

План укључивања заинтересованих страна

ПОТПРОЈЕКТИ:

- „РЕКОНСТРУКЦИЈА И УРЕЂЕЊЕ ФУТОШКОГ ПАРКА НА К.П. 7510/10 К.О. НОВИ САД I, НОВИ САД (БЕЗ ЗОНЕ ЈЕЗЕРА) И РЕКОНСТРУКЦИЈА И УРЕЂЕЊЕ ФУТОШКОГ ПАРКА НА ДЕЛУ К.П. 7530/10 К.О. НОВИ САД I, НОВИ САД (ЈЕЗЕРСКА ЗОНА)“
- „ИЗГРАДЊА БИЦИКЛИСТИЧКЕ СТАЗЕ НА ДЕОНИЦИ НОВИ САД – РУМЕНКА – ИРМОВО – КИСАЧ – ЧЕНЕЈ, НА: К.П. 9904/1 К.О. ФУТОГ, К.П. 3394 К.О. СТЕПАНОВИЋЕВО, К.П. 8154, 8137, 5263/2, 5263/1, 5264/1, 5260, 5255, 5253, 5248, 1525/1, 1525/2, 1757/2, 1757/1, 1757/3, 8138, 8139, 8123 К.О. КИСАЧ, К.П. 4200, 4196, 4151, 4195 К.О. ЧЕНЕЈ - ДРУГА ФАЗА“

ГРАД НОВИ САД

Садржај

Списак скраћеница	1
I. Увод	1
Локални потпројекат 1.: Реконструкција и уређење Футошког парка на К.П. 7510/10 и део парцеле 7530/10 К.О. Нови Сад I, Нови Сад (без зоне језера) и реконструкција и уређење Футошког парка на делу К.П. 7530/10 к.о. Нови Сад I, Нови Сад (језерска зона)	1
Локални потпројекат 2.: „Изградња бицикличке стазе на деоници Нови Сад – Руменка – Ирмово – Кисач – Ченеј, на: К.П. 9904/1 К.О. Футог, К.П. 3394 К.О. Степановићево, К.П. 8154, 8137, 5263/2, 5263/1, 5264/1, 5260, 5255, 5253, 5248, 1525/1, 1525/2, 1757/2, 1757/1, 1757/3, 8138, 8139, 8123 К.О. Кисач, К.П. 4200, 4196, 4151, 4195 К.О. Ченеј - Друга фаза“	2
Сврха ангажмана заинтересованих страна:	3
II. Идентификација заинтересованих страна:.....	4
Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта ..	5
III. Циљеви ангажовања заинтересованих страна:	11
Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације.....	11
IV. Процедуре за решавање жалби или спорова	15
V. Праћење и извештавање:	16
VI. Одобрење и потписи:	17
Прилог 01: Жалбени формулар	18
Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу	20
Евиденција решавања жалби на централном нивоу	20
Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна	21
Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта 1 на становништво града Новог Сада	22
Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта 2 на становништво града Новог Сада	23

Списак скраћеница

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

ИБРД – Међународна банка за обнову и развој

АФД – Француска агенција за развој

ЈЛС – Јединица локалне самоуправе

ЈУП – Јединица за управљање пројектима

ЖМ - Жалбени механизам

МГСИ – Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре

МФ – Министарство финансија

МЗЖС – Министарство заштите животне средине

НВО – Невладина организација

Сртучни надзор ЈУПа – 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 овог плана укључивања заинтересованих страна за предметне потпројекте:

1. **„Реконструкција и уређење Футошког парка на К.П. 7510/10 К.О. Нови Сад I, Нови Сад (без зоне језера) и реконструкција и уређење Футошког парка на делу К.П. 7530/10 к.о. Нови Сад I, Нови Сад (зона језера)“**
2. **„Изградња бицикличке стазе на деоници Нови Сад – Руменка – Ирмово – Кисач – Ченеј, на: К.П. 9904/1 К.О. Футог, К.П. 3394 К.О. Степановићево, К.П. 8154, 8137, 5263/2, 5263/1, 5264/1, 5260, 5255, 5253, 5248, 1525/1, 1525/2, 1757/2, 1757/1, 1757/3, 8138, 8139, 8123 К.О. Кисач, К.П. 4200, 4196, 4151, 4195 К.О. Ченеј - Друга фаза“**

Биће реализован у оквиру Пројекта „Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа (LIID)“ (у даљем тексту Пројекат). Овај СЕП односи се на реализацију Потпројекта.

Локални потпројекат 1.: Реконструкција и уређење Футошког парка на К.П. 7510/10 К.О. Нови Сад I, Нови Сад (без зоне језера) и реконструкција и уређење Футошког парка на делу К.П. 7530/10 к.о. Нови Сад I, Нови Сад (језерска зона)

Објекат је јавна парковска површина са пешачким стазама парковским мобилијаром и јавном осветом у оквиру којег је језеро и ограда око парка.

ПЗИ-1271-1/22 се односи на реконструкцију парка без зоне језера, а

ПЗИ-1271-2/22 на реконструкцију језера.

Укупна површина парка: 72.122,91m²

Зелене површине: 55.528.76m²

Стазе, платои и тргови (камене коцке, калдрма ломљене камене плоче, асфалтне и бехатон површине): око 8.600 m²

Превиђена је реконструкција и санација свих пешачких стаза. Додавање платоа и тргова за коришћење отворених галерија.

Обнова и додавање новог мобилијара који је пројектован у складу са постојећим тако да се не руши изглед некадашњег парка.

Обнова јавне расвете са додатком нових светиљки и енергетски ефикаснијих лампи.

Изградња нових чесми.

Ограђивање целог обима парка и реконструкција улаза у парк. Улаз из хајдук Вељкове се отвара, и формира се попличан плато-трг, у оквиру зелене површине.

Све у складу са условима надлежних институција.

Зона језера: 3 856,56 m²

Пројектом је предвиђена реконструкција језера у смислу обезбеђења количине воде у језеру која ће се у језеру одржавати током целе године, обзиром да се у последњих неколико година ниво подземне воде спустио толико да се језеро осушило а да се у самом језеру налазе фракције које не могу да задрже воду.

Локални потпројекат 2.: „Изградња бицикличке стазе на деоници Нови Сад – Руменка – Ирмово – Кисач – Ченеј, на: К.П. 9904/1 К.О. Футог, К.П. 3394 К.О. Степановићево, К.П. 8154, 8137, 5263/2, 5263/1, 5264/1, 5260, 5255, 5253, 5248, 1525/1, 1525/2, 1757/2, 1757/1, 1757/3, 8138, 8139, 8123 К.О. Кисач, К.П. 4200, 4196, 4151, 4195 К.О. Ченеј - Друга фаза“

Планирано је да пројектована бицикличка стаза повезује насељена места на територији града Нови Сад и омогући циклотуристима приступ до туристичких знаменитости на подручју града и приградских насеља и као таква постане део Националне бицикличке руте ЕуроВело 6.

Бицикличка стаза која је предвиђена пројектном документацијом – Пројектом за извођење, повезује Нови Сад са приградским местима Руменка, Ирмово, Кисач и Ченеј, која имају око 13.000 становника, и бицикл је веома важно превозно средство у свакодневним активностима грађана Новог Сада.

Предмет пројекта је изградња бицикличке стазе на потезу Нови Сад – Руменка – Ирмово – Кисач – Ченеј, у дужини од 21,2 km.

Реализација пројекта је планирана фазно, због велике укупне дужине трасе. Пројектована бицикличка стаза дефинисана је са седам осовина које одређују деонице фазне градње. Осовине у зависности од локације углавном одликују дужи правци усаглашени са постојећим стањем и могућностима на терену заобљени на преломима увођењем одговарајућих хоризонталних кривина. Ширина пројектоване стазе је 2.0м, са одговарајућим попречним нагибом.

Пројектоване вредности хоризонталних и вертикалних елемената бицикличке стазе су одређене за брзину од 20km/h што представља оптималну брзину бициклиста коју треба обезбедити на главним бицикличким саобраћајницама. Ниже вредности су примењене у зонама прелаза бициклиста преко коловоза, као и у зонама просторних ограничења.

Предметне фазе су дефинисане осовинама новопроектване бицикличке стазе.

Прву фазу чине:

- осовина 1 која се налази у Привредниковој улици у Новом Саду;
- осовина 2 која се пружа дуж канала ДТД-а до Ирмовачког моста.

Радови на изградњи прве фазе предметне бицикличке стазе у дужини од 9,6km завршени су током 2025. године.

Другу фазу чине:

- осовина 3 на потезу од Ирмовачког моста до уласка у насеље Кисач;
- осовина 4 која се пружа кроз Војвођанску улицу, Улицу 13.октобра и Јанка Гомбара, кроз насеље Кисач;
- осовина 5, која се пружа кроз улицу Јанка Гомбара, Железничку и Јаношикову улицу у Кисачу;
- осовина 6, која се пружа дуж Јаношикове улице у Кисачу;
- осовина 7, пружену од изласка из насеља Кисач до улиаска у Ченеј;

Техничком документацијом дефинисани су тачни потези са приложеним предмером и предрачуном за сваку фазу понаособ, па су тако израдом ПЗИ – Пројекта за извођење обухваћене осовина 3, осовина 4, осовина 5, осовина 6 и осовина 7, које чине другу фазу пројекта.

Предвиђено је постављање стубова соларне јавне расвете. На путевима се ризичним подручјима сматрају места на којима се укрштају трасе возила, где она залазе у подручја са пешацима и/или бициклистима, као и места на којима постојећи пут прелази на деоницу нестандартне геометрије. У овим областима се повећава вероватноћа саобраћајних удеса. Једна од основних улога осветљења пута је да укаже на постојање ризичног подручја.

Више о потпројектима се налази на интернет страници Пројекта (LIID): <https://liid.mgsi.gov.rs/> као и на интернет страници града Новог Сада: <https://novisad.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 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 за и утицаја пројекта на ове групе као и њиховог утицаја на сам програм. . Како је дефинисано у СЕП 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	Блиско укључивати и активно утицати: захтева редовно и често укључивање, најчешће лицем у лице и неколико пута годишње, укључујући писмено и усмено информисање
	Неговати информисаност и задовољство: захтева редовно укључивање (нпр. шестомесечно), најчешће писменим информисањем
	Пратити: захтева повремено укључивање (нпр. једном годишње), најчешће индиректним писменим 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 укључености
Заинтересоване стране на које ПОТПРОЈЕКАТ утиче	Институције на националном нивоу	Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре;	Главни пандан Светској банци за имплементацију пројекта	Висок	Висок	Партнерство
		ЈУП јединица;	Управљање и имплементација пројекта, надзор, извештавање, управљање финансијским, еколошким и друштвеним ризиком, управљање жалбама, имплементација и координација СЕП плана	Висок	Висок	Партнерство
	Институције на регионалном и локалном нивоу	- Град Нови Сад - Комисије и службе задужене за праћење Пројекта (LIID); - Инспекцијске службе града Новог Сада;	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	Становништво које је радно ангажовано или повезано са радом/користи услуге следећих институција: - Институт за здравствену заштиту деце и омладине Војводине; - Дом за старе Нови Сад - Вила Парк - ЈОДНА БАЊА СПЕЦИЈАЛНА БОЛНИЦА ЗА	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових институција. Забринутост за здравље и безбедност заједнице, утицаје у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација

	РЕУМАТСКЕ БОЛЕСТИ Специјална болница за реуматске болести; ▪ вртић Радосно детењство; ▪ Вртић Tralaland; ▪ Културни центар ЛАБ ▪ Отворени базени Сајмиште ▪ Завод за трансфузију крви Војводине; ▪ Медицински факултет Нови Сад; ▪ Пастеров завод; ▪ Клиника за медицинску реhabилитацију; ▪ Институције које се налазе уз трасу бициклическе стазе на деоници Нови Сад – Руменка – Ирмово – Кисач – Ченеј				
Становништво које може бити погођено било кроз привремена или трајна ограничења у погледу коришћења приватног	▪ Нема откупа земљишта, не очекује се откуп земљишта али потенцијално могу бити погођени становници улице у којој ће се вршити реконструкција у погледу приступа	Заинтересованост за утицај пројекта на њихов живот и разумевање процедуре компензације и додатну подршку и помоћ у обнављању животног стандарда	Висок	Средњи	Консултација

	земљишта, откуп земљишта или присилно пресељење	својој имовини у току извођења радова				
	Становништво под утицајем Потпројекта	Становници околине Футошког парка, ограничено на околину парка а под утицајем Потпројекта (Мапа оквирне зоне утицаја, прилог 4.)	Забринутост за здравље и безбедност заједнице, утицаје у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
	Представници привредних субјеката	- Сви привредни субјекти чије пословање је искључиво везано за локацију Футошког парка, ограничено на околину парка ; - Сви привредни субјекти уз трасу бициклистичке стазе на деоници Нови Сад – Руменка – Ирмово – Кисач – Ченеј (прилог 4)	Забринутост за здравље и безбедност заједнице, утицаје у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
Појединци или групе у неповољном или угроженом положају	Рањиве групе	Потенцијално: - Старије особе/пензионери; - Особе са инвалидитетом и хроничним болестима; - Роми и остале мањинске заједнице;	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих	Висок	Средњи	Консултација

		- Економски маргинализоване и угрожене групе - Домаћинства са самохраним родитељима - Особе са ниском писменошћу и ИКТ знањем				
Остале заинтересоване стране		Светска Банка	Заинтересовани за постизање циљева пројектног развоја и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима пројекта	Висок	Висок	Партнерство
	Установе на националном нивоу	Влада Републике Србије	Заинтересовани за постизање циљева укупног развоја друштва и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима Светске банке	Висок	Висок	Партнерство
		Министарство финансија	Назор над Уговором о кредиту	Висок	Висок	Партнерство
		Републичке инспекцијске службе	Заинтересован за спровођење законских захтева у свим аспектима пројектне имплементације са нагласком током грађевинских активности.	Висок	Средњи	Консултација
		Академске институције	Заинтересованост за идејно решење и имплементацију пројекта / Пројекат може пружити платформу за размену знања	Средњи	Низак	Информисање
		ЈП „Путеви Србије“	Надлежни орган за одржавање, изградњу/реконструкцију, развој и управљање државним путевима (I и II категорије) –улица Футошка представља главну везу овог дела града и градских саобраћајница са трасом државног пута IB 12 (ознака пута 12 Суботица – Сомбор – Оџаци – Бачка Паланка – Нови Сад –	Средњи	Низак	Информисање

			Зрењанин – Житиште – Нова Црња – државна граница са Румунијом (гранични прелаз Српска Црња)			
	Екстерне заинтересоване стране на које утиче ПОТПРОЈЕКАТ	Организације цивилног друштва и удружења: - Сва удружења из базе удружења на територији града Новог Сада - Списак активних удружења града Новог Сада - и друга удружења и локалне организације заинтересоване за Потпројекте	Заинтересованост за погодности пројекта али и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и за здравље и безбедност заједнице	Висок	Низак	Консултација
		■ Локални медији - Новосадска ТВ - ТВ НС Плус - ТВ Панонија - ТВ Мост - ТВ Јесењин - ТВ Беседа - TV Нуро - ТВ Делта - ТВ Мозаик - ТВ К9 - КТВ Телевизија - ВТВ Локалне радиостанице: - Радио АС ФМ - Делта радио 89,5 - Радио Тавор 95,1	Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна	Средњи	Низак	Информисање

		- Радио Марија Нови Сад 90,0 - City radio 91,0 - Радио Беседа 91,8 - Радио 021 92,2 - Радио Сигнал 98,8 - Naxi Planeta radio 100,6 - РТИ ФМ 101,0 - Радио Јесењин - ТДИ радио 107,5 - Радио Благовесник 95,7 - Радио Славословље 90,7 - Радио Сомбор 97,5 - и друге; - Локалне новине и портали				
		▪ Потенцијални извођач(и), подизвођач(и) и њихови радници	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама у фази реализације реконструкције улице	Висок	Средњи	Консултација
		▪ Потенцијални надзорни инжењер(и) за надзор грађевинских радова и њихови радници,	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама у фази реализације реконструкције улице и санације клизишта	Висок	Средњи	Консултација
		▪ Представници привреде града Новог Сада. ▪ 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

III. 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, информисаног и слободног ангажовања и учешћа, како би довело до широке подршке заједнице која је изложена утицајима пројекта и обезбедило дугорочну одрживост активности пројекта. Мишљења и аргументи заинтересованих страна ће бити документовани и пажљиво размотрени током фазе припреме и реализације пројекта.

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

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

Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације

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	Заинтересоване стране на које пројекат/потпројекат утиче: Особе које живе узонама утицаја реализације потпројекта; Локалне самоуправе Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга;	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	Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за угрожене групе; Информативни пултови / у згради градске управе, на месту извођења радова и ПИУ јединици Индивидуално досезање до ПАП страна	Јавне консултације Фокус групе-састанци са специјално осетљивим групама Жалбени механизам;	Јавне консултације пре почетка извођења радова; Квартални састанци у градској управи; Информативни пултови са брошурама	ЈУП јединица; Саветници за надзор; Град Нови Сад, службе за праћење и подршку Пројекту	Оглашавање јавних састанака у локалним новинама и локалним ТВ и радио станицама (2.000,00 евра) Организацион и трошкови на

Запослени и корисници јавних институција; Привредници који послују у зони која је погођена реализацијом; Угрожене групе;	се процењује да ће они трајати; Процес жалбеног механизма; План управљања саобраћајем – измештање јавног саобраћаја; алтернатив ни правци доласка до јавних институција/стамбених јединица Утицаји на здравље и безбедност (Безбедносне мере у вези са изградњом); Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; Подизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН). Припремљеност и реаговање у хитним случајевима	Комуникација на друштвеним мрежама; Обелодањивање писмених информација / брошуре, постери, леци, веб страница; Интернет странице пројекта и града Новог Сада	Записници са јавних састанака; Извештаји са радионица; Анкетирање грађана/ПАП страна – По завршетку изградње; Друштвене мреже	/постерима у погођеним деловима града (континуирано); Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);	Извођач радова/под извођачи;	терет Пројекта и града Новог Сада (закуп сала за јавне састанке) Штампане Постери/брошуре/леци на терет Пројекта
Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва / НВО; Пружаоци услуга / Национални и међународни извођачи радова и консултанци за инжењеринг; Разне Владине инспекције као што су инспекторат за рад, грађевинска инспекција, итд.	Пројектне информације – делокруг реализације Потпројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Активности координације; Утицаји на здравље и безбедност; Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; План управљања саобраћајем;	Квартални састанци у Градској управи Новог Сада; Комуникација на друштвеним межама (према потреби); Информативни пултови / у згради градске управе, на месту извођења радова и ПИУ јединици (континуирано)	Жалбени механизам Записници са јавних састанака Извештаји са радионица Анкетирање грађана/ПАП страна – По завршетку расељавања – и/или изградње	Према потреби	ЈУП јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања)	на терет Пројекта

	Академске установе; Министарства РС; Остале Владине службе и одељења од којих се захтевају дозволе/одобрења; Локалне самоуправе/ релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова	Процес жалбеног механизма;		Друштвене мреже			
	Остале заинтересоване стране (Интерне) Остало особље ПИУ јединице; Консултанти за надзор; Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници	Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Обука о ЕСА и осталим подуправљачким плановима; Процес жалбеног механизма.	Састанци лицем у лице; Обуке/радионице; Позиви на јавне састанке/у заједници	Индивидуални састанци са ЈУП-ом, по потреби	Према потреби	ЈУП јединица Извођач радова/под извођачи;	на терет Пројекта
Оперативна фаза	Стране на које утиче пројекат: Особе које живе у погођеним заједницама; Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга; Угрожене групе; Локалне самоуправе	Задовољство активностима укључивања и ЖМ; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе; Комуникација на друштвеним мрежама; Обелодањивање писмених информација / брошуре, постери, леци, веб страница; Информативни пултови / У ЈЛС и ПИУ јединици; Жалбени механизам	Индивидуални састанци са представници ма града Новог Сада; Записници са јавних састанака; Друштвене мреже	Анкетирање грађана/ПАП страна; Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);	ЈУП јединица; Град Нови Сад	на терет Пројекта
	Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва / НВО;	Активности одржавања реализованог Потпројектом; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у	Комуникација путем масовних/друштвених мрежа Обелодањивање писмених информација	Индивидуални састанци са представници ма града Новог Сада;	Анкетирање грађана/ПАП страна; Комуникација на друштвеним	ЈУП јединица;Град Нови Сад; МГСИ	на терет Пројекта

Пружаоци услуга / Национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг; Разне Владине инспекције као што су инспекторат за рад, грађевинска инспекција, итд. Академске установе; Министарства националне Владе; Локалне самоуправе / релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова	заједници током оперативне фазе	Обелодањивање активности на веб страници МГСИ и града Новог Сада	Записници са јавних састанака; Друштвене мреже	мрежаима (према потреби);	Тим за односе са јавношћу	
---	--	---	---	--------------------------------------	--	--

IV. Процедуре за решавање жалби или спорова

Жалбом се сматрају захтеви за достављањем 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-маилом на наведену адресу/број.

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

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

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

Јединица локалне самоуправе: Град Нови Сад

Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције Нови Сад

Бојана Супић, дипл. правник

Адреса: Ул. Стевана Брановачког бр.3, Нови Сад, Србија

Е-пошта: bojana.supic@ugzins.rs

Број телефона: +381 4889-201 (радним данима од 10 до 13)

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 ЈУПа.

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 (СЗ/СУ), који се, у складу са захтевима Светске банке, морају поштовати у свим пројектима које финансира Светска банка, ови стандарди ће се поштовати и одговорности ће предузети 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 СЕА/СХ. Жалбени механизам ће омогућити подношење поверљивих притужби без страха од одмазде. Ове притужбе ће бити благовремено истражене, а сви починиоци ће одговарати. Жалбени механизам ће бити широко доступан и обезбедиће поверљивост личних података. Спровешће се информативне активности ради информисања жена о механизму, које ће 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 СЗ/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 изводјача ће бити достављени ПИУ на преглед и одобрење пре него што извођачима буде дозвољено да почну са радовима.

V. 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 активности објављивања информација путем медија и званичних интернет страница;
- Време и место одржавања консултативних састанака и других врста активности укључивања заинтересованих страна, са информацијом о броју учесника, са подацима о 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 План-а, и извештавање СБ.

Прилог 3 овог План-а садржи образац за праћење активности заинтересованих страна.

VI. Одобрење и потписи:

Прилог 01: Жалбени формулар

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа

ЖАЛБЕНИ ФОРМУЛАР

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

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

Контакт подаци	
Ваше име и презиме и контакт подаци неће бити објављени, нити ће бити доступни јавно. Ови подаци ће бити коришћени искључиво за евентуалну даљу комуникацију са Вама у вези послатог питања или жалбе.	
Број жалбе у интерној евиденцији	
Име: Овде упишите име	Презиме: Овде упишите презиме
Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података):	
☐ Мушки ☐ Женски ☐ Други	
Електронска адреса (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 website, пошто желим да будем анониман.	☐ анонино праћење одговора
Језик на коме ће се комуникација обављати	☐ Српски језик ☐ други, _____ језик

Питање или жалба
Питање или опис жалбе (ово поље је обавезно попунити):
Овде опишите шта је разлог Ваше жалбе
Уколико је питање или жалба везана за одређени конкретан догађај или инцидент, молимо Вас наведите место и датум где и када се то догодило, као и да ли се ради о поновљеном догађају или инциденту:
Овде опишите конкретан догађај, са више детаља
Како видите решавање проблема (шта сматрате да би требало да се догоди да би се решио проблем)?

Овде опишите

Молимо да попуњен формулар вратите на следећу адресу:

Јединица локалне самоуправе: Град Нови Сад
Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције Нови Сад
Бојана Супић, дипл. правник
Адреса: Ул. Стевана Брановачког бр.3, Нови Сад, Србија
Е-пошта: bojana.supic@ugzins.rs
Број телефона: +381 4889-173 (радним данима од 10 до 13)

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

Е-ПОШТОМ:

liid.zalbe@mgsi.gov.rs

ПОШТОМ:

Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја

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

Узун Миркова 3,
11000 Београд, Србија

ТЕЛЕФОНОМ:

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

(Радним даном од 10 до 13 часова)

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

За више детаља, молимо прочитајте Жалбени механизам пројекта (LIID) у Републици Србији доступан на: <https://liid.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	Град Нови Сад	Локални кординатор за Пројекат /члан радне групе за административна питања	Категорија и име заинтересоване стране	Датум ангажовања	Начин консултације	Кључни проблеми/забринутости	Датум одговора	Праћење договорених будућих акција	Напомене о напретку
1			(нпр. НВО, ...)	(нпр. Званични састанак, презентација, неформални састанак...)	Јавни састанак, Преглед питања дос				
2									
3									
4									
5									

Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта 1 на становништво града Новог Сада



