

INFRASTRUKTURA ŽELEZNICE SRBIJE

HITNE OBNOVE

Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP)



Juli, 2024. godine

Sadržaj

Sadržaj.....	2
Lista skraćenica	2
1 Uvod	3
1.1 Opis i kontekst Projekta	3
1.2 Ciljevi i obim ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana	6
2 Regulatorni zahtevi za angažovanje zainteresovanih strana	7
2.1 Zahtevi lokalnog zakonodavstva.....	7
2.2 EBRD zahtevi	7
3 Program angažovanja zainteresovanih strana	9
3.1 Uvod	9
3.2 Zainteresovane strane Projekta	9
3.3 Postojeće komunikacijske prakse IŽS-a	10
3.4 Dokumenti koji će biti objavljeni.....	10
3.5 Objavljivanje informacija o građevinskim radovima	10
3.6 Ciljevi i metode angažovanja	12
4 Upravljanje pritužbama	14
5 Praćenje i izveštavanje	16
6 Prilozi.....	17
Prilog 1: Formular za pritužbe na nivou Projekta.....	17
Prilog 2: Registar pritužbi – Format	18
Prilog 3: Registar angažovanja zainteresovanih strana – Format	18

Lista skraćenica

ESP	Politika zaštite životne sredine i društvenih pitanja
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
NTS	Netehnički sažetak
PIU	Jedinica za sprovođenje Projekta
PR	Zahtev za realizaciju
SEP	Plan angažovanja zainteresovanih strana
IŽS	Infrastruktura željeznice Srbije
RS	Republika Srbija

1 Uvod

1.1 Opis i kontekst Projekta

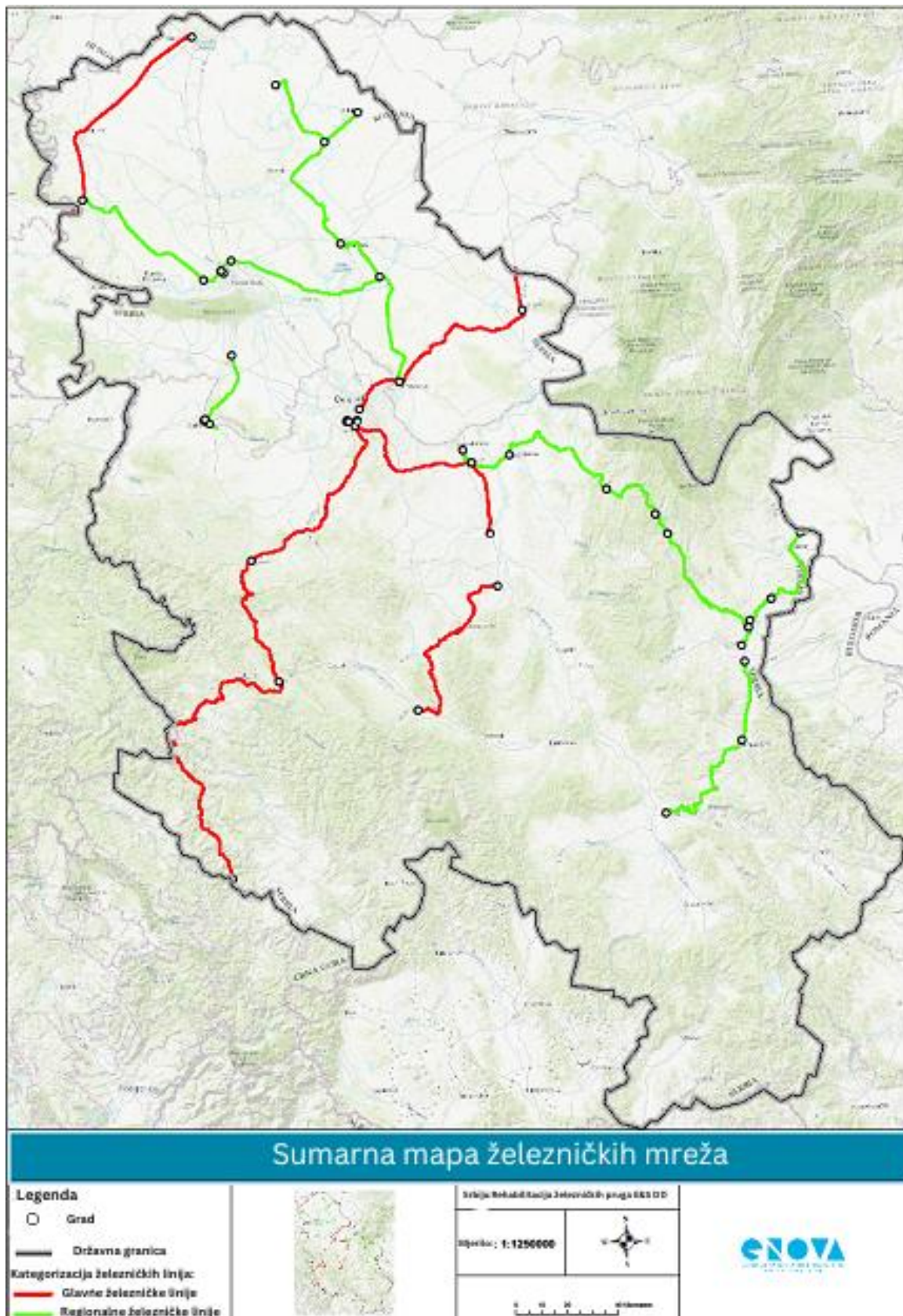
Projekat. Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) razmatra pružanje finansijske podrške Republici Srbiji (RS) za provođenje **projekta hitne obnove železničke infrastrukture** u svrhu nabavke materijala za održavanje različitih delova železničke mreže, ukupne dužine oko 1.090 km. Svi planirani železnički radovi spadaju u redovne aktivnosti održavanja (npr. zamena šina, pragova, skretnica).

Cilj Projekta je poboljšanje kvaliteta železničke infrastrukture, s posebnim naglaskom na unapređenje operativne brzine i pouzdanosti, kao i bezbednosti putničkih i teretnih železničkih usluga, kroz prevenciju iskliznuća sa šina.

Spisak delova železničke mreže uključenih u obuhvat Projekta dat je ispod:

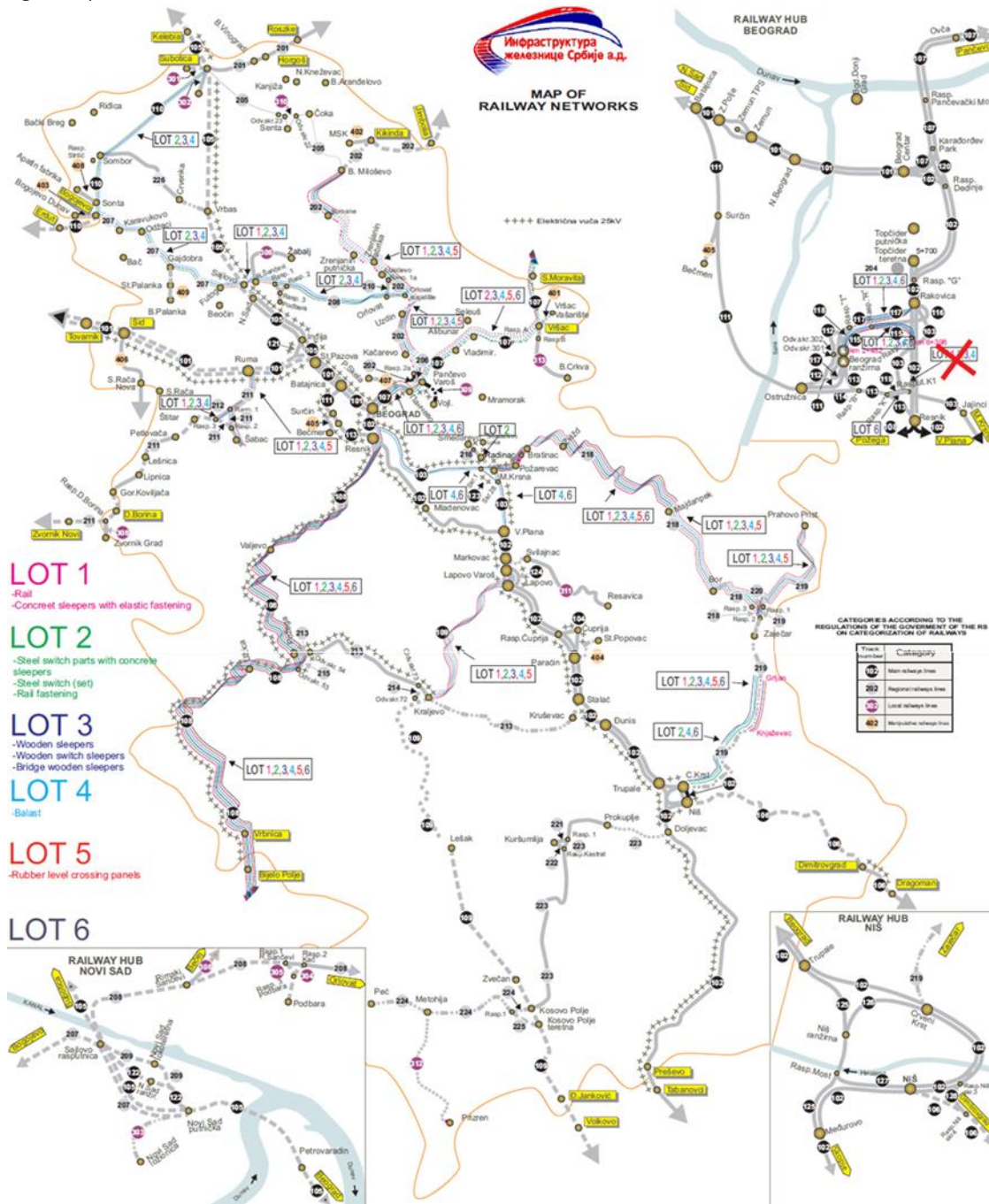
Br. željeznice	Železnica	Deo
115	Stanica za manevrisanje Beograd "B" – Rasp. "R" – Rasp. "A" – (Resnik)	Stanica za manevrisanje Beograd "B" – Rasp. "R" – Rasp. "A"
117	Stanica za manevrisanje Beograd "A" – Rasp. "T" – Rakovica	Rasp. "T" – Rakovica
103	(Rakovica) Jajinci – Mala Krsna – Velika Plana	Mala Kršna – Velika Plana
107	Beograd Centar – Pančevo – Vršac	Beograd centar – Pančevo – Vršac
108	Resnik – Požega – Vrbnica – državna granica	Valjevo – Požega – Vrbnica
109	Lapovo – Kraljevo	Lapovo – Kraljevo
211	Ruma – Šabac – Rasp. Donja Borina – državna granica – (Zvornik Novi)	Ruma – Šabac
211	Ruma – Šabac – Rasp. Donja Borina – državna granica – (Zvornik Novi)	Stanica Šabac
212	(Platičevo) – Rasput. "1" – Rasput. "3" – (Stitar)	(Platičevo) – Rasput. "1" – Rasput. "3" – (Stitar) – Brasina
216	Smederevo – Mala Krsna	Smederevo – Mala Krsna
218	Mala Krsna – Bor – Rasputnica "2" – (Vražognac)	Mala Krsna – Požarevac – Zvid – Majdanpek
218	Mala Krsna – Bor – Rasputnica "2" – (Vražognac)	Majdanpek – Leskovo – Vražognac
219	(Nis) – Crveni Krst – Zaječar – Prahovo – državna granica	Crveni Krst – Knjaževac – Grljan – Zaječar – Vražognac
219	(Nis) – Crveni Krst – Zaječar – Prahovo – državna granica	Trnavac – Tabakovac
219	(Nis) – Crveni Krst – Zaječar – Prahovo – državna granica	Tabakovac – Prahovo
202	Pančevo – Zrenjanin – Kikinda	Pancevo – Zrenjanin – Kikinda – Banatsko Miloševo – Senta
110	Subotica – Bogojevo – državna granica	Subotica – Bogojevo – državna granica Srbija-Hrvatska
207	Novi Sad – Odžaci – Bogojevo	Sajlovo – Futog – Bogojevo
208	(N.Sad) – Rasp.Sajlovo – R.Sančevi – Orlovat staj	Novi Sad Ranžirna – Sajlovo – Rimski Sančevi – Orlovat

Mapa ispod prikazuje delove obuhvaćene Projektom, podeljene na glavne i regionalne železničke linije.



Slika 1: Železnička mreža obuhvaćena opsegom Projekta (razvrstana po glavnim i regionalnim železničkim linijama)

Mapa ispod prikazuje železničku mrežu u Srbiji sa deonicama podeljenim na LOT-ove (pojedinačne ugovore).



Projekat je kategorizovan kao 'B' u skladu sa Politikom zaštite životne sredine i društvenih pitanja (ESP) EBRD-a iz 2019. godine¹.

Organizacija implementacije Projekta. Projekat će biti sproveden od strane Infrastruktura železnice Srbije ("IŽS" ili "Preduzeće"), u uskoj saradnji sa Ministarstvom građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture. Jedinica za implementaciju projekta (PIU) biće uspostavljena unutar IŽS-a.

¹ Projekat se kategorizuje kao "B" kada su njegovi potencijalni utjecaji u oblasti životne sredine i društvenih pitanja specifični za lokaciju i/ili se tako identifikuju i rešavaju efikasnim merama ublažavanja.

Koristi Projekta u oblasti životne sredine i društvenih pitanja. Implementacija predloženog Projekta će rezultirati sa nekoliko pozitivnih utjecaja u oblasti životne sredine i društvenih pitanja, uključujući smanjenje rizika od iskliznuća sa šina i nesreća, čime se poboljšava bezbednost železničkog saobraćaja i smanjuje zagađenje životne sredine usled curenja opasnih materija. Takođe se očekuje poboljšanje povezanosti i mobilnosti zajednica, što će dovesti do većeg zadovoljstva putnika, dok će stimulisati lokalnu privredu kroz poboljšanu logistiku i transport robe. Dodatno, Projekat ima za cilj smanjenje emisija promovisanjem efikasnijih železničkih operacija i potencijalnim prebacivanjem sa drumskog na železnički transport.

Detaljniji opis planiranih radova dat je u **Netehničkom sažetku** koji je deo paketa za objavljivanje u okviru Projekta zajedno sa ovim Planom angažovanja zainteresovanih strana.

1.2 Ciljevi i obim ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana

Ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) je razvijen od strane IŽS kako bi svim zainteresovanim i pogođenim stranama jasno preneo program angažovanja tokom čitavog trajanja Projekta.

Cilj ovog SEP-a je poboljšanje i olakšavanje donošenja odluka vezanih za Projekat i stvaranje mogućnosti za aktivno učešće svih zainteresovanih strana na pravovremen način, kao i pružanje mogućnosti svim zainteresovanim stranama da izraze svoje mišljenje i zabrinutosti koje mogu uticati na donošenje odluka u okviru Projektom. Svrha SEP-a je, dakle, unapređenje angažovanja zainteresovanih strana tokom celog ciklusa Projekta i sprovođenje angažovanja zainteresovanih strana u skladu sa srpskim zakonodavstvom, kao i zahtevima EBRD-a.

Ovaj SEP će IŽS periodično ažurirati, po potrebi, kako bi odražavao ključne promene u aktivnostima Projekta ili bilo koji novi razvoj u obimu Projekta.

2 Regulatorni zahtevi za angažovanje zainteresovanih strana

2.1 Zahtevi lokalnog zakonodavstva

Srbija ima specifične zakone koji se odnose na transparentnost i objavljivanje informacija:

- > **Zakon o javnim preduzećima** (2016, sa izmenama iz 2019. godine) propisuje da informacije vezane za finansijske i druge operacije u javnim preduzećima moraju biti dostupne online, uključujući godišnje izveštaje, informacije i kontakte, itd.
- > **Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja** (2004, poslednji put izmenjen 2021. godine) navodi da javni organi moraju omogućiti svakoj osobi mogućnost da dobije i upozna se sa informacijama od javnog značaja, osim u slučajevima predviđenim zakonom.
- > **Zakon o javnom informisanju i medijima** (2014, poslednji put izmenjen 2016. godine) propisuje da je javna informacija slobodna i nije predmet cenzure, te da javnost ima pravo i interes da bude informisana o pitanjima od javnog interesa.

Važno je napomenuti da se redovne aktivnosti održavanja željeznice klasifikuju kao aktivnosti koje ne zahtevaju odobrenje nadležnog organa. Prema *Zakonu o željeznici*, javna željeznička infrastruktura mora biti održavana kako bi se osigurao bezbedan i nesmetan željeznički saobraćaj, uz poštovanje bezbednosnih i tehničkih standarda. Stoga, za ove aktivnosti ne postoje specifični zahtevi za dozvolu, objavljivanje informacija ili javnu konsultaciju.

2.2 EBRD zahtevi

U svojoj ESP 2019, EBRD je definisao detaljan set specifičnih zahteva za realizaciju (PR), za koje se očekuje da budu ispunjeni tokom implementacije Projekta. [PR 10 \(Objavljivanje informacija i angažovanje zainteresovanih strana\)](#) naglašava važnost otvorenog i transparentnog angažovanja između klijenta, radnika, predstavnika radnika, lokalnih zajednica, osoba pogođenih projektom i, gde je to primereno, drugih zainteresovanih strana u okviru dobre međunarodne prakse i korporativnog građanstva.

Zahtevi EBRD PR 10 mogu se sažeti na sledeći način:

- > Proces angažovanja zainteresovanih strana obuhvata **identifikaciju i analizu zainteresovanih strana**, planiranje angažovanja, objavljivanje informacija, značajne konsultacije, implementaciju mehanizma za rešavanje pritužbi i redovno izveštavanje relevantnim zainteresovanim stranama. Angažovanje treba da počne rano u razvoju Projekta i nastavi se tokom celog životnog ciklusa projekta.
- > Klijenti moraju da obezbede da zainteresovane strane imaju **pristup pravovremenim, relevantnim i razumljivim informacijama**, i da se angažovanje sprovodi na kulturno prikladan i inkluzivan način, bez manipulacije i prinude. Klijent će objavljivati relevantne informacije o projektu na lokalnim jezicima i na način koji je pristupačan i kulturno prikladan, uzimajući u obzir specifične potrebe grupa koje mogu biti različito ili nerazmerno pogođene projektom, ili grupa stanovništva sa specifičnim potrebama za informacijama koje su prikladne. Tokom trajanja Projekta, klijent će nastaviti da redovno pruža informacije identifikovanim zainteresovanim stranama.
- > Klijent će sprovesti **značajne konsultacije**, zasnovane na prirodi i obimu rizika i uticaja projekta, kao i nivou interesovanja zainteresovanih strana.

- > Da bi se odgovorilo na zabrinutosti zainteresovanih strana u vezi sa Projektom u pravovremenom roku, klijent će uspostaviti **efikasan mehanizam za rešavanje pritužbi** što je ranije moguće u procesu razvoja Projekta, radi prijema i rešavanja zabrinutosti i pritužbi zainteresovanih strana.
- > Klijenti su obavezni da **razviju i implementiraju SEP** koji opisuje kako će se angažovanje sprovoditi, uključujući vreme i metode angažovanja, informacije koje će biti objavljene, jezike na kojima će objavljivati i vrstu informacija koje će biti tražene od zainteresovanih strana. Klijent će identifikovati strane pogođene projektom koje, zbog svojih posebnih okolnosti, mogu biti u nepovoljnom položaju ili su ranjive.

3 Program angažovanja zainteresovanih strana

3.1 Uvod

Komunikacioni i informacioni kanali u okviru ovog SEP-a su razvijeni uzimajući u obzir specifične potrebe različitih grupa zainteresovanih strana. IŽS prepoznaje značaj pravovremenog angažovanja zainteresovanih strana kako bi se osigurala uspešnost Projekta. Kroz ovaj proces angažovanja, IŽS ima za cilj da prikupi korisne povratne informacije, komentare i predloge od zainteresovanih strana kako bi se maksimizirale lokalne koristi.

Unutar IŽS postoji poseban "Centar za PIU" koji će koordinirati i upravljati implementacijom ovog Projekta, uključujući sprovođenje ovog SEP-a (za kontakt informacije, pogledati Poglavlje 4 ovog SEP-a).

Izvođači zaduženi za sprovođenje specifičnih aktivnosti Projekta takođe će biti obavezni da implementiraju relevantne odredbe ovog SEP-a. Zahtevi mehanizma za rešavanje pritužbi biće definisani u ugovorima koji će biti potpisani sa Izvođačima.

3.2 Zainteresovane strane Projekta

Identifikovane su zainteresovane strane kako bi se adresirali različiti zahtevi za konsultacije. Zainteresovane strane uključuju osobe ili grupe koje:

- > direktno i/ili indirektno su pogođene Projektom;
- > imaju određene interese u Projektu i njegovim aktivnostima; ili
- > imaju sposobnost da utiču na sam Projekat i njegov krajnji rezultat.

Mapiranje zainteresovanih strana sprovedeno je tokom razvoja ovog SEP-a na osnovu diskusija sa IŽS, terenskih poseta reprezentativnim lokacijama i pregleda KMZ fajlova. Identifikovane ključne zainteresovane strane Projekta navedene su u nastavku, dok su njihovi specifični interesi/brige i planirani metodi komunikacije detaljno opisani u Poglavlju 3.6.

1) Lokalne zajednice koje mogu direktno biti pogođene radovima održavanja

Na većini lokacija gde će se izvoditi radovi na održavanju željezničke pruge, nalaze se kuće i naselja duž same pruge. Neke kuće su udaljene samo 5 ili 10 metara od pruge. Takođe, prisutni su i osetljivi objekti, kao što su verski objekti, mada većina nije neposredno uz samu željezničku liniju. Međutim, očekuje se da potencijalni rizici za lokalne zajednice koje žive unutar 50 metara od željeznice neće biti značajni. Važno je napomenuti da će aktivnosti održavanja biti ograničene na 10 sati dnevno, koristeći specijalizovanu mehanizaciju, što znači da će se smanjiti uznemiravanje u okolini stanovnika i objekata, dok će efikasnost radova biti maksimizirana. Mehanička zamena delova željeznice, sa očekivanim dnevnim učinkom od oko 300 metara, osiguraće da se radovi neće dugo izvoditi na jednom mestu, čime će se smanjiti bilo kakvi dugotrajni uticaji. Sve aktivnosti će se odvijati na postojećoj željeznici, nakon čega će se željeznica vratiti u normalan rad.

Efekte buke i vibracija na obližnje kuće i druge objekte zaviseće od faktora kao što su vrsta radova, oprema i blizina osetljivih područja. Očekuje se da će ovi uticaji biti lokalizovani i kratkotrajni u poređenju sa redovnim željezničkim saobraćajem, što će rezultirati niskim ukupnim uticajem na svakodnevni život.

2) Zainteresovane strane sa specifičnim interesom u projektima održavanja željeznice

To uključuje:

- > Srbija Voz AD - državno preduzeće za željeznički putnički saobraćaj kao glavnog operatera svih aktivnosti vezanih za željeznički putnički saobraćaj.

- > Srbija Cargo AD - državno preduzeće za železnički teretni saobraćaj kao glavnog operatera svih aktivnosti vezanih za železnički teretni saobraćaj.
- > Privatna preduzeća koja pružaju usluge transporta tereta železnicom.

3) Izvođači za aktivnosti održavanja i njihovi zaposleni

Izvođači još uvek nisu odabrani, ali su ključne zainteresovane strane za uspešno izvođenje i realizaciju Projekta, osiguravajući bezbednost i usklađenost tokom aktivnosti održavanja.

Važno je napomenuti da se sve zainteresovane strane koje nisu identifikovane u ovom stadijumu Projekta mogu direktno obratiti IŽS-u kako bi se njihove potrebe i njihovo prisustvo učinili poznatim, radi olakšavanja efektivne implementacije SEP-a.

3.3 Postojeće komunikacijske prakse IŽS-a

IŽS ima ovlašćenu osobu za komunikaciju sa javnošću (PR menadžer) koji upravlja Medija centrom IŽS-a. PR menadžer i Medija centar komuniciraju putem saopštenja, izjava i informacija za medije, konferencija za novinare, organizovanja medijskih i promotivnih događaja i aktivnosti, kao i objavljivanja informacija na internet stranici IŽS-a. Dodatno, oni su odgovorni za komunikaciju sa širom javnošću, od krajnjih korisnika do državnih agencija, o svim aspektima poslovanja Preduzeća, uključujući ovaj Projekat, putem pisanih ili direktnih komunikacionih aktivnosti.

Takođe, IŽS redovno obaveštava korisnike svojih usluga (Srbija Voz, Srbija Cargo i privatne prevoznike tereta) o planiranim aktivnostima održavanja kako bi ovi korisnici mogli pravovremeno da planiraju svoje poslovne operacije. Sve informacije o privremenim ili trajnim prekidima usluga IŽS-a ažuriraju se u realnom vremenu i istovremeno se prosleđuju korisnicima usluga IŽS-a.

3.4 Dokumenti koji će biti objavljeni

IŽS će objaviti sledeće dokumente što je moguće ranije u procesu razvoja Projekta:

- > Ovaj SEP;
- > Formular za pritužbe (Prilog 1 ovog SEP-a); i
- > NTS.

Dokumenti će biti javno dostupni na srpskom i engleskom jeziku u elektronskom i štampanom obliku na:

Ime organizacije	Internet stranica	Adresa
IŽS	https://www.infrazs.rs	Nemanjina 6, Beograd, Srbija
Ministarstvo građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture	https://www.mgsi.gov.rs	Nemanjina 22-26, Beograd, Srbija

3.5 Objavljivanje informacija o građevinskim radovima

Obaveštavanje javnosti: IŽS će najmanje 15 dana unapred postaviti obaveštenja sa informacijama o lokaciji, obimu, vremenu i trajanju planiranih radova u okviru ovog Projekta, kao i kontakt informacije za treća lica na:

- > železničkim stanicama između kojih će se izvoditi radovi održavanja, i
- > zgradama lokalnih samouprava ili kancelarijama zajednica sa administrativnom nadležnošću nad područjem na kojem se izvode radovi održavanja železnice.

Pored toga, IŽS će obezbediti medijima sa nacionalnom frekvencijom i/ili dnevnim novinama koje se distribuiraju širom teritorije Republike Srbije pisanu izjavu sa informacijama o lokaciji, obimu, vremenu i trajanju planiranih radova najmanje 15 dana pre početka prvih radova na održavanju.

IŽS će takođe **informisati operatere železničkog prevoza putnika i/ili tereta** (Srbija Voz, Srbija Kargo i privatna preduzeća za železnički prevoz) u pisanoj formi najmanje 7-10 dana pre početka radova.

3.6 Ciljevi i metode angažovanja

Spisak identifikovanih zainteresovanih strana i specifični zahtevi za komunikaciju dati su u tabeli ispod.

Kao što je ranije navedeno, ovaj spisak zainteresovanih strana možda nije konačan, i sve zainteresovane strane koje nisu identifikovane u ovoj fazi Projekta mogu se direktno obratiti IŽS-u kako bi predstavile i iznele svoje potrebe i interese. SEP će biti ažuriran u skladu sa tim od strane IŽS-a. Sugestije za poboljšanje predloženih metoda komunikacije su takođe dobrodošle i mogu se poslati IŽS-u, koji je otvoren za povratne informacije od zainteresovanih strana.

Tabela 1: Ciljevi i metode angažovanja

Identifikovana zainteresovana strana	Specifična pitanja ili interesi	Metode komunikacije i angažovanja	Informacije koje će biti objavljene
<p>Lokalne zajednice koje mogu biti direktno pogođene aktivnostima održavanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Ljudi koji žive i rade u neposrednoj blizini železničke pruge, tj. unutar 50 m od železničke pruge > Stanovništvo koje koristi zajedničke objekte (kao što su verske i obrazovne ustanove, sportski i rekreativni objekti) koji se nalaze unutar 50 m od železničke pruge. 	Zabrinutosti u vezi sa radovima na održavanju (vibracije, buka, saobraćaj, itd.)	<ul style="list-style-type: none"> • Informacione table postavljene na gradilištima • Obaveštenja o radovima na: (i) železničkim stanicama između kojih će se obavljati radovi na održavanju i (ii) zgradama lokalnih samouprava ili kancelarijama zajednica sa administrativnom nadležnošću nad područjem gde se obavljaju radovi na održavanju železnice • Mehanizam za pritužbe projekta 	<ul style="list-style-type: none"> • Projektna dokumentacija (SEP, NTS, Formular za pritužbe na Projekat) i matrica komentara • Informacije o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova
<p>Zainteresovane strane sa specifičnim interesom u projektima održavanja IŽS-a, uključujući:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Srbija Voz > Srbija Cargo > Privatna preduzeća za železnički transport 	Obaveštavanje o aktivnostima održavanja	<ul style="list-style-type: none"> • Pisano obaveštenje o planiranom početku radova 7-10 dana unapred kroz zvanične komunikacione kanale definisane sporazumima o saradnji i koordinaciji potpisanim između IŽS-a i ovih zainteresovanih strana, 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o obimu, vremenu i trajanju planiranih aktivnosti održavanja

Identifikovana zainteresovana strana	Specifična pitanja ili interesi	Metode komunikacije i angažovanja	Informacije koje će biti objavljene
		uključujući email, poštu i telefon.	
Izvođači za građevinske radove i njihovi zaposleni	Zdravlje i bezbednost; radni uslovi i radno okruženje; uticaj na životnu sredinu	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije putem ugovaranja • Komunikacija preko internog nadzornog inženjera IŽS-a • Radionice na gradilištima o temama zdravlja i bezbednosti • Obuke i uvodni treninzi pre početka radova • Mehanizam za pritužbe radnika 	<ul style="list-style-type: none"> • Propisi o bezbednosti i zdravlju na radu • Informacije o mehanizmu za pritužbe radnika

4 Upravljanje pritužbama

Pregled

IŽS teži da obezbedi da aktivnosti održavanja ne dovedu do negativnih uticaja na one koji žive u blizini železnice ili na druge potencijalno pogođene strane. IŽS razume da je upravljanje pritužbama ključna komponenta angažovanja zainteresovanih strana i važan aspekt upravljanja rizicima za Projekat. Na nivou Projekta uspostavljen je mehanizam za pritužbe za pogođene zajednice kao proces za primanje, evaluaciju i rešavanje pritužbi od strane pogođenih zajednica. IŽS će sprovesti mehanizam za pritužbe kako bi osigurao da je odgovoreno na sve zabrinutosti i pritužbe, posebno od strane pogođenih zainteresovanih strana i zajednica.

I IŽS i Izvođači na terenu će prihvatati pritužbe u vezi sa Projektom. U svakom trenutku, podnosioci pritužbi mogu tražiti druge pravne načine za rešavanje pritužbe u skladu sa pravnim okvirom Republike Srbije, uključujući formalne sudske žalbe.

IŽS će nadgledati način na koji se pritužbe obrađuju i osigurati da budu pravilno rešene u rokovima navedenim u mehanizmu prikazanom ispod.

Ovo poglavlje uključuje sledeće prateće priloge: formular za pritužbe na nivou Projekta (Prilog 1), obrazac Registra pritužbi (Prilog 2), i obrazac registra angažovanja zainteresovanih strana (Prilog 3).

Sledeći delovi ovog poglavlja objašnjavaju proceduru za pritužbe na nivou Projekta i korake. Poseban mehanizam za pritužbe dostupan je za radnike.

Podnošenje pritužbi

Za sve zabrinutosti može se skrenuti pažnja IŽS-u usmeno (lično ili telefonom) ili pisanim putem popunjavanjem Formulara za pritužbe na nivou Projekta (ličnom dostavom, poštom ili e-mailom na adresu/broj dat ispod), bez ikakvih troškova za podnosioca pritužbe. Pritužbe se mogu podneti i anonimno ili bez upotrebe formulara ako se to preferira.

Nakon početka aktivnosti održavanja, Formular za pritužbe na nivou Projekta može se direktno podneti Izvođaču za građevinske radove, koji će bez odlaganja (u roku od 24 sata) proslediti sve primljene pritužbe IŽS-u kako bi IŽS mogla dalje procesuirati pritužbu/komentar (tj. evidentirati, potvrditi prijem i odgovoriti na pritužbu u rokovima definisanim ispod). Izvođači su obavezni da uruče Formular za pritužbe na nivou Projekta, objasne mehanizam za pritužbe građaninu/cima i proslede popunjen formular IŽS-u.

Evidentiranje i potvrđivanje prijema pritužbi

IŽS će evidentirati sve pritužbe u registru pritužbi (format dat u Prilogu 2), odvojenom od registra angažovanja zainteresovanih strana (Prilog 3 ovog SEP-a), koji detaljno opisuje interakcije sa zajednicama i zainteresovanim stranama.

Sve pritužbe će IŽS evidentirati u registru i dodeliti im broj. Pismene i neanonimne pritužbe biće potvrđene u roku od 5 radnih dana. Da bi se omogućilo pravilno praćenje i evaluacija, svaka pritužba će biti evidentirana u registru sa sledećim informacijama:

- > opis pritužbe, uključujući naznaku tipa (teme) pritužbe – kao što su pritužbe vezane za nasilje i uznemiravanje na osnovu pola, pritužbe vezane za buku tokom gradnje, pritužbe vezane za neadekvatno skladištenje građevinskog materijala i opreme, itd. – kako bi se omogućilo pravovremeno otkrivanje najčešćih incidenata, utvrđivanje trendova i upravljanje rizicima,

- > detalji o profilu podnosioca pritužbe (pol, starost, lokacija i ranjivosti ako su poznati), kako bi se razumelo ko i gde je najviše pogođen potencijalno negativnim uticajima Projekta,
- > datum prijema pritužbe i datum kada je potvrda vraćena podnosiocu pritužbe,
- > opis preduzetih radnji (istraživanje, korektivne mere, preventivne mere), i
- > datum rešavanja i zatvaranja/pružanja povratnih informacija podnosiocu pritužbe, uključujući evidentiranje nivoa zadovoljstva predloženim rešenjem (vidi formular za pritužbe ispod – Prilog 2).

Pomoć podnosiocima pritužbi

Ako je pritužba nejasna i nije dovoljno precizna, IŽS će pružiti pomoć i savet za formulisanje/objašnjenje podnešene pritužbe, kako bi pritužba postala jasnija, a za potrebe donošenja informisane odluke od strane IŽS-a, u najboljem interesu osoba pogođenih Projektom i uzimajući u obzir preferirane korake za rešavanje od strane podnosioca pritužbe.

Rešavanje pritužbi

IŽS će uložiti sve napore da reši pritužbu po potvrdi prijema. Ako IŽS nije u mogućnosti da rešava postavljena pitanja trenutnim korektivnim merama, identifikovaće se dugoročna korektivna akcija. Podnosilac pritužbe biće obavešten o predloženoj korektivnoj akciji i praćenju korektivne akcije u roku od 10 radnih dana od potvrde prijema pritužbe. Preventivne mere biće identifikovane i sprovedene s ciljem sprečavanja ponavljanja istog problema u budućnosti; ove mere će takođe biti saopštene podnosiocu pritužbe.

Tokom procesa informisanja podnosioca pritužbe o predloženoj akciji, IŽS će potvrditi zadovoljstvo podnosioca pritužbe pružanjem obrasca za zatvaranje pritužbe, koji će podnosilac pritužbe (ako se složi) i IŽS potpisati da potvrde svoje obostrano zadovoljstvo. IŽS će uložiti razumne napore da prati podnosioca pritužbe kako bi se verifikovala uspešna implementacija akcije.

Ako IŽS nije u mogućnosti da rešava određeno pitanje postavljeno kroz mehanizam za pritužbe ili ako akcija nije potrebna, pružiće detaljno objašnjenje/opravljanje zašto pitanje nije rešeno. Odgovor će takođe sadržavati objašnjenje kako osoba/organizacija koja je podnela pritužbu može nastaviti s postupkom pritužbe u slučaju da ishod nije zadovoljavajući.

Kontakt informacije za pritužbe:

Infrastruktura železnice Srbije - Centar za implementaciju projekta

Email: infoenew@srbrail.rs

Tel: +381 11 361-48-11/ +381 11 361-67-22

Adresa: Nemanjina 6, 11000 Beograd

Internet stranica: www.infrasz.rs

Nezavisni mehanizam za odgovornost EBRD-ovih projekata

Pored mehanizma na nivou Projekta kojim upravlja IŽS, Nezavisni mehanizam za odgovornost projekata Evropske banke za obnovu i razvoj (IPAM)², kao nezavisno sredstvo poslednjeg izbora u slučaju neuspeha projektnog mehanizma, ima za cilj da olakša rešavanje pitanja u oblasti životne sredine, društvenih pitanja te pitanja javnog objavljivanja koja postavljaju ljudi pogođeni Projektom i organizacije civilnog društva u vezi sa projektima koje finansira EBRD, među zainteresovanim stranama Projekta ili da utvrdi da li je Banka poštovala svoju ESP politiku i projektne odredbe svoje politike pristupa informacijama; i gde je to primenjivo, da reši bilo koju postojeću neusklađenost sa ovim politikama, dok sprečava buduće neusklađenosti Banke.

² Informacije o IPAM mogu se pronaći na: <https://www.ebrd.com/what-we-do/independent-project-accountability-mechanism.html>

5 Praćenje i izveštavanje

Rezultati procesa angažovanja zainteresovanih strana biće uključeni u Izveštaje o zaštiti životne sredine i društvenih pitanja koje će pripremiti IŽS za EBRD, sumirajući uticaje u oblasti životne sredine i društvenih pitanja, zdravstveno-bezbednosne performanse, performanse u oblasti objavljivanja informacija i konsultacija, kao i implementaciju mehanizma za vanjske pritužbe.

Izveštaji će sadržati sledeće informacije:

- > **Broj i tipovi (teme) primljenih pritužbi zajednice** (npr. pritužbe vezane za nasilje i uznemiravanje zasnovano na rodu, pritužbe vezane za buku tokom građevinskih radova, pritužbe vezane za neadekvatno skladištenje građevinskog materijala i opreme, itd. – kako bi se omogućilo pravovremeno otkrivanje najčešćih incidenata) (sa polno razvrstanim podacima o podnosiocima pritužbi, ako su poznati) u izveštajnom periodu, sa naznakom otvorenih, rešenih i zatvorenih pritužbi i da li su zatvorene u rokovima navedenim u mehanizmu za pritužbe;
- > **Broj i tipovi aktivnosti objavljivanja informacija i angažovanja** putem svih kanala, sa informacijama o pitanjima i zabrinutostima koje su iznete i informacijama o tome kako su pitanja uzeta u obzir od strane IŽS.

IŽS će biti odgovoran za praćenje svih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana vezanih za Projekat, osiguravajući ispunjenje i ažuriranje ovog SEP-a, i izveštavanje EBRD-u.

Prilog 3 ovog SEP-a pruža format za praćenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana.

6 Prilozi

Prilog 1: Formular za pritužbe na nivou Projekta

Referentni broj	
Puno ime (opciono): > Želim da podnesem pritužbu anonimno. > Zahtevam da se moj identitet ne otkriva bez mog pristanka.	
Kontakt informacije Molimo označite kako želite da budete kontaktirani (pošta, telefon, e-mail).	Pošta: Molimo navedite adresu za dostavu: _____ _____ Telefon: _____ E-mail: _____
Preferirani jezik komunikacije:	<ul style="list-style-type: none"> • Srpski • Engleski (ako je moguće) • Drugi _____
Opis incidenta za pritužbu	Šta se dogodilo? Gde se dogodilo? Kome se dogodilo? Koje su posledice problema?
Datum incidenta/pritužbe	
	<ul style="list-style-type: none"> • Jednokratni incident/pritužba (datum _____) • Događalo se više puta (koliko puta? _____) • Stalno (trenutno doživljavam problem)
Šta biste želeli da se desi?	

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo dostavite ovu formu na:
 Infrastruktura železnice Srbije – Centar za implementaciju projekata
 Email: biće dodan od strane IŽS
 Tel: +381 11 361-48-11/ +381 11 361-67-22
 Adresa: Nemanjina 6, 11000 Beograd
 Internet stranica: www.infrazs.rs

Prilog 2: Registar pritužbi – Format

Napomena: Svi lični podaci će se obrađivati u skladu sa regulativom RS-a o zaštiti ličnih podataka.

	Ime podnosioca žalbe	Pol podnosioca žalbe	Kontakt informacije	Datum prijema	Datum potvrde	Opis žalbe	Predloženo rešenje	Datum zatvaranja	Potpis na obrascu zatvaranja (Da/Ne)	Praćenje žalbe	Ponavljanje (Da/Ne)	Akcija/napomene
1.	<i>Unijeti ime ili "anoniman"</i>											
2.												
3.												

Prilog 3: Registar angažovanja zainteresovanih strana – Format

Napomena: Svi lični podaci će se obrađivati u skladu sa regulativom RS-a o zaštiti ličnih podataka.

	Kategorija zainteresovane strane i ime	Vrsta angažovanja	Datum angažovanja	Ključni problemi/brige	Dogovorene akcije za praćenje	Napomene o napretku
1.	<i>(Npr. pogođeni stanovnik, ...)</i>	<i>(Npr. službeni sastanak, prezentacija, neformalni sastanak...)</i>				
2.						
3.						