на који начин ће реакције бити разматране и узете у обзир.

Детаљи о жалбеним комисијама ће бити разрађени укључујући и начин подношења жалби и локалне пунктове за пријем жалби као део кампање о јачању свести у вези са овим механизмом. Педаност пружању рутинских информације о животној средини и социјалном учинку пројекта, укључујући могућности за консултације и начин на који ће бити решаване жалбе, такође ће бити обрађене планом.

Узроци рањивости појединих група ће бити детаљно обрађени и препознати током развоја планова. У наставку је приступ који може помоћи у разумевању становишта ових група:

- Идентификујте рањиве групе или оне у неповољнијем положају и ограничења која могу имати у учешћу и/или разумевању информација о пројекту или учешћу у процесу консултација.
- Шта би могло спречити те појединце или групе да учествују у планираним процесима? (На пример, употреба различитог језика, недостатак превоза до догађаја, приступачност места, инвалидитет, недовољно разумевање консултационог процеса).
- Како обично добијају информације о заједници, пројектима, активностима?
- Да ли постоје ограничења у времену или локацији за јавне консултације?
- Која додатна подршка или ресурси могу бити потребни да би се тим особама омогућило да учествују у процесу консултације? (Примери пружају превод на мањински језик, језик знакова, велику штампу или Брајеву азбуку; избор приступачних места за догађаје; обезбеђивање превоза за особе у удаљеним областима до најближег састанка; да имају мале, фокусиране састанке на којима су рањива заинтересована лица опуштена за питања или испољавање забринутости.)
- Ако у подручју пројекат не постоје активне организације које раде са рањивим групама, као што су особе са инвалидитетом, контактираће медицинске раднике, који могу бити свеснији маргинализованих група и како је најбоље комуницирати са њима.
- Какво је недавно ангажовање пројекат имао са рањивим заинтересованим лицима и њиховим представницима?

Резиме потреба заинтересованих лица биће идентификован у међусобном препознавању рањивости, али и других баријера које захтевају прилагођавање заједничких комуникационих и алата за ангажовање.

Планови ће обухватити главне циљеве програма укључивања заинтересованих лица и предвиђеног распореда за различите активности укључивања: у којим фазама трајања пројекта ће се одржати, њихову учесталост и начин на који се примају коментари и сугестије .

Планови ће укратко описати које ће информације бити обелодањене у којима форматима и типовима метода које ће се користити за комуникацију са сваком од група заинтересованих лица. Методи које се користе могу да се разликују према групи којој су намењене информације.

Стратегија за консултације биће усвојена уз методе различите према циљаним посматрачима (на прим. интервјуи, јавни састанци, партиципативне методе). Посебна стратегија ће бити разрађена за укључивање ставова рањивих група и како ће се се прикупљати и тражити њихови ставови.

Детаљи о ресурсима који ће бити посвећени управљању и имплементацији Плана укључивања заинтересованих лица и буџет који ће бити опредељен за његово спровођење, укључујући активности мониторинга и евалуације, демонстрираће капацитет и посвећеност имплементацији ових планова и са њима повезаних активности.

Сви планови ће бити припремљен уз консултације са заинтересованим лицима и биће објављен у складу захтевима овог документа.

5. РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ ЛИЦА

5.1. Ресурси

Детаљни буџети ће бити додатно наведени у специфичним плановима и могу укључити категорије буџета наведене у табели испод. Планови ће дати прецизну процену неопходног буџета како би се осигурала имплементација стратегије укључивања .

Табела 2: Категорије планираног буџета за ефективно спровођење активности

Буџетске категорије	
1. Плате особља и повезани трошкови	4. Обуке
<i>1a Консултант за животну средину и социјалне утицаје</i>	<i>4a. Обука за социјално/еколошка питања за PIU и особље извођача</i>
<i>1b. нпр. Путни тошкови за особље</i>	<i>4b. Обуке иа GBV за PIU и особље извођача</i>
2. Догађаји	5. Истраживања Корисника
<i>2a. Састанци за пласирање пројекта</i>	<i>5a. Анкета о задовољству у току пројекта</i>
<i>2 b Састанци за пласирање потпројекта</i>	<i>5b. Анкета о задовољству на завршетку Пројекта</i>
<i>2b. Организација фокус група</i>	6. Жалбени механизам

2с Спроводење анкета	6а. Обука жалбених комисија
3. Комуникационе кампање	6б. Формирање локалних пријемница за поднеске
3а. Плакати, флајери	6с. Материјали за Жалбену комисију
3б. Кампања друштвених мрежа	7. Други трошкови
3с Радионице	7а. ...

5.2 Функције управљања и одговорности

Јединица за спровођење пројекта ће бити свеукупно одговорна за планирање и имплементацију активности укључивања заинтересованих лица, као и за друге релевантне активности, објављивања и консултације, као и за функционисање жалбеног механизма. Јединица ће такође бити одговорна за припрему планова укључивања на нивоу потпројеката.

Table 3: Управљање функцијама и одговорностима

Учесник	Stakeholder engagement responsibilities
Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре	<ul style="list-style-type: none"> ■ Промоција пројекта на високом нивоу у склопу медијске кампање ■ Промоција активности потпројеката са релевантним локалним властима ■ Повезивање са другим релевантним заинтересованим лицима и министарствима
Шеф Јединице за спровођење пројекта	<ul style="list-style-type: none"> ■ Развој стратегија комуникације које покривају период трајања Пројекта ■ Повезивање и управљање односима са свим уговорним странама које производе комуникационе материјале (плакате, флајере, видео/ТВ спотове...) ■ Планирање и управљање комуникацијама на пројекту, преко свих медијских канала (друштвени медији, ТВ, радио, писана штампа...)
Консултант за заштиту животне средине и социјалних утицаја ангажован од стране јединице	<ul style="list-style-type: none"> ■ Учесће у развоју стратегија комуникације које покривају период трајања Пројекта ■ Повезивање и управљање односима са свим уговорним странама које производе комуникационе материјале (плакате, флајере, видео/ТВ спотове...) ■ Планирање и управљање комуникацијама на пројекту, преко свих медијских канала (друштвени медији, ТВ, радио, писана штампа...) ■ Вођење евиденције о имплементацији планова за укључивање заинтересованих страна (SEL)
Локална власт	<ul style="list-style-type: none"> ■ Изградња и одржавање конструктивних односа са свим заинтересованим групама у општини (пословни и верски лидери, организације у заједници...) ■ Препознавање проблема који могу довести до повећања забринутости, обезбеђење система раног упозоравања о питањима заједнице и информисање Јединице за спровођење пројекта ■ Пријем и регистрација жалбе које су изразила лица погођена

	пројектом или друга заинтересована лица и прослешивање истих Јединици <ul style="list-style-type: none"> ▪ Подршка планирању и логистици изградње капацитета и комуникација на нивоу насеља
--	--

6. ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ

Имплементациона јединица (МГСИ) нема стални жалбени механизам и користи Ad hoc приступ за сваку жалбу коју прими, користећи постојеће информације. Из овог разлога Жалбени механизам на нивоу пројекта биће формиран под Пројектом модернизације железничког сектора у Србији. ЖМ ће се састојати од Централне пријемне јединице коју ће основати и њоме руководити Јединица за управљање пројектом, са специфичном Локалном пријемном јединицом на нивоу продпројектних локација (колективно називан Жалбени механизам (ЖМ)), који је основан и у оквиру могућности локалних власти администриран са претставницима кључних заинтересованих група. (Нпр Представник РИУ, представник општине и представник РАР су надлежни за цео поступак преиспитивања жалби.) Локалне испоставе ће поступати као локална пријемна тачка за пријем жалби и потврду пријема жалби кроз локални систем. (у ланцу вредности означеном као 1. корак .2 и 3.корак).

Систем и захтеви (укључујући особље) за жалбе успостављају ланац акције – од регистрације, сортирања и обраде, потврде и праћења, за верификацију и обраду, и коначно повратне информације – и предвиђени су у овом механизму. У оквиру кампање ће се обезбедити да релевантно особље буде у потпуности обучено и да има релевантне информације и стручност за пружање телефонских консултација и пружање повратних информација. Пројекат ће користити постојећи систем (онлине, канали за писане жалбе и телефонске жалбе) како би се осигурало да се све за пројекат везане информације разреше, а жалбе и одговори доставе и пријаве.

У почетку је предложено ручно управљање системом жалби аслу се саветује развијање систем заснованог на ИТ систему. Квартални извештаји у облику резимеа жалби, типова, предузетих радњи и напретка постигнутих у смислу решења необрађених питања биће предати шефу ПИУ. Једном када су предложене све могуће опције за поступање и ако подносилац жалбе још увек није задовољан жалбена комисија ће пружити поуку о правном леку.

Жалбени механизам ће имати функцију информационог центра на нивоу Пројекта и као жалбени механизам, доступан онима који су погођени имплементацијом свих подкомпоненти пројекта и примењују се на све активности пројекта и релевантан је за све локалне заједнице на које утичу пројектне активности. ЖМ је одговоран за примање и одговарање на жалбе и коментаре следеће четири групе:

- физичко или правно на које пројекат директно утиче, потенцијални корисници пројекта,
- физичко или правно на које пројекат директно утиче кроз експроприацију земљишта и расељавање,
- Друге заинтересоване стране са интересом за пројекат и активности, и
- Становници /заједнице заинтересоване за и/или погођене активностима пројекта.

Централна пријемна јединица постаће ефективна одмах након одобрења Пројекта, како би управљала и одговарала на жалбе у различитим фазама, док ће локални механизми бити оперативни пре одлуке о сваком новом потпројекту. Поред жалбеног механизма, правна средства која су прописана у оквиру националног законодавства такође су доступна (судови, инспекције, административне власти итд..).

Јединица за управљање пројектом ће сарађивати са локалним самоуправама у заједничким напорима за успостављање функционалног жалбеног механизма и информисања заинтересованих лица о његовој улози и функцији, контакт особама, пријемним каналима и процедурама за подношење жалби у погођеним областима. Информације о ће бити доступне:

- На интернет страници МГСИ (<http://www.mgsi.gov.rs/>)
- На интернет страници PITs, (<https://infrazs.rs/>, <https://www.srbvoz.rs/>, <http://portal.srbcargo.rs/kargoportal/>)
- На огласним таблама и интернет страницама локалних самоуправа,
- Кроз кампање социјалних мрежа.

Иако је ризик од сексуалног искоришћавања и злостављања (SEA) / сексуалног узнемиравања (SH) и родно заснованог насиља (GBV) оцењен као низак, због (1) очекиваног локалног запошљавања и (2) очекиваног малог броја радника на градилиштима, жалбени механизам ће из предострожности бити оспособљен да препозна и ове врсте жалби. Овим притужбама ће управљати обучени стручњак, али ће се користити исти процесни ланац вредности и временски оквири описани у наставку (поглавље 4.8. Пријем жалби и процесни ланац вредности). Неопходну обуку за именованог члана особља који ће се бавити таквим притужбама обезбедиће специјалиста за социјалне утицаје Светске банке.

4.5 Подношење жалби

Ефикасна администрација за жалбе снажно се ослања на постављени основни принцип осмишљен за промовисање праведности процеса и његових исхода. Жалбена процедура је осмишљена тако да буде приступачна, ефикасна, једноставна, разумљива и без трошкова по жалиоца. Свака жалба се може поднети лично или телефоном или писаним путем попуњавањем жалбеног обрасца, телефоном, е-поштом, поштом, факсом или личном испоруком на адресе/бројеве које треба утврдити. Све жалбе могу бити поднете анонимно. Начин приступа жалбеном механизму и детаљи о локалним шалтерима за предају ће бити објављени накандно и биће део изградње свести када буду познате додатне микро локације потпројекта.

4.6 Администрација жалби

Све притужбе ће следити путању следећих обавезних корака: пријем, оцена и рапоређивање, потврда пријема, разматрање, одлука и окончање.

Одмах након пријема жалбе жалбена комисија ће извршити брзу процену како би се потврдила природу жалбе и озбиљност исте. У року од 5 дана од подношења, доставиће се потврди о регистрацији подносиоцима жалбе оће се пружити основне информације о наредним корацима. У наставку ће се истражити могућност да се проблем размотри из перспективе

жалиоца и разумети шта је потребно. Жалбени механизам ће истражити чињенице и околности и артикулисати одговор. Коначна одлука и обавештење жалиоца о коначној одлуци уследиће не касније од 30 дана након што је жалба евидентирана. До окончања поступка по жалби долази након што је потврђено извршење донете одлуке. Чак и када споразум не буде постигнут или када је жалба одбијена, резултати ће бити документовани, као и радње и напори уложени у решавање. Ако жалба није могла да се реши споразумно жалба може да подлеже формалним судским процедурама, како је превиђено правним оквиром Републике Србије. Евидентирање жалбе кроз жалбени механизам не спречава да се у било ком тренутку (укључујући и током процеса по жалби) потражи заштита судских или других институција у складу са законима Републике Србије.

У случају анонимне тужбе, у року од три дана од подношења, ЖМ ће размотрити жалбу и у року од 30 дана, донети коначну одлуку која ће бити објављена на сајту Јединице за управљање пројектом.

О примљеним жалбама водиће се евиденција, која ће укључивати жалбе примљене кроз све доступне канале, обухватајући све неопходне елементе да би се жалбе разврстале по полу подносиоца као и по врсти жалбе. Међутим, лични подаци подносиоца жалбе ће бити заштићени по Закону о заштити података. Свака жалба ће бити забележена у регистру са најмање следећим информацијама:

- опис жалбе,
- датум потврде о пријему који је издат подносиоцу жалбе,
- опис предузетих радњи (истрага, корективне мере),
- датум решења /обезбеђивање повратних информација поносиоцу жалбе,
- потврда о извршењу одлуке, и
- затварање/архивирање.

Да би избегао умножавање жалби од стране исте особе по истој ствари, једноставно зато што постоје различити пријемни канали, недељно ће се размењивати информације о примљеним жалбама и упоредити евиденције о жалби између централен јединице за пријем жалби и свих локланих пунктова. Централизована евиденција ће садржати белешке о потенцијално дуплираним поднесцима. Вишеструка подношења, о истим догађајима, истим жалиоцима биће решена једном одлуком, која ће бити донета а подносила жалбе о томе адекватно информисан.

У случају да се не може решити жалба на начин који је задовољавајући за жалиоца има право на приговор. У таквим случајевима решавање жалби размотриће комисија на нивоу агенције за имплементацију. Комисија ће се састојати од три именована члана који нису директно укључени у имплементацију пројекта. Комисија ће признати пријем жалбе у року од три дана и донети коначну одлуку у року од 5 дана од пријема жалбе. Одлуком комисије биће уврштено детаљно објашњење процеса решавања пожалби, као и објашњење коначне одлуке и смерница како да се настави ако исход још увек није задовољавајући за жалиоца.

4.7 Извештавање о тужбама и повратним информацијама за кориснике

Улога ЖМ-а, поред решења жалби, је да чува и архивира коментаре/жалбе које су примљене као и да чува централни дневник жалби администриран од стране PIU. Да би се омогућило потпуно познавање овог алата и његових резултата, квартални извештај ЖМ-а биће доступне на МГСИ Веб локацији. Ажурирање ће подразумевати разврставање по природи, врсти притужби /жалби и редовност ажурирања.

4.8 Жалбена евиденција

PIU ће одржати евиденцију жалби да би се осигурало да свака жалба има индивидуални референтни број и да се одговарајуће прати и да се забележе предузете радње. Приликом примања повратних информација, укључујући и жалбе, дефинисано је следеће:

- Тип,
- Категорија,
- Рок за решење жалбе, и
- Договорен акциони план.

Свака жалба треба да буде додељена појединачном референтном броју и да се прате и бележе радње у потпуности. Евиденција би требало да садржи следеће информације:

- Име жалиоца, локације и детаљи о жалби,
- Датум подношења,
- Датум када је евиденција жалби отпремљена у базу података пројекта,
- Детаљи предложених корективних акција,
- Датум када је предложена корективна радња послата поносиоцу жалбе (ако је одговарајуће),
- Датум када је жалба затворена,
- Датум када је одговор послат поносиоцу жалбе.

4.8 Пријем жалбе и процес ланца евалуације

Жалбени поступак укључује следеће кораке:

КОРАК 1: Подношење жалби: или усмено или у писаној форми путем сугестије/жалбе, путем телефонске линије/мобилне телефоније, поште, СМС-а, друштвених медија (WhatsApp, Viber, Facebook итд.), е-маил, Веб локација, и LGAD. GRM ће такође дозволити анонимне жалбе које треба да се приме и реше. Планови на нивпу потпројекта ће обухватати детаље о тачкама пријема жалби и фокалним тачкама.

КОРАК 2: Евидентирање жалби, класификација жалби заснованих на типологији притужби и жалби како би се пружила ефикаснија реакција, и пружање почетног одговора одмах ако је могуће. Типологија ће бити заснована на карактеристикама жалиоца (на приговору, рањивим групама, особама са инвалидитетом, особама са језичким баријерама, итд.) и на природи жалбе

КОРАК 3: Потврда пријема жалбе у року од 5 дана.

КОРАК 4: Разматрање жалбе подразумева прикупљање информација о жалби како би се утврдила њена оправданост и генерисала јасна слика о околностима које прате питање које се разматра. Овај процес обично укључује посете локацији, преглед докумената, састанак са корисником жалбеног механизма (ако је познат и вољан да се ангажује) и састанке са појединцима и/ или ентитетима који могу да помогну у решењу тог проблема. Уложиће се разумни напори да се реши жалба. Ако је жалба нејасна или недовољно јасна, ЖМ је обавезан да помогне и пружи савет, па чак и помоћ у преради поднеска, како би жалба била јасна, у сврху поткрепљености одлуке жалбеног механизма, у најбољем интересу особа на које је утицао Пројекат. Ако жалбеног механизма не буде у стању да реши питања која су подигнута непосредном корективним акцијом, дугорочна корективна радња ће бити идентификована. Одлука ће донети јасну процену жалбе, јасне одлуке и препоруке за поштено решење и предлаже мере за измену будућег понашања које је узроковало жалбу, као и предложене мере за надокнаду ако мере умањења не могу да умање штету или повреду. Одлука ће бити у писаној форми и биће достављена особи која је поднела жалбу као и било ком другом лицу или ентитету на који се препорука и мере односе или су у складу са законом. Особа која је поднела жалбу може изразити своје лично задовољство исходом процедуре решавања жалбе. Унилатерална одлука ће бити изузетак и решење ће бити резултат дијалога између жалбеног механизма и Жалиоца,

КОРАК 5: Образложење одлуке у року од 30 дана.

КОРАК 6: Одговор жалиоца: или затварање жалбе или предузимање даљих корака ако жалба остане отворена. Пре затварања жалби и приговора, ЖМ ће:

- Потврдити да су предузете неопходне ЖМ акције, да је уследио процес решавања жалби и да је донета праведна одлука;
- Организовање састанака у року од 10 дана од контактирања од стране заинтересованих лица ради разговора о решавању овог питања, ако претходно није спроведено;
- Препоручи коначну одлуку о мери о умањењу штете за жалиоца/огорчену странку;
- Спровођење договорене мере за умањење штете;
- Ажурирати образац извештаја о жалби и обезбедити потпис жалиоца/огорчене стране;
- Потписати образац извештаја о жалби и евидентирати ажуриране информације о жалби у Регистар за жалбе; и .
- Послати копије релевантних докумената (на пример, довршени образац извештаја о умањењу штете, мере за умањење штете, записнике са састанака, ако је потребно, заинтересованим лицама.

Специфични планови потпројекта садржаће детаље о свакој тачки пријема жалбе, процесима администрације жалби, временским роковима, истражним активностима и условима затварања, укључујући и други степен решавања.

Док се такви детаљи не објаве заинтересована лица могу да пошаљу све притужбе, забринутости и упите на контакт тачке испод:

Табела 7: CFD контакт детаљи.

Опис	Детаљи контакта
Имплементациона јединица	Јединица за имплементацију пројекта у оквиру Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре
Главни контакт	Током транзиционог периода док Е&S консултант не буде именован шеф PIU ће бити особа за контакт
Адреса	<i>Омладинских бригада 1, V Спрат, канцеларија 555, 11070 Нови Београд</i>
Е-mail:	Биће додељена накнадно
Website:	www.mgsi.gov.rs
Телефон	+ 381 11/213 74 31

Детаљи о локалним детаљима за пријем жалби биће позната у каснијим фазама и биће део кампање у оквиру потпројекта.

4.9 Праћење и извештавање о жалбама

CFD ће бити одговоран за:

- Прикупљање података из LGAD с као локалних места за пријем по броју, садржају и статусу жалби и отпремање у јединствену регионалну базу података;
- Одржавање евиденције о жалбама и притужбама примљеним на националном и локалном нивоу;
- Праћење нерешених питања и предлагање мера за решавање;
- Објављивање кварталног извештаја о жалбеним механизмима;
- Резимирање и анализа квалитативних података добијених од локалних тачака за пријем жалби о броју, садржини и статусу жалби и њихово отпремање у базу података једног пројекта;
- Праћење нерешених питања и предлагање мера за решавање.

Редовни извештаји друштвеног надзора СБ-у прослеђују се путем PIU који обухватају секцију везану за ЖМ која пружа ажуриране информације о следећем:

- Статус имплементације ЖМ (процедуре, обука, кампање јавне свести, буџет итд.);
- Квалитативни подаци о броју примљених жалби (пријаве, сугестије, жалбе, захтеви, позитивне повратне информације) и број решених жалби;

- Квантитативни подаци о врсти жалби и одговора, питања која су обезбеђена и жалбе које остају нерешене;
- Ниво задовољства предузетим мерама (одговорима);
- Било какве предузете корективне мере .

7. СЛУЖБА ЗА ПРИЈЕМ ЖАЛБИ СВЕТСКЕ БАНКЕ

Заједнице и појединци који верују да су погођени пројектом подржаним од стране Светске банке (СБ) могу да поднесу жалбе постојећим жалбеним механизмима на нивоу пројекта или служби за пријем жалби Светске банке (GRS). GRS осигурава брзо разматрање жалби како би се решиле забринутости везане за пројекат. Пројектом погођене заједнице и појединци могу поднети своју жалбу независном инспекционом панелу СБ који одређује да ли је дошло до штете или може доћи, као резултат неусаглашености СБ са својим смерницама и процедурама. Жалбе могу бити поднете у било ком тренутку након што су забринутости директно презентоване Светској банци, а управа банке добила прилику да одговори. За информације о томе како да поднесете жалбе корпоративној служби (GRS) Светске банке, молимо вас да посетите: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

8. МОНИТОРИНГ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Мониторинг и евалуација о заштити животне средине и социјалног утицаја на Пројекту припремиће PIU и поднети Светској банци квартално у оквиру свеукупних захтева за извештавање о напретку, као што је предвиђено Споразумом о зајму (који ће бити потписан). Ови извештаји укључиваће секцију у вези са ангажовањем заинтересованих лица и управљање жалбама.

Табела 8 предлаже свеобухватни скуп индикатора везаних за ангажовање заинтересованих у овој фази. Достигнућа индикатора се ослањају на информације из SEL и Евиденције о жалбама.

Табела 8: Индикатори мониторинга

Индикатор	Начин мониторинга	Одговорност	Учесталост
Ангажовање са лицима погођеним пројектом			
Број и локација формалних састанака	Записници са састанака	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Број и локација неформалних/ спонтаних састанака	Записници са састанака	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Број и место састанка за подизање свести или обуку у заједници	Записници са састанака	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално

Индикатор	Начин мониторинга	Одговорност	Учесталост
Број мушкараца и жена који су присуствовали сваком горенаведеном састанку	Списак присутних	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
За сваки састанак, број и природа примљених коментара, акције договорене током ових састанака, статус тих акција и како су коментари укључени у Систем заштите животне средине и социјалног управљања на Пројекту	Записници са састанака	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Ангажовање са заинтересованим лицима			
Број и природа ангажованих активности са другим заинтересованим лицима, раздвојени по категорији заинтересованих лица (Владина служба, општине, невладине организације)	Записници са састанака	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Механизам за решавање жалби			
Број примљених жалби, укупно и на локалном нивоу, на интернет страници, раздвојени по врсти жалиоца и средствима пријема (телефон, е-пошта, дискусија)	Евиденција жалби	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Број жалби добијених од погођених лица, спољних учесника	Евиденција жалби	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Број жалби које су (i) отворене, (ii) отворене више од 30 дана, (iii) које су решене, (iv) затворене, и (v) број одговора који су задовољили подносиоце жалби, током периода извештавања раздвојени категоријом жалбе, полом, годиштем и локацијом подносиоца жалбе.	Евиденција жалби	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Просечно време процеса решавања жалби, раздвојених по полу жалиоца и категорији жалбе	Евиденција жалби	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално

Индикатор	Начин мониторинга	Одговорност	Учесталост
Број LGD састанака и белешки састанака	Записници са састанака потписани од стране пристних	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално
Трендови у времену и поређењу броја, категорија и локација жалби са периодима претходног извештавања	Евиденција жалби	ПИУ специјалиста за социјална питања	Квартално

Напомена: Записници са формалних састанака и белешке са неформалних састанака биће приложени кварталном извештају. Они ће резимирати ставове присутних и разлике у коментарима мушкараца и жена.

8.1 Извештавање назад групама заинтересованих лица

Специфични планови за укључивање заинтересованих страна на нивоу потпројекта, након што буду израђени, биће периодично ажурирана по потреби у оквиру спровођења пројекта како би се осигурало да су информације које су представљена доследне и ажуриране и да идентификовани методи укључивања остају одговарајући и ефективни у складу са контекстом пројекта и специфичним фазама развоја. То ће посебно бити случај ако је потребно прилагођавање начину укључивања услед ограничења изазваних вирусом КОВИД-19. Све значајне промене у активностима везаних за пројекат и његов распореда такође ће представљати промену која позива на одраз у SEPs.

Периодични резимеи и интерни извештаји о поднетим жалбама, истрагама и повезаним инцидентима, заједно са статусом имплементације придружених корективних/превентивних поступака биће прикупљени од стране сарадника одговорног особља и упућени на виши менаџмент пројекта. Резимеи ће обезбедити механизам за разврставање броја и природе жалби и захтева за информацијама, заједно са могућношћу Пројекта да се обрати на време и ефективан начин. Информације о активностима јавног укључивања које су предузетеу оквиру Пројекта током године могу бити предочене заинтересованим лицима на два могућа начина:

- Објављивање самосталног годишњег извештаја о интеракцији пројекта са заинтересованим лицима.
- Усвојити софтверска решења за повећање двосмерне интеракције и повратних информација, коришћењем платформи анкета, пожељним коришћењем једне контролне табле да се олакшали мерење и разумевање повратних информација (било која платформа у употреби и централни владин МГСИ ниво, или алтернативно /поред тога (као што је потребно) SurveyMonkey или алтернативна интернет платформа могу се применити), како би се испунила очекивања грађана за промену насталу путем укључивања, да би се побољшао развојни исход;
- Редовно праћење индикатора повратних информација за које је то потребно.

Индикатори могу да укључују: број консултација, укључујући коришћење телекомуникација које се обављају у периоду извештавања (на прим. месечно, квартално или годишње); број оштећења примљених у оквиру периода извештавања (на прим. месечно, квартално или годишње) и број оних разрешених жалби у оквиру прописаног временског оквира; број медијских материјала објављених/емитованих у локалним, регионалним и националним медијима.

Рedefинисање начина о пријему повратних информација од заинтересованих лица биће обрађено у специфичним плановима за ангажовање заинтересованих страна.

Draft