

План укључивања заинтересованих страна

ПОТПРОЈЕКАТ

„УРЕЂЕЊЕ ДВОРИШТА ИЗА ЈУБАНКЕ И УРЕЂЕЊЕ УЛ. РУЂЕРА
БОШКОВИЋА У ПИРОТУ“

ОПШТИНА ПИРОТ

Садржај

Списак скраћеница	1
I. Увод	1
Потпројекат: „Уређење дворишта иза ЈУбанке и Уређење ул. Руђера Бошковића у Пироту“	1
Сврха ангажмана заинтересованих страна:	3
II. Идентификација заинтересованих страна:	4
Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта. 6	
Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације	14
III. Процедуре за решавање жалби или спорова	17
IV. Праћење и извештавање:	18
V. Одобрење и потписи:	19
Прилог 01: Жалбени формулар	19
Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу	22
Евиденција решавања жалби на централном нивоу	22
Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна	23
Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво општине Пирот.....	24

Списак скраћеница

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

ИБРД – Међународна банка за обнову и развој

АФД – Француска агенција за развој

ЈЛС – Јединица локалне самоуправе

ЈУП – Јединица за управљање пројектима

ЖМ - Жалбени механизам

МГСИ – Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре

МФ – Министарство финансија

МЗЖС – Министарство заштите животне средине

НВО – Невладина организација

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

ЕСФ – Оквирни документ за управљање животном средином и социјалним окружењем

ЕСЦП – План заштите животне средине и социјалних питања

ЕСФ – Оквир животне средине и социјалних питања

ЕСИА – Процена утицаја на животну средину и социјална питања

ЕСМФ – Оквир управљања животном средином и социјалним питањима

ЕСМП – План управљања животном средином и социјалним питањима

ЕСС – Еколошки и социјални стандарди

НВО – Невладина организација

БЗР – Безбедност и здравље на раду

ОПР – Оквирна политика расељавања

ОП/БП – Оперативна процедура / политика Банке

РС – Република Србија

СБ – Светска банка

СЕП – План укључивања заинтересованих страна

I. Увод

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

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

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

Потпројекат „**Уређење дворишта иза ЈУбанке и Уређење ул. Руђера Бошковића у Пироту**“ (у даљем тексту: Потпројекат) је један од подпројеката који ће бити реализован у оквиру Пројекта „Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа - LIID“ (у даљем тексту Пројекат). Овај СЕП се односи на реализацију Потпројекта.

Потпројекат: „Уређење дворишта иза ЈУбанке и Уређење ул. Руђера Бошковића у Пироту“

Пирот је град и административни центар Пиротског округа у југоисточној Србији. Према попису из 2022. било је 34.942 становника, док је у широј области града Пирота био 49.601 становника. Према подацима из јуна 2024. године, просечна нето зарада у Пироту била је 93.322 динара. Град Пирот се граничи са четири српске општине Димитровград, Књажевац, Бела Паланка и Бабушница, као и са Бугарском на дужини од 65 km. У околини Пирота налазе се бројне познате планине као што су: Стара планина, Влашка планина, Белавица, Сува планина, итд. Кроз град Пирот протичу реке: Нишава, Јерма, Расничка река, Темштица, Височица, Градашничка река. Ова општина има и три језера - Завојско језеро, Крупачко језеро и Суковско језеро. Пиротска општина има површину 1.235 km², у њој се налази преко седамдесет насеља, међу којима је и град Пирот. Град Пирот дели Нишава на две градске четврти: Тијабара и Пазар. У Пироту, када је реч о већим компанијама, послују Тигар Мишлен, Д Компани и текстилна индустрија Мирољо. Овде се налази Железничка станица Пирот која пружним путем спаја Пирот са градовима као што су Ниш, Београд, Димитровград и Софија. Такође има богату културу, са значајним православним црквеним грађевинама, као што су црква Свете Петке и манастири Темска и Поганово с краја 14. века, која представљају пример средњовековне архитектуре. Пирот је познат по традиционалном тканом пиротском ћилиму. У Пироту се одржавају бројна културна дешавања. Манифестације које се сваке године одржавају у граду су: Пиротско културно лето, Међународни фолклорни фестивал, мото скуп, разни концерти и друго.

- Планирани Потпројекат припада секторима: Општа мобилност и Путна инфраструктура, као и подсекторима: Јавни паркинг и Реконструкција јавног пута

1. Уређење дворишта иза Јубанке, Српских владара 82, Пирот, број катастарске парцеле: 2229/1 КО Пирот – град:

Основни циљ овог пројекта је да двориште у центру града постане функционално и безбедно место за све грађане, са посебним нагласком на безбедност деце и побољшање квалитета живота свих станара околних зграда. Уређење укључује паркинг места, игралиште за децу и простор за одмор и дружење, чиме се настоји створити пријатна и корисна средина за све. Биће изграђено 36 паркинг места, од којих су три резервисана за особе са инвалидитетом, како би се омогућила потпуна приступачност. Простор ће бити у потпуности прилагођен потребама свих грађана, укључујући и особе са инвалидитетом. Уклониће се старе бетонске препреке, темељи гаража и други елементи који нарушавају корисност простора, како би двориште постало равно и безбедно за коришћење. Шахови и сливници биће прилагођени новој нивелацији површине, а излази из склоништа остају на истим местима уз неопходну обнову. Саобраћај у дворишту биће једносмеран, како би се побољшала безбедност свих, посебно пешака. Пешачке стазе биће јасно обележене и лако проходне. Дотрајали бетонски делови у близини зграда биће уклоњени и замењени новим асфалтом, што ће повећати сигурност. Важан сегмент је и обезбеђивање правилног одводњавања, као и повезивање свих олука зграда на канализациони систем, ради спречавања накупљања воде. У посебној пешачкој зони биће омогућено безбедно кретање, а аутомобилски приступ ће бити ограничен помоћу жардињера. Биће постављено 13 клупа за одмор и 5 канти за отпатке, како би простор био чист и пријатан. Дечје игралиште ће бити потпуно опремљено и ограда, у складу са свим прописима о безбедности, а подлога ће делимично бити од рециклиране гуме ради веће безбедности деце. Постојеће растиње које угрожава простор биће уклоњено уз одлуку надлежних, док ће нова стабла бити пажљиво посађена по препоруци стручњака ЈП Комуналац, на начин који ће допринети здравијој средини, лепшем окружењу и пријатнијем боравку. Биће обезбеђен простор за бицикле и мопеде, што охрабрује коришћење еколошки прихватљивих видова превоза. Реконструкција расвете укључиће замену старих стубова и лампи, чиме ће цео простор постати осветљенији и сигурнији за ноћно коришћење.

У непосредној близини, налазе се:

- Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање
- Градска управа
- Полицијска управа

2. Уређење улице Рушера Бошковића у Пироту:

Циљ овог пројекта је да се саобраћајница и тротоари уреде тако да буду безбедни и функционални за све грађане, са посебним акцентом на сигурно кретање пешака и унапређење квалитета живота у овом делу града. Овим уређењем предвиђа се и могућност ширења града у будућности. Пројекат подразумева изградњу новог тротоара у целој дужини

са леве стране улице која води ка насељу, просечне ширине 2 метра. Стубови осветљења, који се налазе на траси тротоара, биће померени тако да се формира зелени појас између улице и стубова, док ће тротоар бити постављен иза њих. У случају два стуба која не могу бити померена, разматраће се могућност да се око њих формирају жардињере, што би простор учинило и функционалним и естетски пријатним. Нови тротоари биће асфалтирани и прилагођени особама са инвалидитетом, како би сви грађани могли лако да их користе. Сви постојећи ивичњаци, који су улегли или оштећени, биће замењени новим. Радови на саобраћајници укључују уклањање старог асфалта до стабилног слоја, стабилизацију подлоге, насипање и ново асфалтирање. Нови коловоз ће у једном делу бити ширине 6,2 метра, а у другом 6,4 метра. Планирано је уређење спојева са постојећим улицама и сокацима, чиме ће саобраћај постати уреднији и безбеднији. Решавање проблема одводњавања атмосферских вода биће спроведено кроз прецизно пројектоване нагибе, у складу са потребама локације и у консултацији са инвеститором и стручним тимом. Пројекат подразумева постављање нових ивичњака, како у усправном тако и у обореном положају, дуж целе трасе коловоза. Стари, оштећени тротоари биће уклоњени и замењени новим, док ће са обе стране саобраћајнице бити формиране банке прилагођене околном терену, уз неопходне ископе и насипе. Повезивање саобраћајнице са главним путевима, као што су пут Пирот-Извор, улица Јастребачка и улица Бериловачки пут, биће решено кроз формирање прелаза и „лепеза“. На овај начин, саобраћај ће бити лакши и безбеднији за све учеснике. Новим решењима обезбеђено је адекватно одводњавање, док ће уређени тротоари и саобраћајнице побољшати квалитет живота у овом делу града.

У непосредној близини, налазе се:

- Градско купалиште
- Затворен и отворен градски базен
- Стадион

Више о Потпројекту „Уређење дворишта иза ЈУбанке и Уређење ул. Руђера Бошковића у Пироту“ може се наћи на интернет страници Пројекта (LIID): <https://www.mgsi.gov.rs/>, као и на интернет страници општине Пирот: <https://pirot.rs/>

Сврха ангажмана заинтересованих страна:

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

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

II. Идентификација заинтересованих страна:

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

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

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

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

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

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

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

Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта

Група	Категорија		Природа интересовања/очекивања	Ниво интереса	Ниво Утицаја	Ниво укљученост
Заинтересоване стране на које Потпројекат утиче	Институције на националном нивоу	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре; 	Главни пандан Светској банци за имплементацију пројекта	Висок	Висок	Партнерство
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ЈУП јединица; 	Управљање и имплементација пројекта, надзор, извештавање, управљање финансијским, еколошким и друштвеним ризиком, управљање жалбама, имплементација и координација СЕП плана	Висок	Висок	Партнерство
	Институције на регионалном и локалном нивоу	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Општина Пирот - Комисије и службе задужене за праћење Пројекта (LIID); - Инспекцијске службе општине; 	Као крајњи корисник, локална самоуправа има велика очекивања од благовремене имплементације пројекта како би остварила погодности од економског развоја, нижих трошкова и уштеде времена, безбедности, користи за животну средину, као и других могућих позитивних пратећих ефеката.	Висок	Висок	Партнерство
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање ▪ Градска управа ▪ Полицијска управа ▪ Градско купалиште ▪ Затворен и отворен градски базен ▪ Стадион 	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових институција.	Висок	Средњи	Консултација

	Становништво које може бити погођено било кроз привремена или трајна ограничења у погледу коришћења приватног земљишта, откуп земљишта или присилно пресељење	<ul style="list-style-type: none"> Нема откупа земљишта, не очекује се откуп земљишта, али потенцијално могу бити погођени становници улица у близини простора на коме ће се радити реконструкција, у смислу ограничења или отежаног приступа својој имовини у току извођења радова 	Заинтересованост за утицај потпројекта на остваривање права, али и здравље и безбедност заједнице током изградње (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
	Становништво под утицајем Потпројекта	<ul style="list-style-type: none"> Становници околних улица и улица којима се допрема материјал за изградњу (Мапа оквирне зоне утицаја, прилог 4.) 	Забринутост за здравље и безбедност заједнице услед утицаја током радова (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
	Представници и привредних субјеката	<ul style="list-style-type: none"> Сви привредни субјекти чије је пословање директно везано за околину 	Забринутост за ефикасност пословања, здравље и безбедност запослених и заједнице, посебно услед утицаја у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
Појединци или групе у неповољном или угроженом положају	Рањиве групе	<p>Потенцијално:</p> <ul style="list-style-type: none"> Старије особе/пензионери; Особе са инвалидитетом и хроничним болестима; 	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих	Висок	Средњи	Консултација

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Роми и остале мањинске заједнице; ▪ Економски маргинализоване и угрожене групе ▪ Домаћинства са самохраним родитељима ▪ Особе са ниском писменошћу и ИКТ знањем 				
Остале заинтересоване стране		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Светска Банка 	Заинтересовани за постизање циљева пројектног развоја и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима пројекта	Висок	Висок	Партнерство
	Установе на националном нивоу	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Влада Републике Србије 	Заинтересовани за постизање циљева укупног развоја друштва и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима Светске банке	Висок	Висок	Партнерство
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Министарство финансија 	Надзор над Уговором о кредиту	Висок	Висок	Партнерство
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Републичке инспекцијске службе 	Заинтересовани за спровођење законских захтева у свим аспектима пројектне имплементације са нагласком на период током грађевинских активности.	Висок	Средњи	Консултација
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Академске институције 	Заинтересованост за идејно решење и имплементацију Пројекта/Потпројекта може пружити платформу за размену знања	Средњи	Низак	Информисање

	<p>Екстерне заинтересоване стране на које утиче Потпројекат</p>	<p>Организације цивилног друштва и удружења:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Центар за развојну подршку и иницијативу "НОВИТАС" - Удружење за помоћ ментално недовољно развијеним лицима Пирот - Удружење грађана Освежење - Друштво за заштиту животне средине "Стара Планина" - УДРУЖЕЊЕ ЖЕНА "ВРЕДНЕ РУКЕ ПИРОТА" - УДРУЖЕЊЕ ГРАЂАНА РОДИТЕЉ ПИРОТ - Центар за развој превентивних политика - Центар за подршку локалној заједници "Моме" - Удружење Рома "АТСИНКАНИ"- 	<p>Заинтересованост за погодности пројекта али и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и за здравље и безбедност заједнице</p>	<p>Висок</p>	<p>Низак</p>	<p>Консултанција</p>
--	--	--	--	--------------	--------------	----------------------

		<p>"ЦИГАНИ" – ПИРОТ</p> <ul style="list-style-type: none">- Удружење "Жене југа"- Удружење грађана "Тернипе"- Удружење за помоћ особама са Л.Даун синдромом Пирот- Удружење грађана македонске националне мањине Пиротског округа "Бели мугри" Пирот- Уружење грађана "Мир"- УДРУЖЕЊЕ ПЕНЗИОНЕРА ОПШТИНЕ ПИРОТ- Општинска организација инвалида рада и пензионера "Пирот" Пирот- МЕЂУОПШТИНСК А ОРГАНИЗАЦИЈА СЛЕПИХ И				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>СЛАБОВИДИХ ПИРОТ</p> <ul style="list-style-type: none">- Центар за хуману екологију, Стара планина- Удружење грађана "ОПРЕ РОМАЛЕН"- Удружење за промоцију социјалне инклузије "Корак по корак"- Удружење жена "Лав"- Удружење жена са села "ИЗВОРСКО ЗРНО"- Удружење "РОМКИЊЕ СА СЕЛА"- Удружење пензионера "ХОРИЗОНТ" Пирот- ОРГАНИЗАЦИЈА ЗА ПОМОЋ ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ- Удружење жена са села "ТЕМШТАНКА"				
--	--	---	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Удружење особа са хендикепом "Феникс" - Удружење Грађана "АМАЛА 1" - Ромски рециклажни еко центар - Хуманитарно удружење особа са инвалидитетом Центар за координацију и подршку особа са инвалидитетом-Ц.К.П.ОСИ - "Женергија" 				
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Локални медији - ТВ Пирот - ТВ ПИ канал https://www.pikanal.rs/pikanal_epizoda/lokalni-mediji-pogled-iznutra/ - Радио: - Плус Радио 010 - Портали: - Пиротске вести https://www.pirotskevesti.rs/tag/mediji/ - Пирот Плус онлајн https://www.plusonline.rs/ 	Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна	Средњи	Низак	Информисање

		<ul style="list-style-type: none"> Потенцијални извођач(и), подизвођач(и) и њихови радници 	Заинтересовани за праћење и транспарентност тендерских процедура	Висок	Средњи	Консултација
		<ul style="list-style-type: none"> Потенцијални инжењер(и) за надзор грађевинских радова и њихови радници 	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама у фази реализације реконструкције улица	Висок	Средњи	Консултација
		<ul style="list-style-type: none"> Представници привреде општине Пирот и други 	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових компанија. Забринутост за утицаје у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Средњи	Средњи	Консултација

Циљеви ангажовања заинтересованих страна:

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

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

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

Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације

Пројектна фаза	Заинтересована страна	Теме, очекивана питања и теме о којима ће се разговарати	Комуникацијски канали: идентификација примарних канала	Методе за прикупљање инпута и повратних информација од заинтересованих страна	Временска линија: Учесталост и начин комуникације	Одговорност	Буџетска процена
ФАЗА ИЗВОЂЕЊА РАДОВА	<p>Заинтересоване стране на које пројекат/потпројекат утиче:</p> <p>Особе које живе у зонама утицаја реализације потпројекта;</p> <p>Локалне самоуправе</p> <p>Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга;</p> <p>Запослени и корисници јавних институција;</p> <p>Привредници који послују у зони која је погођена реализацијом;</p> <p>Угрожене групе;</p>	<p>Информације о обиму, времену и трајању планираних радова, евентуалним очекиваним прекидима у обављању комуналних делатности за овај део града (водоснабдевање, одношење смећа, јавна расвета и друго) и колико се процењује да ће они трајати;</p> <p>Процес жалбеног механизма;</p> <p>План управљања саобраћајем – измештање јавног саобраћаја;</p> <p>алтернативни правци доласка до јавних институција/стамбених јединица</p> <p>Утицаји на здравље и безбедност (Безбедносне мере у вези са изградњом);</p> <p>Прилике за запошљавање;</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за угрожене групе;</p> <p>Информативни пултови у згради општинске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици</p> <p>Индивидуално досезање до ПАП страна</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама;</p> <p>Обелодањивање писаних информација / брошуре, постери, леци, веб страница;</p> <p>Интернет странице пројекта и општине Смедеревске Паланке;</p>	<p>Јавне консултације;</p> <p>Фокус групе-састанци са посебно осетљивим групама;</p> <p>Жалбени механизам;</p> <p>Записници са јавних састанака;</p> <p>Извештаји са радионица;</p> <p>Анкетирање грађана/ПАП страна – По завршетку изградње;</p> <p>Друштвене мреже;</p>	<p>Јавне консултације пре почетка извођења радова;</p> <p>Квартални састанци у општини Пирот;</p> <p>Информативни пултови са брошурама/постерима у погођеним деловима града (континуирано);</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);</p>	<p>ЈУП јединица;</p> <p>Саветници за надзор;</p> <p>Општина Пирот, службе за праћење и подршку Пројекту;</p> <p>Извођач радова/подизвођачи;</p>	<p>Оглашавање јавних састанака у локалним новинама и локалним ТВ и радио станицама (500,00 евра);</p> <p>Организациони трошкови на терет Пројекта и општине Пирот (закуп сала за јавне састанке);</p> <p>Штампани постери/брошуре/леци на терет Пројекта;</p>

		<p>Забринутост за животну средину;</p> <p>Подизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН);</p> <p>Припремљеност и реаговање у хитним случајевима;</p>					
	<p>Остале заинтересоване стране (Екстерне)</p> <p>Штампа и медији;</p> <p>Организације цивилног друштва/НВО;</p> <p>Пружаоци услуга/национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг;</p> <p>Разне Владине инспекције као што су Инспекторат за рад, Грађевинска инспекција, итд;</p> <p>Академске установе;</p> <p>Министарства РС;</p> <p>Остале Владине службе и одељења од којих се захтевају дозволе/одобрења;</p> <p>Локалне самоуправе/ релевантна одељења;</p> <p>Општа јавност, туристи, тражиоци послова;</p>	<p>Пројектне информације – делокруг реализације Потпројекта, образложење и еколошка и социјална начела;</p> <p>Активности координације;</p> <p>Утицаји на здравље и безбедност;</p> <p>Прилике за запошљавање;</p> <p>Забринутост за животну средину;</p> <p>План управљања саобраћајем;</p> <p>Процес жалбеног механизма;</p>	<p>Квартални састанци у општини Пирот;</p> <p>Комуникација на друштвеним межама (према потреби);</p> <p>Информативни пултови у згради општинске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици (континуирано)</p>	<p>Жалбени механизам;</p> <p>Записници са јавних састанака;</p> <p>Извештаји са радионица;</p> <p>Анкетирање грађана/ПАП страна по завршетку расељавања и/или изградње;</p> <p>Друштвене мреже;</p>	Према потреби	ЈУП јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања)	на терет Пројекта
	<p>Остале заинтересоване стране (Интерне)</p> <p>Остало особље ЈУП јединице;</p> <p>Консултанти за надзор;</p> <p>Извођач радова, подизвођачи, пружаоци</p>	<p>Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела;</p> <p>Обука о ЕСА и осталим подуправљачким плановима;</p>	<p>Састанци лицем у лице;</p> <p>Обуке/радионице;</p> <p>Позиви на јавне састанке/у заједници;</p>	Индивидуални састанци са ЈУП-ом, по потреби	Према потреби	ЈУП јединица; Извођач радова/подизвођачи;	На терет Пројекта

	услуга, добављачи и њихови радници;	Процес жалбеног механизма;					
Оперативна фаза	<p>Стране на које утиче пројекат:</p> <p>Особе које живе у погођеним заједницама;</p> <p>Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга;</p> <p>Угрожене групе;</p> <p>Локалне самоуправе;</p>	<p>Задовољство активностима укључивања и ЖМ;</p> <p>Процес жалбеног механизма;</p> <p>Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама;</p> <p>Обелодањивање писаних информација/ брошуре, постери, леци, веб страница;</p> <p>Информативни пултови у општинама и ЈУП јединици;</p> <p>Жалбени механизам;</p>	<p>Индивидуални састанци са представницима општине Пирот;</p> <p>Записници са јавних састанака;</p> <p>Друштвене мреже;</p>	<p>Анкетирање грађана/ПАП страна;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);</p>	<p>ЈУП јединица;</p> <p>Општина Пирот</p>	<p>На терет Пројекта</p>
	<p>Остале заинтересоване стране (Екстерне)</p> <p>Штампа и медији;</p> <p>Организације цивилног друштва/НВО;</p> <p>Пружаоци услуга/ Национални и међународни извођачи радова и консултанци за инжењеринг;</p> <p>Разне Владине инспекције као што су Инспекторат за рад, Грађевинска инспекција, итд.</p> <p>Академске установе;</p> <p>Министарства националне Владе;</p> <p>Локалне самоуправе/ релевантна одељења;</p> <p>Општа јавност, туристи, тражиоци послова;</p>	<p>Активности одржавања реализованог Потпројектом; Процес жалбеног механизма;</p> <p>Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;</p>	<p>Комуникација путем масовних/друштвених мрежа;</p> <p>Обелодањивање писаних информација;</p> <p>Обелодањивање активности на веб страници МГСИ и општине Пирот;</p>	<p>Индивидуални састанци са представницима општине Пирот;</p> <p>Записници са јавних састанака;</p> <p>Друштвене мреже</p>	<p>Анкетирање грађана/ПАП страна;</p> <p>Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);</p>	<p>ЈУП јединица;</p> <p>Општина Пирот;</p> <p>МГСИ;</p> <p>Тим за односе са јавношћу;</p>	<p>На терет Пројекта</p>

III. Процедуре за решавање жалби или спорова

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

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

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

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

Контакт подаци Локалног менаџера за жалбе, за подношење било каквих питања или коментара у вези са Пројектом су:

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

Јединица локалне самоуправе: Општина Пирот

Служба за пријем жалби – Жалбена комисија

Одељење

Адреса:

Е-пошта:

Број телефона:

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

Жалбе се на локалу подnose Жалбеној комисији/ (Комисији за жалбе или Служби за пријем жалби). Када почне изградња, жалбе се такође могу поднети директно извођачу грађевинских радова или стручном надзору (на лицу места). Извођач радова је дужан да обавести Службу за пријем жалби, успостављену на локалном нивоу, о свим жалбама и начину на који им се приступило и решавало. Контакт подаци за подношење жалбе морају бити видљиви на инфо-табли градилишта како би били јавно доступни у сваком тренутку.

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

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

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

ЈУП ће успоставити Регистар жалби за пројекат.

Поступање са осетљивим притужбама

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

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

IV. Праћење и извештавање:

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

Извештаји ће садржати следеће информације:

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

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

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

V. Одобрење и потписи:

Прилог 01: Жалбени формулар

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа

ЖАЛБЕНИ ФОРМУЛАР

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

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

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

Питање или жалба
Питање или опис жалбе (ово поље је обавезно попунити):
Овде опишите шта је разлог Ваше жалбе

Уколико је питање или жалба везана за одређени конкретан догађај или инцидент, молимо Вас наведите место и датум где и када се то догодило, као и да ли се ради о поновљеном догађају или инциденту:

Овде опишите конкретан догађај, са више детаља

Како видите решавање проблема (шта сматрате да би требало да се догоди да би се решио проблем)?

Овде опишите

Молимо да попуњен формилар вратите на следећу адресу:

Јединица локалне самоуправе: Општина Пирот

Служба за пријем жалби – Жалбена комисија

Одељење:

Одговорна особа:

Адреса:

Е-пошта:

Број телефона:

Уколико у року од **7 радних дана** не добијете потврду пријема Ваше жалбе, питања, а у року од **30 календарских дана** од датума пријема не добијете одговор на ваше питање, коментар или жалбу, контактирајте менаџера за жалбе: **Централни менаџер за жалбе**, стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима

Е-ПОШТОМ:

zalbe.liid@mgsi.gov.rs

ПОШТОМ:

Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја

Менаџер за жалбе: **Централни менаџер за жалбе**, стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима

Узун Миркова 3,

11000 Београд, Србија

ТЕЛЕФОНОМ:

+381 65 250 09 20 (радним данима од 10 до 13)

(Радним даном од 10 до 13 часова)

Напомињемо да можемо да одговоримо само на питања или коментаре који се односе директно на овај Пројекат, не и на питања која се односе на општи рад Министарства или других институција која су обухваћене Пројектом.

За више детаља, молимо прочитајте Жалбени механизам пројекта (LIID) у Републици Србији доступан на: (<https://www.mgsi.gov.rs/>)

Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу

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

Евиденција решавања жалби на централном нивоу

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

Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна

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

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



