

Београд, новембар 2021. године



**План ангажовања
заинтересованих страна
РЦУО Дубоко, Ужице**

Клијент: ЕБРД и АФД

Припремио: ENVICO d.o.o. Београд, Србија

Наслов: **План ангажовања заинтересованих страна РЦУО Дубоко, Ужице**

Клијент: ЕБРД и АФД

Израдили: др Слободан Цвејић, Оливера Вуковић, Тијана Вељковић

Осигурање и контрола квалитета (QA/QC): Душан Недељковић

Верзија: 2.0

Статус: Коначан

Датум: 8. новембар 2021. године

Садржај

Списак слика	iv
Списак табела	v
Скраћенице и акроними.....	vi
1 УВОД	7
2 ПЛАН АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	10
2.1 Локација Пројекта и подручја која су подложна утицају	10
2.2 Евиденција о томе шта је законска обавеза у оквиру Пројекта у вези са објављивањем информација и консултацијама	12
2.3 Идентификација заинтересованих страна	13
2.4 Извештавање о свим претходним активностима објављивања информација и консултација	15
2.5. План ангажовања заинтересованих страна.....	16
2.6. Фаза пре изградње.....	18
2.7. Фаза изградње	19
2.8. Фаза рада депоније	21
3 МЕХАНИЗАМ ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИТУЖБИ	22
4 АКТИВНОСТИ ПРАЋЕЊА И ИЗВЕШТАВАЊА У ПРОЦЕСУ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	24
5 АНЕКС I - ОБРАЗАЦ ЗА ПРИТУЖБЕ ЈАВНОСТИ ЈКП ДУБОКО.....	25

Списак слика

Слика 1 Локација РЦУО Дубоко	8
Слика 2 Локација санитарне депоније Дубоко.....	11
Слика 3 Сажетак планиране инфраструктуре и улоге заинтересованих страна.....	15

Списак табела

Табела 1 Златиборски и Моравички округ.....	9
Табела 2 Фазе пројекта	9
Табела 3 Листа заинтересованих страна	13
Табела 4 План ангажовања заинтересованих страна за фазу пре изградње	18
Табела 5 План ангажовања заинтересованих страна за фазу изградње	19
Табела 6 План ангажовања заинтересованих страна за фазу рада.....	21
Табела 7 Образац за притужбе јавности (Извор: SEP 2016).....	25

Скраћенице и акроними

C&A	Опис
АФД	Француска агенција за развој
ESIA	Процене утицаја на животну средину и социјална питања
ЕБРД	Европска банка за обнову и развој
МЗЖС	Министарство заштите животне средине
МФ	Министарство финансија Републике Србије
SEP	План ангажовања заинтересованих страна
ЈУП	Јединица за управљање пројектима
ЈКР	Јавно комунално предузеће
РПУО	Регионални план управљања отпадом
РС	Република Србија
РЦУО	Регионални центар за управљање отпадом

1 УВОД

Пројекат Регионалног центра за управљање чврстим отпадом „Дубоко“ – Ужице обухвата изградњу регионалног центра за управљање чврстим отпадом (РЦУО) који би опслуживао девет јединица локалних самоуправа: Ариље, Чачак, Ивањица, Пожега, Косјерић, Чајетина, Бајина Башта, Ужице и Лучани (Слика 1).

Према пројектном задатку (енг. Terms of Reference, ToR), ова локација је једна од неколико локација које су део система управљања чврстим отпадом широм земље које ће подржати банке. Европска банка за обнову и развој („ЕБРД“) и Француска развојна агенција („АФД“) („Банке“) разматрају обезбеђивање бесповратног зајма у кумулативном износу до 100 милиона евра (50 милиона евра по банци, у даљем тексту: „Зајмови“) Републици Србији („Зајмопримац“).

Зајмопримац у оквиру инвестиционе компоненте биће Република Србија (РС), коју заступа њено Министарство финансија (МФ) као потписница споразума о зајму АФД-а и ЕБРД-а. Министарство финансија ће затим доделити средства Министарству заштите животне средине (МЗЖС), министарству надлежном за изградњу система за сакупљање и третман отпада. Као такво, **МЗЖС ће бити власник пројекта** преко ЈУП-а у оквиру МЗЖС.

Да би подржала процену Програма, АФД је доделила бесповратна средства од 500.000 евра (оквирни уговор са SEURECA/ENVICO) за спровођење детаљне процене неколико потпројеката у оквиру Програма са интегрисаним приступом који обухвата све компоненте система управљања отпадом.

За стабилизацију и проширење РЦУО **Дубоко** процењени трошкови су до 13 милиона евра. Поред стабилизације и проширења на овој локацији планирана је изградња 8 рециклажних места за отпад из домаћинства и трансфер станице у Пожеги, као и изградња постројења за третман процедурних вода.



Слика 1 Локација РЦУО Дубоко
(Извор: Google Earth)

Према националном плану локација „Дубоко“ је једна од 4 локације које су део ове интервенције. РЦУО Дубоко се налази у југозападном делу Србије и обухвата 9 општина из 2 округа (Табела 1).

Табела 1 Златиборски и Моравички округ

Златиборски округ	Моравички округ
Косјерић	Чачак
Пожега	Ивањица
Ариље	Лучани
Бајина Башта	
Чајетина	
Ужице	

Овај РЦУО већ има изграђену санитарну депонију која је оперативна од 2011. године. 2005. године 9 ЈЛС основало је ЈКП Регионални центар за управљање отпадом „Дубоко“. Основна делатност предузећа је: изградња регионалне санитарне депоније и унапређење регионалног центра управљања комуналним отпадом (преузима сав комунални отпад из девет локалних самоуправа) и секундарна селекција отпада. Депонија је предвиђена за радни век од 20 година, али ће применом нове стратегије управљања отпадом за период 2020-2025. године њен век бити продужен.

У 2016. години International Management Group (IMG) Eviroplan је израдио План ангажовања заинтересованих страна (eng. Stakeholder Engagement Plan, SEP) како би се утврдиле и представиле главне активности које треба спровести у оквиру овог пројекта.¹ Имајући у виду да нема доказа о напретку у вези са SEP-ом као и наставком Регионалног плана управљања отпадом (РПУО), консултант ће у оквиру ове процене израдити нови SEP. Овај SEP ће користити као основни SEP који је израђен 2016. године. Главни циљ SEP-а је да обезбеди детаљно укључивање различитих заинтересованих страна на локалном, регионалном и националном нивоу у различитим фазама пројектног циклуса (пре изградње, током изградње и рад депоније) (Табела 2).

Табела 2 Фазе пројекта

Фаза	Статус сваке фазе
Фаза 1: Фаза пре изградње	Планирано
Фаза 2: Фаза изградње	Планирано
Фаза 3: Рад депоније	Планирано

Поред тога, потребно је дефинисати механизме учешћа и утврђивања потреба посебно осетљивих група. Документ такође укључује механизам за притужбе заинтересованих страна како би изразиле било какву забринутост у вези са Пројектом.

Главни циљеви ангажовања заинтересованих страна у различитим фазама спровођења пројекта могу се описати на следећи начин:

- Пружање потребних информација особама које су погођене интервенцијом, као и могућности да учествују у доношењу одлука и да дају коментар
- Успостављање ефикасних канала комуникације
- Развијање и успостављање ефикасних механизма за притужбе и посредовање.

¹ <https://www.ebrd.com/documents/environment/37033-2016-sep-serbian.pdf>

2 ПЛАН АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

2.1 Локација Пројекта и подручја која су подложна утицају

РЦУО се налази у југозападном делу Србије и састоји се од равничарских предела у подручјима Ариља, Чачка, Ивањице, Лучана и Пожеге, док су Бајина Башта, Чајетина, Косјерић и Ужице углавном брдско-планински.

Укупно регион обухвата површину од 5.301 km² и популацију од 347.524 становника. Унутар региона постоје велике варијације у оквиру економских и комерцијалних активности. Чачак и Ужице су економски најразвијенији градови у региону и имају бројна предузећа која се баве производњом, грађевинарством и трговином. Ариље, Чајетина, Пожега, Косјерић и Ивањица су мање развијени и углавном се баве пољопривредом и услугама као што су млекарство и туризам.

Регион је познат по многим историјским локалитетима, посебно по великој концентрацији манастира у Овчарско-кабларској клисури и средњовековној тврђави „Стари град“ у Ужицу. Златибор и Тара су главна туристичка места која привлаче посетиоце за зимске спортове током зиме и рекреацију током лета. Река Дрина нуди могућности за сплаварење и риболов, а екотуризам се генерално развија у региону.

Укупна површина санитарне депоније Дубоко је 15,08 ha. Депонија има 4 касете укупног капацитета 580.000 m³. Прве три касете су пуне, а четврта је тренутно у функцији. Постоји 28 био бунара за биогаз, али нема додатног третмана биогаза. Постоји постројење за предtretман процедурних вода. РЦУО Дубоко прима сав отпад из 9 општина, а РЦУО се састоји од 2 главне инфраструктуре: санитарне депоније и линије за секундарну селекцију („Постројење за сепарацију отпада / раздвајање и припрема за даљу обраду“ (МРФ).



Слика 2 Локација санитарне депоније Дубоко
(Извор: Google Earth)

2.2 Евиденција о томе шта је законска обавеза у оквиру Пројекта у вези са објављивањем информација и консултацијама

Поступци јавног објављивања и консултација за овакве пројекте организовани су у складу са српским законодавством које регулише израду и доношење просторних и регулационих планова градова, општина, насеља. Српски закон којим се уређују ова питања је Закон о планирању и изградњи („Сл. гласник РС“, бр. 72/2009, 81/2009 - исправка, 64/2010 - одлука УС, 24/2011, 121/ 2012, 42/2013 - одлука УС, 50/2013 - одлука УС, 98/2013 - одлука УС, 132/2014, 145/2014, 83/2018, 31/2019, 37/2019 - други пропис, 9/2020 и 52/2021).

Постоје неки обавезни кораци које треба спровести:

- информисање јавности путем медија о појединостима објављивања нацрта плана/документа како би се обезбедила транспарентност процеса
- организовање јавне расправе за представљање нацрта плана/документа
- прикупљање примедби од различитих актера
- припрема прилагођеног плана односно документа према примљеним примедбама
- подношење ревидираног плана/документа и извештаја надлежним органима чији је задатак да утврде да ли се примедбе сврсисходно разматрају и решавају.

Национално законодавство такође захтева да се обезбеди учешће јавности у вези са израдом стратешких процена утицаја на животну средину, што је регулисано Законом о стратешкој процени утицаја на животну средину („Сл. гласник РС“ бр. 135/2004 и 88/2010).

ЕБРД је израдила Политику заштите животне средине и социјалних питања којом је дефинисала 10 Улова за реализацију (УР) за кључне области одрживости животне средине и социјалних питања које су пројекти и документи дужни да испуне, укључујући УР10 Објављивање података и ангажовање заинтересованих страна. Захтеви УР10 су усмерена на снажно ангажовање заинтересованих страна као фокусних тачака у циљу постизања снажног, конструктивног и одговорног односа неопходног за успешно управљање утицајима на животну средину и социјалним питањима.

Поред тога, Независни механизам за одговорност пројеката ЕБРД-а (*ИПАМ*), као независно крајње средство, има за циљ да олакша решавање социјалних питања и питања животне средине и јавног објављивања која су покренули појединци и организације цивилног друштва у вези са пројектима које финансира ЕБРД међу заинтересованим странама у пројекту, односно да утврди да ли је Банка поступила у складу са својом Политиком заштите животне средине и социјалним питањима и одредбама своје политике приступа информацијама које су специфичне за пројекат; и по потреби да реши било какву постојећу неусаглашеност са овим политикама, истовремено спречавајући неусаглашеност Банке у будућности.

Сви пројекти треба да успоставе формализовани поступак или процес за решавање притужби и радника и заједница². Сваки од њих треба да садржи минимум:

- одређивање одговорне особе, тима или задатка у вези са решавањем притужби
- дефинисане рокове за потврду пријема притужби и касније решавање
- практичне аранжмане за одржавање поверљивости, разматрање и решавање притужби, укључујући ресурсе и организационе аранжмане

² Управљање притужбама, напомена водича

- податке о механизму за притужбе који се лако могу преузети са угледног веб сајта, локација на којима су постављене информације о пројекту у штампаној верзији и/или од стране представника водећих делова.

УР10 ЕБРД-а изискује сталне активности и ангажовање током реализације пројекта у свим фазама пројектних активности како би се обезбедило присуство свих елемената механизма за притужбе ради пријема и лакшег решавања брига и притужби заинтересованих страна.

Постоје одређена разилажења између националних услова и услова које дефинишу банке у области јавних консултација и ангажовања заинтересованих страна. Национални прописи дефинишу одређене поступке који нису систематизовани и не дају довољно појединости о томе како би то требало да изгледа у пракси и како примењивати у различитим секторима. У том случају морају се применити услови које су дефинисале банке, а поступци представљени у овом документу покушавају да дефинишу процес којим ће се обезбедити адекватно учешће заинтересованих страна у целом механизму за притужбе.

2.3 Идентификација заинтересованих страна

Табела 3 представља заинтересоване стране и процену њиховог потенцијалног нивоа заинтересованости. Ова листа заинтересованих страна се може мењати, као и ниво мешања интерног или екстерног фактора током реализације фаза пројекта. Добро је нагласити да степен утицаја није исти за све групе у свим општинама.

Табела 3 Листа заинтересованих страна

Група заинтересованих страна	Ниво заинтересованости	Степен утицаја	Степен моћи
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Влада Републике Србије ▪ Министарство заштите животне средине (МЗЖС) – Одељење за управљање пројектима 	висок	висок	висок
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Општине Ужице, Чачак, Ариље, Бајина Башта, Чајетина, Ивањица, Косјерић, Лучани, Пожега³ ▪ ЈКП из свих 9 општина ▪ Регионално ЈКП Дубоко 	висок	висок	висок
Становништво на које утиче Пројекат: ⁴ <ul style="list-style-type: none"> ▪ становници одабраних 9 општина 	висок	средњи	низак

³ Посебан фокус треба ставити на заинтересоване стране у општини Пожега.

⁴ Према упитницима добијеним од представника депоније Пожега идентификован је мали број особа погођених Пројектом због чега морају да буду расељена са локације.

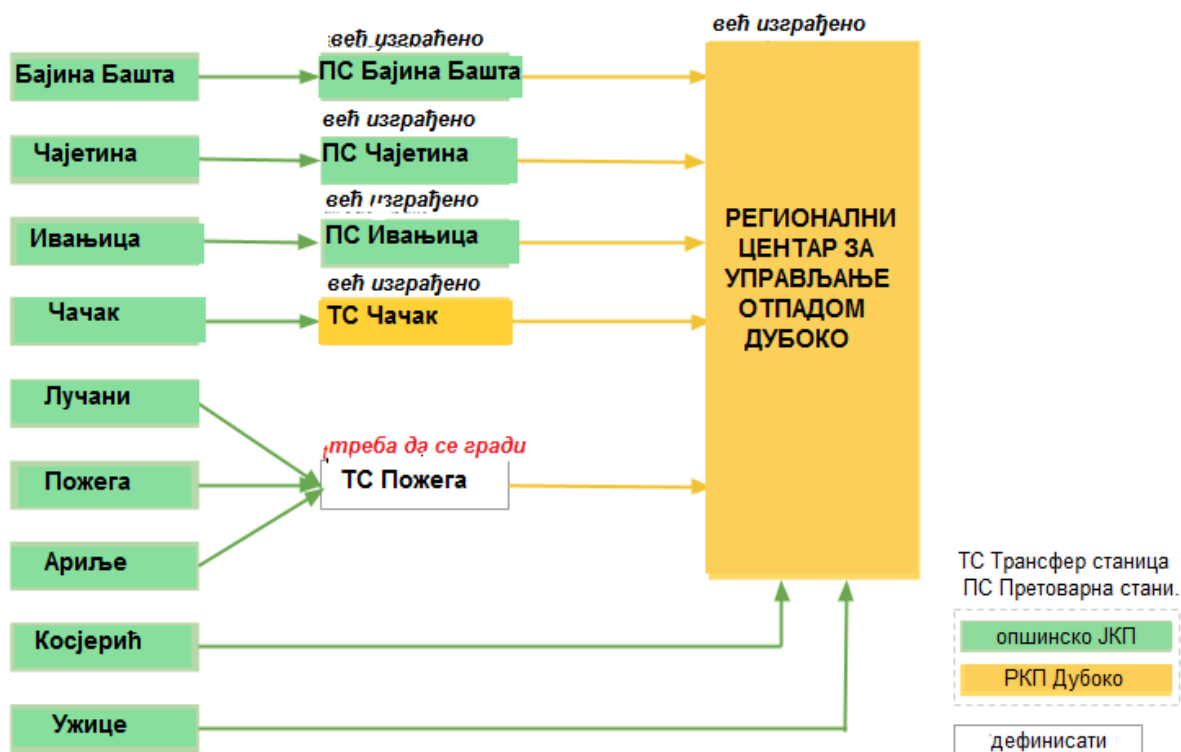
Група заинтересованих страна	Ниво заинтересованости	Степен утицаја	Степен моћи
<ul style="list-style-type: none"> ▪ предузећа као део ланца у систему управљања отпадом 			
Спољне заинтересоване стране као што су <ul style="list-style-type: none"> ▪ ОЦД које се баве екологијом ▪ туристичке организације нарочито у Чајетини, Ивањици, Бајиној Башти ▪ Медији (регионални као што је РТВ Чачак или Лав Ужице или неки национални) 	висок	средњи	средњи

Тренутно је ЈКП „Дубоко“ задужено за превоз комуналног отпада сопственим камионима од трансфер и претоварних станица, док Ужице и Косјерић својим камионима довозе комунални отпад директно у Дубоко. Комунални отпад који се генерише и сакупља у свакој од локалних самоуправа је искључиво у надлежности локалног ЈКП, а само трансфер станицом Чачак управља ЈКП „Дубоко“. Сва ЈКП (без изузетка) су уписана у Регистар привредних друштава Републике Србије за обављање разних некомуналних делатности.

Поред тога, ЈКП је регистровано као јавно комунално предузеће, што значи да све важне одлуке морају да буду усвојене на скупштинама општина. У 2020. години управљачка структура је усклађена са Законом о јавним предузећима. Органи управљања су Надзорни одбор (са надлежностима Управног одбора) и директор. Надзорни одбор чине представници градова Ужице и Чачак и један представник запослених у ЈКП-у. То практично значи да је моћ одлучивања у рукама два оснивача (акционара) са преко 50% акција – Чачка и Ужица. Главна одговорност осталих општина учесница је да финансирају рад ЈКП-а сразмерно њиховим уделитема.

Такође, успоставља се Координационо тело као механизам за координацију процеса доношења одлука између оснивача/општина. Чланови Координационог одбора су председници (градоначелници) општина.

Наставком РПУО је предвиђена изградња трансфер станице са рециклажним центром Пожега за потребе Пожеге, Ариља и Лучана, као и изградња постројења за третман процедурних вода, постројења за третман биогаса, постројења за компостирање (Слика 3).



Слика 3 Сажетак планиране инфраструктуре и улоге заинтересованих страна (Извор: Уводни извештај, Seuresca/Envico 2021)

2.4 Извештавање о свим претходним активностима објављивања информација и консултација

Општине Ужице, Бајина Башта, Пожега, Ариље, Чајетина, Косјерић, Лучани и Ивањица су 13.10.2005. године закључиле Уговор 10 бр.352-55/2005 о оснивању, изградњи и коришћењу Регионалне санитарне депоније „Дубоко“, којим су, као оснивачи, регулисали међусобна права и обавезе везане за оснивање, изградњу, финансирање и експлоатацију Регионалне санитарне депоније „Дубоко“.

Дана 24.10.2005. Општина Чачак се као оснивач укључила у пројекат „Регионална санитарна депонија Дубоко“, који је законски регулисан Анексом 1 Уговора 10 бр. 352-55/2005 о оснивању, изградњи и експлоатацији „Регионалне санитарне депоније Дубоко“, који је потписало свих девет оснивача ЈКП „Дубоко“ Ужице.

Наведеним правним актом општине су на веома уопштен начин регулисале међусобна права и обавезе у погледу оснивања, финансирања рада и изградње и експлоатације „Регионалне санитарне депоније Дубоко“.

На основу оснивачког уговора и одлука скупштине оснивача, а у складу са чланом 6. Уговора 10, основано је Јавно комунално предузеће „Регионална санитарна депонија Дубоко“ са седиштем у Ужицу, које је регистровано код Агенције за привредне регистре. Управни одбор је на 62. седници одржаној 13.09.2012. године, донео Одлуку број 62/9 о промени назива предузећа „Регионална санитарна депонија Дубоко“ у „Регионални центар за управљање отпадом Дубоко“.

Основна делатност Јавног комуналног предузећа Регионалног центра за управљање отпадом „Дубоко“ Ужице је одлагање неопасног комуналног отпада у складу са Законом о заштити животне средине, Законом о управљању отпадом.

Уредба о одлагању отпада на депоније, национална стратегија управљања отпадом и регионални план. У претходном периоду успостављен је систем трансфера и транспорта, којим се сав комунални отпад који комунална предузећа у локалним самоуправама прикупљају за осниваче, доставља регионалном центру за управљање отпадом Дубоко.

Према SEP-у израђеном 2016. године, процес комуникације и консултација са појединцима и групама на локалном, регионалном и државном нивоу започео је током Процене утицаја на животну средину и социјална питања (ESIA), али нема доказа о постигнутом напретку. Поред тога, основано је Координационо тело (КТ), али нема доказа да ли ово КТ укључује особе погођене Пројектом, као и локалне ОЦД.

Када су у питању екстерни канали комуникације, ESIA и SEP, како је наведено у SEP обрасцу из 2016. године објављени су на сајту ЕБРД. Такође, на званичном сајту ЈКП Дубоко објављене су кратке информације о пројекту и његовом напредовању.

2.5. План ангажовања заинтересованих страна

Све фазе пројектног циклуса ће имати сопствене потпланове за активирање и учешће различитих заинтересованих страна. Улоге и одговорности ће бити прецизно прилагођене у складу са тренутном ситуацијом и околностима. Пошто је пандемија КОВИД -19 у току и различите мере зависе од броја заражених, о свим консултацијама и јавним дешавањима потребно је сагласити се. Поред тога, потребно је сачинити протокол као део плана заинтересованих страна у којем ће се описати сви потребни кораци у организовању јавних дешавања током пандемије.

У фази која претходи креирању потребно је идентификовати кључне поруке за комуникацију са широм јавношћу као оне којим ће се нагласити да смањење отпада у животној средини директно побољшава здравље јавне заједнице. Све поруке треба да буду објављене различитим комуникационим каналима (као што су веб сајтови, медији, брошуре итд.). Поред тога, ЈКП Дубоко треба да раздели детаљније информације о пројекту преко свог службеног веб сајта.

Чланство у Координационом телу не треба ограничити на представнике општина. КТ треба да укључи представнике локалних невладиних организација, представнике туристичке организације и у случају општине Пожега представника особа погођених Пројектом. У складу са временским распоредом изградње, ЈКП Дубоко треба да организује редовне састанке КТ-а како би се представили планирани грађевински радови, безбедносни ризици (током изградње и рада) и очекиване грађевинске сметње, као и предвиђене мере ублажавања и механизма за притужбе.

У свих девет општина треба организовати јавну презентацију РПУО. Треба подстаћи становнике сваке општине, као и остале заинтересоване стране да присуствују јавној презентацији. Ови састанци ће такође служити као платформе особама потенцијално погођеним Пројектом да постављају питања и дају предлоге за даље мере ублажавања.

Радници ангажовани у свим фазама имаће прилику да разговарају о условима рада и мерама безбедности са компанијом и извођачем.

Све састанке треба објавити преко локалних медија, на веб сајтовима главних заинтересованих страна компаније и општина и у штампаној форми, као и преко друштвених медија. Сав материјал који се односи на ангажовање заинтересованих страна потребно је доставити на српском језику.

Извођач ће осигурати градилиште пре него што се предузму грађевинске активности и обезбедиће постављање одговарајућих знакова градње и упозорења.

2.6. Фаза пре изградње

Табела 4 План ангажовања заинтересованих страна за фазу пре изградње

Активност	Заинтересоване стране	Временски распоред и учесталост	Одговорност	Комуникација/ медијско средство	Могућност за коментаре заинтересованих страна	Евиденција
Подизања јавне свести шире јавности о одвајању отпада, накнадама и будућим плановима у региону	Све општине Локалне ОЦД	На почетку фазе пре изградње	ЈКП Дубоко 9 општина	леци јавне дебате јавна кампања	Дискусија током јавних дебата	Напомене
Редовни састанци Координационог тела	Председници (градоначелници) 9 општина представници ЈКП Дубоко представници ОЦД представници туристичке организације особе погођене Пројектом	На почетку фазе пре изградње	ЈКП Дубоко	Објава на веб сајтовима свих општина и угледним веб сајтовима, у просторијама и на главним јавним местима општина. Локални службеник за везу у име компаније Локалне новине, ТВ канали, радио, друштвени медији)	Дискусија током састанака	Новински чланци (<i>Press clippings</i>) Обавештења објављена у општинама на које се односи Пројекат и на веб сајтовима Евиденција притужби

2.7. Фаза изградње

Током изградње најважнији показивач је да се обавесте локалне заинтересоване стране о грађевинским активностима и променама распореда. Циљ за решавање притужби је одговорити у кратком временском року (Табела 5).

Табела 5 План ангажовања заинтересованих страна за фазу изградње

Активност	Заинтересоване стране	Временски распоред и учесталост	Одговорност	Комуникација / медијско средство	Могућност за коментаре заинтересованих страна	Евиденција
Обавестити све општине и заинтересоване стране о очекиваним грађевинским активностима	Особе погођене Пројектом из 9 општина, шира јавност, све друге релевантне заинтересоване стране	Минимум почети 30 дана пре изградње.	Извођач(-и) ЈКП Дубоко Координационо тело	Веб сајтови компаније, извођача и општина, званична кореспонденција, масовни медији, локалне огласне табле и просторије општина, леци о Пројекту Службеник за везу	Механизам за притужбе Службеник за везу (СВ)	Коментари на садржај постављен на веб сајтовима Новински чланци Писана кореспонденција са релевантним органима и организацијама на разним нивоима власти
Размена информација о могућностима запошљавања у свих 9 општина уз посебан осврт на општину Пожега	Заједнице погођене Пројектом, предузећа из приватног и јавног сектора погођена Пројектом итд, релевантне локалне/регионалне /националне власти, шира јавност	У последњем делу претходне фазе	Извођач Локални огранци националне службе за запошљавање ЈКП Дубоко	Веб сајт извођача, званична преписка, масовни медији, локалне огласне табле и просторије општина Веб сајт послодавца 9 локалних огранака НСЗ	Преко веб сајта извођача Преко СВ извођача	Обавештења објављена у општинама на које се односи Пројекат и на веб сајтовима

Активност	Заинтересоване стране	Временски распоред и учесталост	Одговорност	Комуникација / медијско средство	Могућност за коментаре заинтересованих страна	Евиденција
Разменити информације о учинку градње Пројекта на животну средину и друштво.	Шира јавност ОЦД које се баве екологијом и туристичке организације	На пола године	ЈКП Дубоко Извођач	Локалне презентације са говорницима који се распитују Веб сајтови	Адреса е-поште ЈКП Дубоко	Коментари на веб сајтове
Директна комуникација са ОЦД које представљају осетљиве групе као и идентификоване особе погођене Пројектом	Осетљиве групе/ особе погођене Пројектом	На пола године	ЈКП Дубоко са локалним ОЦД	Сви комуникациони канали ће се утврдити са локалним ОЦД уз уважавање потреба и специфичности осетљивих група и особа погођених Пројектом Помоћ ће се пружити за превоз од и до места одржавања. Упрошћене лако разумљиве брошуре, уз коришћење нетехничког језика ће се припремити за потребе ширења и откривања информација.	Током састанка, кућне посете, телефонски разговори	Систематизовани коментари и предлози из различитих средстава комуникације

2.8. Фаза рада депоније

Табела 6 План ангажовања заинтересованих страна за фазу рада

Активност	Заинтересоване стране	Временски распоред и учесталост	Одговорност	Комуникација/медијско средство	Могућност за коментаре заинтересованих страна
Јасно објављивање преноса одговорности и обавеза са извођача на ЈКП Дубоко	Заједнице погођене Пројектом, друга јавна комунална предузећа, особе погођене Пројектом Шира јавност.	Минимум почети три месеца пре завршетка радова	Извођач са ЈКП Дубоко	Службеник за притужбе извођача/за везу Преписка на званичном веб сајту ЈКП Дубоко, масовни медији, локалне огласне табле и просторије 4 општине	Службеник за притужбе извођача/за везу Званични веб сајт ЈКП Дубоко
Редовно информисати заинтересоване стране о раду – повезаним активностима које могу утицати на њих (нпр. обавестити заинтересоване стране о изменама износа накнаде за сакупљање и одлагање отпада)	Шира јавност Локални/регионални/ национални органи	Од почетка фазе рада и надаље	ЈКП Дубоко	Масовни медији Званични веб сајт ЈКП Дубоко Веб сајтови општина	Како је предвиђено националним прописима

3 МЕХАНИЗАМ ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИТУЖБИ

Пошто у SEP-у већ постоји механизам за притужбе, у наставку РПУО треба користити исти механизам. Посебан фокус треба ставити на информисање шире јавности о постојању овог механизма путем званичног веб сајта ЈКП Дубоко, као и веб сајтова осталих 9 ЈЛС.

У току изградње и рада свако може да поднесе приговор ЈКП Дубоко. Све притужбе треба да буду на писаним обрасцима (Анекс I), које може попунити било која особа или организација погођена Пројектом и доставити ЈКП Дубоко. ЈКП Дубоко ће размотрити све званично примљене притужбе и у року од 15 дана обавестити подносиоца притужбе о предузетим радњама. У потврди ће се навести особа за контакт, референтни показатељ и предвиђени циљни датум за решавање.

У случају када притужба није повезана са активностима ЈКП, подносилац притужбе ће добити образложење у писаној форми и притужба се неће даље обрађивати.

У свим другим случајевима ЈКП ће испитати да ли њихов рад није био према предвиђеном стандарду и, ако је тако, утврдиће мере које се могу предузети да би се спречило даље одвијање таквог рада. Ако подносилац притужбе сматра да је притужба на задовољавајући начин решена, пожељно је да о томе обавести ЈКП потписивањем Изјаве о задовољењу.

Механизам за притужбе ће се открити током процеса јавних консултација и постојаће током припрема, изградње и рада. Притужбе ће пратити директор ЈКП Дубоко Момир Миловановић.

ЈКП Дубоко може контактирати подносиоца притужбе у каснијој фази како би се обезбедило да активности ЈКП-а даље не представљају проблеме.

Притужба се може поднети на неколико начина:

- слањем попуњеног обрасца за притужбе (погледати додатак) на адресу на полеђини обрасца
- контактирањем директора ЈКП Момира Миловановића
- слањем е-поште на наведену адресу: office@duboko.rs
- позивањем ЈКП Дубоко директно на поверљиву телефонску линију 064/8387367 и/или 064/8387358
- могуће је и оставити попуњен образац за притужбе у поштанско сандуче ЈКП-а.

Као што је горе описано, процес притужбе има неколико корака:

1. пријем притужбе
2. потврда притужбе
3. испитивање узрока притужбе
4. решавање притужбе
5. праћење, ако је потребно.

ЈКП Дубоко ће посебну пажњу усмерити на поверљивост и анонимност подносиоца притужбе и неће га открити без његовог пристанка. Изузетак ће бити само оне ситуације када није могуће приступити предмету без откривања идентитета подносиоца притужбе. Ипак, чак и у таквим случајевима лица одговорна за решавање проблема ће у сарадњи са подносиоцем притужбе разговарати о томе како наставити с тим. ЈКП Дубоко не

подстиче анонимне притужбе, јер то отежава разматрање предмета, заштиту положаја подносиоца притужбе или давање повратних информација. У случају када подносилац притужбе инсистира на анонимности приликом изражавања забринутости, потребно је да прибави довољно чињеница и података како би омогућио истражном тиму да размотри предмет без његове помоћи.

4 АКТИВНОСТИ ПРАЋЕЊА И ИЗВЕШТАВАЊА У ПРОЦЕСУ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Активности праћења и извештавања о спровођењу плана ангажовања заинтересованих страна треба разрадити у годишњем плану ЈКП Дубоко као и у извештају за претходну годину. Матрица за праћење и извештавање треба да има показатеље који ће омогућити прецизно и лако праћење и извештавање. Основна сврха материјала за извештавање је да се зна ниво имплементације пројектних активности и ниво утицаја и учешћа различитих заинтересованих страна.

- SEP треба да буде представљен и доступан јавности за потребе коментарисања на званичном веб сајту ЈКП Дубоко
- Све активности предвиђене планом морају бити планиране и саопштене.
- Записници са консултативних састанака се прикупљају и евидентирају у службеној евиденцији
- Притужбе се евидентирају и прате до решавања у року од 15 радних дана од потврде пријема (забележено у ажурираном Дневнику притужби).
- Припремити полугодишњи извештај о притужбама и учинити га доступним јавности
- Извођачи и подизвођачи и сарадници укључују делове који их обавезују да усвоје SEP захтеве, по потреби.

5 АНЕКС I - ОБРАЗАЦ ЗА ПРИТУЖБЕ ЈАВНОСТИ ЈКП ДУБОКО

Табела 7 Образац за притужбе јавности (Извор: SEP 2016)

Дубоко реф. бр.	
Пун назив	
Информације о контакту	поштом: навести поштанску адресу:
Означите како желите да Вас контактирамо (поштом, телефоном, е-поштом).	телефоном: е-поштом:
Пожељан језик комуникације	српски енглески
Опис инцидента односно притужбе: Шта се десило? Где се десило? Које се то десило? Који је резултат проблема?	
Датум инцидента/притужбе	Инцидент који се једном десио/притужба (датум) Десио се више пута (колико пута?) Текући (проблем који се сада дешава)
Шта бисте желели да се деси да бисте решили проблем?	

Потпис:

Датум:



Консултант:

ENVICO д.о.о. Београд
Вардарска 19/IV
11000 Београд, Србија
Тел. +381 11 64 17 257

Клијент:

ЕБРД и АФД