

## План укључивања заинтересованих страна

ПОТПРОЈЕКАТ

„ Урбани Цепови Рума “

**ОПШТИНА РУМА**

Садржај

Списак скраћеница.....	1
<b>I. Увод.....</b>	<b>1</b>
Потпројекат: „ <b>Урбани Цепови Рума</b> “ .....	4
Сврха ангажмана заинтересованих страна .....	5
<b>II. Идентификација заинтересованих страна .....</b>	<b>6</b>
Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта....	7
Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације .....	13
<b>III. Процедуре за решавање жалби или спорова.....</b>	<b>17</b>
<b>IV. Праћење и извештавање .....</b>	<b>18</b>
<b>V. Одобрење и потписи: .....</b>	<b>19</b>
Прилог 01: Жалбени формулар.....	20
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 .....	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://liid.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 „ **Урбани Цепови Рума** “ (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: „ **Урбани Цепови Рума** “

Општина Рума налази се у Републици Србији, у Аутономној покрајини Војводини, у Сремском округу. Као један од значајнијих урбаних центара у региону, Рума има развијену мрежу јавних и комерцијалних садржаја, као и изражен значај јавних простора у свакодневном функционисању локалне заједнице. Рума је смештена између Дунава и Саве, у подножју Фрушке Горе. Површина Руме је 582 квадратних километара. Посебан географски куриозитет је да кроз њу пролази 45-ти упоредник, а на свега петнаестак километара је западно од 20-тог меридијана. Центар града лежи на 111,00 м надморске висине. Од Београда је удаљена око 50, Новог Сада 35, Шапца 30 и Сремске Митровице 20 километара.

Према попису из 2022. било је 27.747 становника.

Предметне локације налазе се у централним градским зонама, у оквиру вишепородичног становања и зона централних садржаја, са значајном фреквенцијом пешачког кретања и свакодневног боравка становништва. Постојеће партерне површине и пешачке комуникације су у појединим деловима дотрајале, недовољно функционално организоване и делимично неусклађене са савременим потребама корисника.

Унапређење јавних површина, њихове функционалности, приступачности и безбедности представља важан елемент побољшања квалитета живота становништва. У том контексту, општина Рума је припремила ЈЛС инвестициони пројекат усмерен на реконструкцију и уређење партерних и пешачких површина, унапређење урбаног амбијента и озелењавање јавних простора у централним градским блоковима.

ЈЛС инвестициони пројекат „Урбани цепови Рума“ обухвата више појединачних интервенција на површинама јавне намене у централним градским зонама општине Рума, са циљем унапређења функционалности, приступачности, безбедности и квалитета јавних простора намењених боравку,

Пројекат се реализује кроз више фаза и локација, а предмет овог уговора су следеће фазе:

- Фаза 3 – Локација 3 – Партерна површина у Блоку 1-1-2 „Војна зграда“, део КП 840 КО Рума;
- Фаза 4а – Локација 4 – Партерна површина у Блоку 2-1-4 „Стара пошта“, КП 970/1, 968/1, 978/1, 977/2 и 979 КО Рума;
- Фаза 5 – Локација 4 – Партерна површина у Блоку 2-1-4 „Стара пошта“, КП 977/1 КО Рума.

Интервенције су усмерене на уређење и реконструкцију јавних површина, пешачких комуникација, партерних целина и зелених површина, уз унапређење урбаног амбијента, безбедности и приступачности простора за све категорије корисника.

Пројектна решења обухватају реконструкцију и изградњу пешачких стаза и платоа, уређење партерних површина, унапређење система одводњавања, постављање урбаног мобилијара, декоративне и функционалне расвете, као и озелењавање и хортикултурно уређење простора.

Планиране интервенције доприносе унапређењу квалитета јавних простора у централним градским зонама Руме, стварању безбеднијег и функционалнијег окружења за кретање и боравак грађана, као и побољшању визуелног идентитета и отпорности урбаног простора.

Сви под-пројекти реализују се на површинама јавне намене и земљишту у јавној својини, у складу са важећим планским документима, издатим локацијским условима и пројектно-техничком документацијом.

Више о Потпројекту „Урбани Џепови Рума“ може се наћи на интернет страници Пројекта (LIID): Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре <https://liid.mgsi.gov.rs>, као и на интернет страници Општине Рума: <https://www.ruma.rs/>

### Сврха ангажмана заинтересованих страна:

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

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

## II. Идентификација заинтересованих страна:

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

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

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

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

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

Кодирање бојама	<b>Блиско укључивати и активно утицати:</b> захтева редовно и често укључивање, најчешће лицем у лице и неколико пута годишње, укључујући писано и усмено информисање
	<b>Неговати информисаност и задовољство:</b> захтева редовно укључивање (нпр. шестомесечно), најчешће писменим информисањем
	<b>Пратити:</b> 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"> <li>▪ Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре;</li> </ul>	Главни пандан Светској банци за имплементацију пројекта	Висок	Висок	Партнерство
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ЈУП јединица;</li> </ul>	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"> <li>▪ Општина Рума                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Комисије и службе задужене за праћење Пројекта (LIID);</li> <li>- Инспекцијске службе општине;</li> </ul> </li> </ul>	Као крајњи корисник, локална самоуправа има велика очекивања од благовремене имплементације пројекта како би остварила погодности од економског развоја, нижих трошкова и уштеде времена, безбедности, користи за животну средину, као и других могућих позитивних пратећих ефеката.	Висок	Висок	Партнерство
	Корисници предузећа и објеката јавних служби	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Родитељи чија деца иду у вртић Центар</li> <li>- Верници који долазе у цркву Светог Духа</li> <li>- Особе које раде или долазе у Занатски парк</li> <li>- Локални привредни субјекти, трговински и угоститељски објекти</li> <li>- Становници насеља на територији општине Рума</li> <li>- Пешаци,</li> </ul>	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових институција.	Висок	Средњи	Консултација

	бициклисти и сви учесници у саобраћају који користе јавне површине и локалну путну инфраструктуру - Локално становништво и посетиоци општине Рума				
Становништво које може бити	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нема откупа земљишта, не очекује се откуп земљишта,</li> </ul>	Заинтересованост за утицај потпројекта на остваривање права, али и здравље и безбедност заједнице током изградње	Висок	Средњи	Консултација
погођено било кроз привремена или трајна ограничења у погледу коришћења приватног земљишта, откуп земљишта или присилно пресељење	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	(бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)			
Становништво под утицајем Потпројекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>Становници околних улица и улица којима се допрема материјал за изградњу (Мапа оквирне зоне утицаја, прилог 4. )</li> </ul>	Забринутост за здравље и безбедност заједнице услед утицаја током радова (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација

	Представниц и привредних субјеката	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сви привредни субјекти чије је пословање директно везано за околину</li> </ul>	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"> <li>Старије особе/пензионери;</li> <li>Особе са инвалидитетом и хроничним болестима;</li> <li>Роми и остале мањинске заједнице;</li> </ul>	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих	Висок	Средњи	Консултација
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Економски маргинализоване и угрожене групе</li> <li>Домаћинства са самохраним родитељима</li> <li>Особе са ниском писменошћу и ИКТ Знањем</li> </ul>				
Остале заинтересоване		<ul style="list-style-type: none"> <li>Светска Банка</li> </ul>	Заинтересовани за постизање циљева пројектног развоја и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима пројекта	Висок	Висок	Партнерство
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Влада Републике Србије</li> </ul>	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"> <li>Министарство Финансија</li> </ul>	Надзор над Уговором о кредиту	Висок	Висок	Партнерство

стране	Установе на националном нивоу	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Републичке инспекцијске службе</li> </ul>	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"> <li>▪ Академске институције</li> </ul>	Заинтересованост за идејно решење и имплементацију Пројекта/Потпројекта може пружити платформу за размену Знања	Средњи	Низак	Информисање
	<p><b>Екстерне заинтересоване стране на које утиче Потпројекат</b></p>	<p>Спортски савез општине Рума</p> <p>-Спортска и рекреативна удружења са територије општине Рума</p> <p>-Ловачка удружења са територије општине Рума</p> <p>-Планинарска и рекреативна удружења</p> <p>-Удружења грађана са територије општине Рума</p> <p>-Организације које се баве локалним развојем и унапређењем квалитета живота у локалној заједници</p> <p>-Еколошка удружења грађана и организације за заштиту животне средине</p> <p>-Савети месних заједница на територији општине Рума</p> <p>-Локални привредници, предузетници и удружења привредника</p> <p>-Организације и удружења која се баве децом, младима, старим лицима и инклузијом</p> <p>-Пољопривредна удружења и удружења произвођача са</p>	Заинтересованост за погодности пројекта али и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и за здравље и безбедност заједнице	Висок	Низак	Консултација

		<p>територије општине Рума</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Локалне иницијативе за уређење јавних простора и унапређење инфраструктуре</li> <li>-Организације и удружења која се баве безбедношћу саобраћаја и унапређењем услова живота у локалној заједници</li> <li>-Културно-уметничка друштва и организације са територије општине Рума</li> </ul>				
		<p>Локални медији:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruma uživo</li> <li>- Televizija Fruška gora</li> <li>- Радио Срем Рума</li> <li>- Сремске новине</li> <li>-Информативни портал општине Рума</li> <li>- Званична Facebook страница Општине Рума</li> <li>-Локалне Facebook групе и странице грађана општине Рума</li> </ul>	<p>Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна</p>	Средњи	Низак	Информисање

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

#### 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
<b>ФАЗА ИЗВОЂЕЊА РАДОВА</b>	<p><b>Заинтересоване стране на које пројекат/потпројекат утиче:</b></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; алтернативни правци доласка до јавних институција/стамбених јединица</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 Рума;</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>Јавне консултације пре почетка извођења радова;</p> <p>Квартални састанци у општини Рума;</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 Рума, 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 Рума (закуп сала за јавне састанке);</p> <p>Штампани постери/брошуре/леци</p>

	<p>Утицаји на здравље и безбедност (Безбедносне мере у вези са изградњом);</p> <p>Прилике за запошљавање;</p> <p>Забринутост за животну средину;</p> <p>Подизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН);</p> <p>Припремљеност и реаговање у хитним случајевима;</p>		Друштвене мреже;			на терет Пројекта;
<p><b>Остале заинтересоване стране (Екстерне)</b></p> <p>Штампа и медији;</p> <p>Организације цивилног друштва/НВО;</p> <p>Пружаоци услуга/национални и међународни извођачи радова и консултант 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 Рума;</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><b>Остале заинтересоване стране (Интерне)</b></p> <p>Остало особље ЈУП јединице;</p> <p>Консултанти за надзор;</p> <p>Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници;</p>	<p>Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела;</p> <p>Обука о ЕСА и осталим подуправљачким плановима;</p> <p>Процес жалбеног механизма;</p>	<p>Састанци лицем у лице; Обуке/радионице;</p> <p>Позиви на јавне састанке/у заједници;</p>	<p>Индивидуални састанци са ЈУП-ом, по потреби</p>	<p>Према потреби</p>	<p>ЈУП јединица;</p> <p>Извођач радова/подизвођачи;</p>	<p>На терет Пројекта</p>
Оперативна фаза	<p><b>Стране на које утиче пројекат:</b></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 Рума;</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 Рума</p>	<p>На терет Пројекта</p>
	<p><b>Остале заинтересоване стране (Екстерне)</b></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>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 Рума;</p>	<p>Индивидуални састанци са представницима општине Рума;</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 Рума;</p> <p>МГСИ;</p> <p>Тим за односе са јавношћу;</p>	<p>На терет Пројекта</p>

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

	Министарства националне Владе; Локалне самоуправе/ релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова;						
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

### III. Процедуре за решавање жалби или спорова

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

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

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

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

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

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

**Јединица локалне самоуправе: Општина Рума**  
**Служба за пријем жалби – Жалбена комисија**  
**Одељење за инспекцијске послове**  
**Мирослава Паунић, помоћник шефа одељења за инспекцијске послове**  
**Адреса: Главна 107, 22400 Рума**  
**Е-пошта: [inspekcijskiposlovi@ruma.rs](mailto:inspekcijskiposlovi@ruma.rs)**  
**Број телефона: 022/470-644**

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

Жалбе се на локалу подносе Жалбеној комисији/ (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 достављање 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 сдражати следеће врсте информација: права жена; Самозаштита у случајевима насиља и сексуалног злостављања; бројеви телефона за хитне случајеве; Контакт подаци институција и организација код којих се могу обратити; Жалбени механизам и политика приватности;

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

#### IV. Праћење и извештавање:

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

Извештаји ће садржати следеће информације:

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

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

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

## V. Одобрење и потписи:

## Прилог 01: Жалбени формулар

### Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа

#### ЖАЛБЕНИ ФОРМУЛАР

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

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

Контакт подаци	
Ваше име и презиме и контакт подаци неће бити објављени, нити ће бити доступни јавно. Ови подаци ће бити коришћени искључиво за евентуалну даљу комуникацију са Вама у вези послатог питања или жалбе.	
Број жалбе у интерној евиденцији	
Име: Овде упишите име	Презиме: Овде упишите презиме
Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података):	<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 формулар вратите на следећу адресу:

**Јединица локалне самоуправе: Општина Рума**

**Служба за пријем жалби – Жалбена комисија**

**Одељење за инспекцијске послове**

**Мирослава Паунић, помоћник шефа одељења за инспекцијске послове**

**Адреса: Главна 107, 22400 Рума**

**Е-пошта: [inspekcijskiposlovi@ruma.rs](mailto:inspekcijskiposlovi@ruma.rs)**

**Број телефона: 022/470-644**

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

**Е-ПОШТОМ:**

[liid.zalbe@mgsi.gov.rs](mailto:liid.zalbe@mgsi.gov.rs)

**ПОШТОМ:**

**Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре**

**Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја**

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

Узун Миркова 3,

11000 Београд, Србија

**ТЕЛЕФОНОМ:**

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

(Радним даном од 10 до 13 часова)

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

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

## 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 Рума	Локални координатор за Пројекат /члан радне групе за административна Питања	Категорија и име заинтересоване стране	Датум ангажовања	Начин консултације	Кључни проблеми/забринутости	Датум одговора	Праћење договорених будућих акција	Напомене о напретку
1			<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 Рума

