

CRNA GORA

**PLAN UKLJUČIVANJA
ZAINTERESOVANIH STRANA
(SEP)**

za

**Projekat trgovinske i transportne olakšice na Zapadnom
Balkanu**

Faza 2

P 173620

Usaglašeno u fazi procjene projekta

Novembar 2022

Sadržaj

1. UVOD.....	6
1.1 Opis i kontekst projekta.....	6
1.2 Svrha i opravdanost izrade SEP-a	6
1.3 Obim i struktura SEP-a.....	7
1.4 Lokacije projekta.....	7
1.5 Nacionalni zakonodavni okvir	8
1.6 Ekološki i socijalni standard Svjetske banke (ESS10) za uključivanje zainteresovanih strana	8
2. KRATKI PREGLED PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	9
3. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA	9
3.1 Metodologija koja se primjenjuje u cilju identifikacije zone uticaja	10
3.2 Strane pogođene projektom.....	10
3.3 Ostale zainteresovane strane	11
3.3 Ugroženi ili ranjivi pojedinci ili grupe.....	11
3.4 Sažetak potreba za uključivanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesa i uticaja	11
3.5 Proširenje zainteresovanih strana.....	17
4. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA.....	18
4.1 Svrha i vrijeme sprovođenja programa uključivanja zainteresovanih strana.....	18
4.2 Predložena strategija objavljivanja	18
4.3 Predlog strategije za konsultacije	18
4.4 Predlog strategije za inkluziju stavova ranjivih grupa.....	21
4.5 Proces razmatranja komentara.....	21
4.6 Buduće faze projekta	21
4.7 Izrada planova za implementaciju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana	21
5. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	23
5.1 Resursi	23
5.2 Upravljačke funkcije i odgovornosti	23
6. ŽALBENI MEHANIZAM	24
6.1 Podnošenje pritužbi	28
6.2 Upravljalne pritužbama	28
6.3 Izvještavanje o pritužbama i povratnim informacijama korisnika.....	29

6.4	Registar pritužbi.....	29
6.5	Prijem pritužbi i procesni lanac.....	29
6.6	Monitoring i izvještavanje o pritužbama.....	30
7.	SERVIS ZA RJEŠAVANJE PRITUŽBI SVJETSKE BANKE	31
8.	MONITORING I IZVJEŠTAVANJE.....	31
8.1	Izvještavanje prema grupama zainteresovanih strana	34
	ANEKS 1 : KLJUČNI ZAKONODAVNI OKVIR KOJI DEFINIŠE PROCES UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA U CRNOJ GORI.....	35
	ANEKS 2 : registar pritužbi javnosti, izvještaj o praćenju i generisani opšti pregled.....	37
	aneks 3: žalbeni formular.....	38
	aneks 4: letak o žalbenom mehanizmu	39

Lista slika

Slika 1: Pruga Bar- Podgorica	Slika 2: Granični prelaz Božaj-Hani i Hotit	8
-------------------------------	---	---

Lista tabela

Tabela 1: Matrica i uticaja i interesa.....	12
Tabela 2: Nivo angažovanja zainteresovanih strana u zavisnosti od nivoa njihovog interesa i nivoa njihovog uticaja.....	12
Tabela 3: <i>Upitnik za proširenje i ažuriranje zainteresovanih strana</i>	17
Tabela 5: Okvirne budžetske kategorije za efikasnu implementaciju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana.....	23
Tabela 6: Upravljačke funkcije i odgovornosti.....	23

Skraćenice

CFD	Centralni kanal za povratne informacije i pritužbe
E&S	Ekološki i socijalni
ESF	Okvir za upravljanje ekološkim i socijalnim pitanjima
ESS	Ekološki i socijalni standardi Svjetske banke
ESS5	Ekološki i socijalni Standard 5: Otkup zemljišta, ograničenja u korišćenju zemljišta i nevoljno raseljavanje
GM	Žalbeni mehanizam
GRS	Servis za rješavanje pritužbi
LGD	Lokalna kancelarija za pritužbe
MKI	Ministarstvo kapitalnih investicija
MF	Ministarstvo finansija
PAP	Lica pogođena projektom
PIU	Jedinica za implementaciju projekat
RLC	Pružni prelaz
RPF	Okvirna politika preseljenja (ovaj dokument)
RAP	Akcionni plan preseljenja
SEL	Evidencija uključivanja zainteresovanih strana
SB	Svjetska banka

POJMOVNIK

Konsultacije: Proces razmjene informacija i pribavljanja povratnih informacija i/ili savjeta od zainteresovanih strana, te uzimanja tih stavova u obzir prilikom donošenja odluka o projektu i/ili postavljanja ciljeva i definisanja strategija.

Ekološki i socijalni standardi (ESSs): Deset ekoloških i socijalnih standarda koji utvrđuju zahtjeve primjenjive na sve nove investicione projekte finansirane od strane Svjetske banke, omogućavajući Svjetskoj banci i Zajmoprimcu da upravljaju ekološkim i socijalnim rizicima projekata..

Projekat: Odnosi se na Projekat trgovinske i transportne olakšice na Zapadnom Balkanu koji podržava Svjetska banka i koji sprovodi Ministarstvo kapitalnih investicija putem Jedinice za implementaciju projekta, koja će biti uspostavljena u roku od 30 dana od potpisivanja Ugovora o zajmu.

Lica pogođena projektom: Obuhvataju one koji su pogođeni ili bi mogli biti pogođeni projektom zbog stvarnih uticaja ili potencijalnih rizika po njihovo fizičko okruženje, zdravlje, bezbjednost, kulturne prakse, blagostanje ili izvore prihoda. Ove zainteresovane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući lokalne zajednice.

Druge zainteresovane strane: Odnose se na pojedince, grupe ili organizacije koje imaju interes za projekat, bilo zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, njegovih uticaja ili pitanja od javnog interesa. Na primjer, ove strane mogu uključivati regulatore, državne službenike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademsku zajednicu, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.

Zainteresovane strane: Kolektivni izraz za pojedince ili grupe koji: (a) jesu ili bi mogli biti pogođeni projektom (strane pogođene projektom); i (b) mogu imati interes za projekat (ostale zainteresovane strane)..

Uključivanje zainteresovanih strana: Predstavlja kontinuirani i iterativni proces kojim Zajmoprimac identifikuje, komunicira i omogućava dvosmjerni dijalog sa osobama pogođenim njegovim odlukama i aktivnostima, kao i sa drugima koji imaju interes u sprovođenju i rezultatima tih odluka i projekta. Ovaj proces uzima u obzir različite potrebe za pristupom informacijama i komunikacijom kod različitih grupa i pojedinaca, posebno onih koji su ugroženiji ili ranjiviji, uključujući razmatranje i komunikacionih i fizičkih prepreka pristupu. Uključivanje počinje što je ranije moguće tokom pripreme projekta, jer rano identifikovanje i konsultovanje pogođenih i zainteresovanih strana omogućava da se njihovi stavovi i zabrinutosti uzmu u obzir u projektovanju, sprovođenju i radu projekta.

Prilagođavanje procesa uključivanja zainteresovanih strana: Prilagođavanje aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana u uslovima pandemije COVID-19 i potrebe za fizičkom distancom.

Plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP): Ovaj planski dokument pripremljen radi usmjeravanja izrade planova uključivanja zainteresovanih strana na nivou potprojekata i obezbjeđivanja djelotvornog uključivanja zainteresovanih strana tokom prelaska ka tim planovima.

Planovi sprovođenja aktivnosti na nivou pod projekata: Godišnji planovi konsultacija i komunikacije koji pomažu djelotvornom uključivanju zainteresovanih strana tokom čitavog trajanja projekta i preciziraju osnovna pravila o tome ko, kada, zašto i kako treba da prima informacije, daje povratne informacije i bude smisleno konsultovan.

1. UVOD

1.1 Opis i kontekst projekta

Vlada Crne Gore je zatražila podršku od Svjetske banke (u daljem tekstu: Banka) za implementaciju Druge faze Projekta trgovinske i transportne olakšice na Zapadnom Balkanu.

Cilj projekta je smanjenje troškova trgovine i povećanje efikasnosti transporta u šest zemalja Zapadnog Balkana. Program je strukturiran kroz sljedeće četiri komponente:

Komponenta 1: Olakšavanje kretanja robe kroz Zapadni Balkan, sa fokusom na: (i) izradu i implementaciju rješenja Nacionalnog jedinstvenog prozora (NSW) za trgovinu i prateće reforme i modernizaciju carinskih i drugih graničnih procedura; (ii) uvođenje Novog kompjuterizovanog tranzitnog sistema (NCTS) u Crnoj Gori; (iii) unapređenje graničnih prelaza na odabranim trgovinskim koridorima (kroz unapređenje IT sistema na drumskom graničnom prelazu Hani i Hotit – Božaj).

Komponenta 2: Unapređenje efikasnosti i predvidivosti transporta, sa fokusom na: (i) digitalizaciju Luke Bar; (ii) unapređenje odabranih pružnih prelaza na dionici Podgorica – Bar; (iii) ažuriranje postojećih nacionalnih transportnih strategija radi uključivanja zelenog transporta i novog EU Zelenog dogovora, kao i pripremu specifičnih transportnih strategija i studija; (iv) uspostavljanje sistema praćenja koridora.

Komponenta 3: Ova komponenta će podržati sprovođenje obaveza za unapređenje pristupa tržištu usluga i podsticanje regionalnih investicija.

Komponenta 4: Ova komponenta će podržati Jedinicu za implementaciju projekta (PIU) i obezbijediti dodatnu tehničku podršku, uključujući koordinaciju politika, operativne troškove, kao i praćenje i evaluaciju projekta.

Ukupno upravljanje Projektom biće u nadležnosti Ministarstva kapitalnih investicija (MKI), koje će imati nadzor nad Projektom, dok će upravljanje Projektom uključivati i Jedinicu za implementaciju projekta (PIU) uspostavljenu u okviru MKI. Fiducijarni aranžmani biće uspostavljeni kroz Centralnu fiducijarnu jedinicu (CFU) u okviru Ministarstva finansija (MF).

1.2 Svrha i opravdanost izrade SEP-a

Projekti i aktivnosti za koje se traži finansiranje kroz investicione projekte Svjetske banke (IPF) nakon 1. oktobra 2018. godine podliježu primjeni Okvira ekoloških i socijalnih standarda (ESF)¹. ESF, između ostalog, obuhvata 10 Ekoloških i socijalnih standarda koji utvrđuju obavezne zahtjeve za Zajmoprimca i Projekat. U skladu sa Ekološkim i socijalnim standardom 10 (ESS10) – Uključivanje zainteresovanih strana, potrebno je izraditi Plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP) prije procjene Projekta, kojim se definišu principi i procedure za uključivanje zainteresovanih strana na način usklađen sa ESS10.

Nisu svi detalji o lokacijama projekta, kao ni tehnički i tehnološki aspekti poznati u ovoj fazi i biće definisani kasnije, zbog čega ovaj Plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP) sadrži obavezu ažuriranja kroz planove implementacije za pojedinačne aktivnosti ili njihove grupe kada ti detalji postanu poznati. Ovo je dio iterativnog procesa komunikacije sa zainteresovanim stranama koje mogu biti pogođene Projektom ili imati interes za njega tokom čitavog životnog ciklusa Projekta.

¹ ESF je dostupan na: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>. Lates accessed on November 5, 2022

Kako bi se omogućilo pravovremeno prepoznavanje i rješavanje zabrinutosti zainteresovanih strana u fazi planiranja Projekta, uspostavljen je i operativan Mehanizam za pritužbe, čiji su detalji predstavljeni u poglavlju 6.

Radi primjene dobrih praksi, projekat će tokom cijelog životnog ciklusa primjenjivati sljedeće principe uključivanja zainteresovanih strana::

- *Otvorenost i pristup kroz cijeli životni ciklus projekta:* javne konsultacije za projekat(e) organizovaće se tokom čitavog životnog ciklusa, na otvoren način, bez spoljnog uticaja, manipulacije, miješanja, prinude ili zastrašivanja;
- *Informisano učešće i povratne informacije:* informacije će biti dostavljene i široko distribuirane svim zainteresovanim stranama u odgovarajućem formatu; biće obezbijeđene mogućnosti za dostavljanje povratnih informacija, analizu i rješavanje komentara i zabrinutosti;
- *Inkluzivnost i osjetljivost:* identifikacija zainteresovanih strana vrši se radi unapređenja komunikacije i izgradnje efikasnih odnosa. Proces učešća u projektima je inkluzivan. Sve zainteresovane strane se podstiču da učestvuju u procesu konsultacija u svakom trenutku. Svim zainteresovanim stranama obezbjeđuje se jednak pristup informacijama. Osjetljivost na potrebe zainteresovanih strana je ključni princip pri izboru metoda uključivanja. Posebna pažnja posvećuje se ranjivim grupama, naročito ženama, mladima, starijima i kulturnim specifičnostima različitih etničkih grupa.

1.3 Obim i struktura SEP-a

Ovaj SEP se odnosi na sve aktivnosti planirane u okviru Projekta. Uključivanje zainteresovanih strana biće sastavni dio ekoloških i socijalnih performansi projekta, kao i projektovanja i implementacije projekta. Dokument se sastoji od 8 poglavlja. Prvo poglavlje predstavlja Uvod. Poglavlje 2 daje sažetak dosadašnjih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana. Identifikacija, mapiranje i analiza zainteresovanih strana predstavljeni su u Poglavlju 3. Program uključivanja zainteresovanih strana prikazan je u Poglavlju 4. Institucionalni aranžmani za sprovođenje SEP-a predstavljeni su u Poglavlju 5. Opis Žalbenog mehanizma (GM) dat je u Poglavlju 6. Praćenje, dokumentovanje i izvještavanje predstavljeni su u Poglavlju 8.

1.4 Lokacije projekta

Ovaj projekat će se sprovoditi na teritoriji cijele države, pri čemu su većina lokacija već identifikovane, kao što su: 5 pružnih prelaza na željezničkoj pruzi Bar – Podgorica (prikazano na slici lijevo ispod), intervencije na graničnom prelazu Božaj – Hani i Hotit (koji povezuje Crnu Goru sa Albanijom) (prikazano na slici desno ispod), kao i unapređenje Luke Bar.



Slika 1: Pruga Bar- Podgorica



Slika 2: Granični prelaz Božaj-Hani i Hotit

1.5 Nacionalni zakonodavni okvir

Obaveze i zahtjevi Crne Gore u vezi sa uključivanjem zainteresovanih strana i građana nijesu uređeni jedinstvenim zakonom ili propisom. Međutim, značaj komunikacije sa zainteresovanim stranama ugrađen je u pravni sistem i jasno prepoznat kroz obavezne procedure propisane pojedinačnim zakonima. Pravo na pristup informacijama o stanju životne sredine predstavlja osnovno pravo garantovano Ustavom Crne Gore, kojim se obezbeđuje univerzalno pravo na pravovremene i potpune informacije o stanju životne sredine, pravo na uticaj na donošenje odluka o pitanjima od značaja za životnu sredinu, kao i pravo na pravnu zaštitu tih prava. Crna Gora je pristupila Arhuskoj konvenciji 2. novembra 2009. godine („Konvencija o pristupu informacijama, učešću javnosti u donošenju odluka i pristupu pravdi u pitanjima životne sredine“).

Sažetak relevantnih politika, zakona, podzakonskih akata i propisa Crne Gore koji posebno uključuju javne konsultacije i objavljivanje informacija u oblastima prostornog planiranja, izgradnje, životne sredine, kao i otkupa zemljišta i preseljenja i povezanih uticaja, dat je u Aneksu 1: Ključni zakoni koji uređuju i nalažu uključivanje zainteresovanih strana u Crnoj Gori.

Ostali zahtjevi u vezi sa uključivanjem zainteresovanih strana, objavljivanjem informacija i transparentnošću u pojedinim oblastima i sektorima sadržani su u relevantnim zakonima koji uređuju svaku od tih oblasti. Oni su u velikoj mjeri usklađeni sa zahtjevima ESS10, ali imaju određene nedostatke kada je riječ o proaktivnom pristupu i kontinuiranim strategijama uključivanja zainteresovanih strana.

1.6 Ekološki i socijalni standard Svjetske banke (ESS10) za uključivanje zainteresovanih strana

Ekološki i socijalni standard Svjetske banke 10 (ESS10), „Uključivanje zainteresovanih strana i objavljivanje informacija“, prepoznaje „značaj otvorenog i transparentnog uključivanja između Zajmoprimca i zainteresovanih strana projekta kao ključnog elementa dobre međunarodne prakse“. Konkretno, ESS10 definiše sledeće zahtjeve: „Korisnik kredita će uključivati zainteresovane strane tokom cijelog životnog ciklusa projekta, započinjući to uključivanje što je ranije moguće u procesu razvoja projekta i u vremenskom okviru koji omogućava smisleno

učešće zainteresovanih strana u projektovanju projekta. Priroda, obim i učestalost uključivanja zainteresovanih strana biće proporcionalni prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima.

Korisnik kredita će sprovoditi smislene konsultacije sa svim zainteresovanim stranama. Korisnik kredita će obezbijediti zainteresovanim stranama pravovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije, i konsultovati se sa njima na kulturološki primjeren način, bez manipulacije, miješanja, prinude, diskriminacije i zastrašivanja.

Proces uključivanja zainteresovanih strana obuhvata sljedeće, kako je detaljnije opisano u ovom standardu: (i) identifikaciju i analizu zainteresovanih strana; (ii) planiranje načina uključivanja zainteresovanih strana; (iii) objavljivanje informacija; (iv) konsultacije sa zainteresovanim stranama; (v) rješavanje i odgovaranje na pritužbe; i (vi) izvještavanje zainteresovanih strana.

Korisnik kredita će voditi i objavljivati, kao dio ekološke i socijalne procjene, dokumentovanu evidenciju o uključivanju zainteresovanih strana, uključujući opis konsultovanih zainteresovanih strana, sažetak primljenih povratnih informacija i kratko objašnjenje načina na koji su te povratne informacije uzete u obzir, ili razloge zbog kojih nijesu.“ (Svjetska banka, 2017: 98).

2. KRATKI PREGLED PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

Specifična priroda Projekta zahtijevala je široko uključivanje različitih zainteresovanih strana projekta, sa glavnim diskusijama između Svjetske banke i Vlade, institucionalnih i sektorski relevantnih institucionalnih zainteresovanih strana. Priprema Projekta nije bila značajno pogođena ograničenjima uzrokovanim globalnom pandemijom COVID-19.

Specifične aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana koje su sprovedene tokom pripreme Projekta uključuju:

- Brojne diskusije i razmjenu komunikacije između Svjetske banke i državnih organa na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;
- Diskusije i saradnju sa carinskim organima;
- Diskusije i saradnju sa željezničkim kompanijama;
- Komunikaciju i sastanke sa drugim nacionalnim i međunarodnim donatorima koji djeluju u željezničkom sektoru;
- Reviziju statusa pripreme projekta sa predstavnicima Ministarstva kapitalnih investicija, uključujući dokumentaciju iz oblasti zaštite životne sredine i socijalnih pitanja;
- Više sastanaka i razmjenu komunikacije sa lokalnim samoupravama..

3. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA

U skladu sa zahtjevima definisanim u ESS 10, zajedno sa zahtjevima definisanim u ESS1, prepoznaju se sledeće grupe zainteresovanih strana:

1) **Lica pogođena projektom.** Ova grupa uključuje one zainteresovane strane na koje će projekat vjerovatno uticati zbog stvarnih uticaja ili potencijalnih rizika po njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturne prakse, dobrobit ili izvore prihoda. Ove zainteresovane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući

direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. To su pojedinci ili domaćinstva koja će najvjerovatnije uočiti/osjetiti promjene usljed ekoloških i socijalnih uticaja projekta.

2) **Ostale zainteresovane strane**, koje obuhvataju to: pojedince, grupe ili organizacije koje imaju interes za projekat, što može biti zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, njegovih uticaja ili pitanja od javnog interesa. Na primjer, ove strane mogu uključivati regulatore, državne službenike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademsku zajednicu, sindikate, organizacije žena, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe. Identifikacija zainteresovanih strana proširena je na šire područje nego što će projekat obuhvatiti, budući da sve lokacije nijesu identifikovane i važni detalji projektnih aktivnosti su još uvijek u fazi razvoja.

3) **Ugroženi/ranjivi pojedinci ili grupe**. Uključuju one koji mogu biti vjerovatnije negativno pogođeni uticajima projekta i/ili ograničeniji od drugih u svojoj sposobnosti da iskoriste koristi projekta. Takav pojedinac/grupa je takođe vjerovatnije isključen/nеспособan da u potpunosti učestvuje u redovnom procesu konsultacija i stoga može zahtijevati posebne mjere i/ili podršku da bi to učinio. Ovo će uzeti u obzir razmatranja vezana za starosnu dob, uključujući starije osobe i maloljetnike, kao i situacije u kojima mogu biti odvojeni od porodice, zajednice ili drugih osoba od kojih zavise.

3.1 Metodologija koja se primjenjuje u cilju identifikacije zone uticaja

Kako bi se pomoglo početnoj identifikaciji zainteresovanih strana, primijenjen je skup kriterijuma „udaljenosti“ za određivanje direktno pogođenih strana u području direktnog i indirektnog uticaja projekta. Pogođene zajednice definišu se kao naselja koja se mogu razlikovati (po zakonu, po nazivu ili po prepoznavanju od strane lokalnog stanovništva ili po sva tri kriterijuma) i koja se nalaze unutar područja ograničenog zonom uticaja.

Identifikacija zone uticaja (AoI) zasniva se na lokacijama projekta i povezanih aktivnosti, kao i na vrsti i lokaciji očekivanih uticaja. Analiza ovih faktora ukazuje da se AoI može posmatrati kao kombinacija niza definisanih područja raspoređenih unutar prostorne hijerarhije (pri čemu je svako područje predmet specifične kombinacije tipova uticaja u zavisnosti od lokacije i vrste projektnih aktivnosti), kako slijedi:

- Područje direktnog fizičkog zahvata svake intervencije na terenu,
- Pružni prelaz,
- Privremeni objekti tokom izgradnje i objekti za trajnu fazu rada,
- Bilo koji objekat sa nefizičkim intervencijama.

3.2 Strane pogođene projektom

Projektom pogođene strane projekta vjerovatno će obuhvatiti sljedeće grupe zainteresovanih strana:

- Putnike na željezničkoj relaciji Podgorica – Bar,
- Lokalne zajednice na 5 lokacija pružnih prelaza,
- Privredne subjekte na 5 lokacija pružnih prelaza,
- Korisnike graničnih prelaza na graničnom prelazu Bijelo Polje i Hani Hotit – Božaj predviđenih za proširenje i unapređenje,
- Korisnike putničkog i teretnog transporta na željezničkoj relaciji Podgorica – Bar,
- Lica pogođena otkupom zemljišta i preseljenjem (vrlo je malo vjerovatno da će zemljište biti potrebno),
- Ranjive grupe.

Planovi implementacije koji će biti pripremljeni mogu proširiti listu projektom pogođenih strana. Oni također mogu uključivati strane pogođene pozitivnim uticajima, ali fokus uključivanja biće usmjeren na uzroke negativnih uticaja.

3.3 Ostale zainteresovane strane

„Ostale zainteresovane strane“ obuhvataju pojedince, grupe, subjekte koji možda neće imati direktne uticaje od projekta, ali koji smatraju ili percipiraju da su njihovi interesi pogođeni projektom i/ili koji mogu na neki način uticati na projekat i proces njegove implementacije. U skladu sa tim, postoji određeni broj drugih zainteresovanih strana koje imaju interes, koje su izrazile, ili mogu izraziti interes iz različitih razloga. One uključuju institucije koje su uključene u implementaciju projekta, partnere na projektu, političke institucije, pružaoce usluga, organizacije civilnog društva, nevladine organizacije, političke organe vlasti, akademske institucije i korisnike projekta.

3.4 Ugroženi ili ranjivi pojedinci ili grupe

Od posebnog je značaja razumjeti da li negativni uticaji projekta mogu nesrazmjerno pogoditi ugrožene ili ranjive pojedince ili grupe, ili postoji vjerovatnoća da će oni biti isključeni/nesposobni da pristupe koristima projekta. Takve grupe često nemaju glas da izraze svoje zabrinutosti ili da razumiju uticaje projekta. SEP obezbjeđuje da se ugroženi ili ranjivi pojedinci ili grupe, relevantni za projekat, identifikuju, da se procijene njihove specifične osjetljivosti, zabrinutosti i prepreke u pristupu projektnim informacijama, te da u potpunosti razumiju projektne aktivnosti i koristi i učestvuju u procesima konsultacija. Ranjivost može proisteci iz porijekla osobe, pola, starosne dobi, zdravstvenog stanja, ekonomskih ograničenja i finansijske nesigurnosti, nepovoljnog položaja u zajednici (npr. manjine ili marginalizovane grupe), zavisnosti od drugih pojedinaca ili prirodnih resursa, itd. Uključivanje ranjivih grupa i pojedinaca često zahtijeva primjenu posebnih mjera i podrške usmjerenih na olakšavanje njihovog učešća u donošenju odluka vezanih za projekat, kako bi njihova informisanost i doprinos ukupnom procesu bili uporedivi sa onima drugih zainteresovanih strana.

Specifični detalji o grupama i pojedincima ranjivim na uticaje projekta još uvijek nijesu poznati, budući da detalji o lokacijama i tehnološkim aspektima aktivnosti tek treba da budu definisani. Faktori ranjivosti biće detaljno procijenjeni i identifikovani tokom izrade SEP-ova za pojedinačne pod-projekte. Na osnovu početnog skrininga, neke od identifikovanih grupa mogu uključivati:

- Penzionisana starija lica i osobe sa invaliditetom i hroničnim oboljenjima;
- Osobe sa niskim nivoom pismenosti i slabim znanjem u oblasti IKT;
- Djeca pješaci koji koriste pružne prelaze.

3.5. Sažetak potreba za uključivanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesa i uticaja

Identifikovane grupe zainteresovanih strana i njihov nivo uticaja, u korelaciji sa njihovim interesom koji mogu imati u projektu, odrediće vrstu i učestalost aktivnosti uključivanja potrebnih za svaku grupu. Korišćenje matrice interesa i uticaja sa kodiranjem bojama, prikazane ispod, pomoći će u određivanju gdje treba fokusirati napore uključivanja zainteresovanih strana i zašto.

Tabela ispod identifikuje ključne grupe i kategorije zainteresovanih strana, prirodu njihovog interesa za projekat, kao i njihov nivo interesa i uticaja na projekat, i zasniva se na kodiranju bojama iz matrice ispod.

Tabela 1: Matrica i uticaja i interesa

**Nivo
uticaja**

Visok

Srednji

Nizak

Uključiti/angažovati	Uključiti/angažovati	Partner
Informisati	Konsultovati	Konsultovati
Informisati	Informisati	Konsultovati

Nizak

Srednji

Visok

Nivo interesa

Tabela 2: Nivo angažovanja zainteresovanih strana u zavisnosti od nivoa njihovog interesa i nivoa njihovog uticaja

Zainteresovane strane na Projektu		Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Stepen uključivanja	
Projektom pogođene strane na lokalnom nivou	Pojedinci	Lokalno stanovništvo duž pružnih prelaza	Uticaji od otkupa zemljišta (vrlo malo vjerovatno) tokom građevinskih radova, trajanje radova, planovi upravljanja saobraćajem, poremećaj mobilnosti, preusmjeravanje saobraćaja itd.	Visok	Srednji	Konsultovati
		Lokalno stanovništvo u području graničnog prelaza Bijelo Polje i Hani Hotit – Božaj	Interes za potencijalne uticaje tokom radova, trajanje radova, plan upravljanja saobraćajem, vrijeme čekanja na graničnom prelazu zbog radova	Visok	Srednji	Informisati
		Lokalno stanovništvo čiji su biznisi/izvori prihoda pogođeni privremeno ili trajno	Interes za uticaj projekta na njihove izvore prihoda i razumijevanje procedura naknade i dodatne podrške i pomoći za obnavljanje životnog standarda	Visok	Srednji	Konsultovati
		Putnici	Zabrinutost zbog poremećaja saobraćaja, interes za alternativne opcije putovanja	Visok	Nizak	Informisati
		Ljudi koji koriste prevoz na dnevnom nivou	Izbjegavanje negativnih uticaja zbog preusmjeravanja saobraćaja, očekivanja efikasnog i bezbjednog transporta	Visok	Nizak	Informisati
	Zajednice	U projektnim oblastima Bijelo Polje, Hani Hotit Bozaj, Bar, Podgorica	Zabrinutost za zdravlje i bezbjednost zajednice, uticaji tokom izgradnje (buka, prašina, oštećenja, emisije, vibracije)	Visok	Srednji	Konsultovati
	Pravna lica	Privatne kompanije koje obavljaju teretni saobraćaj	Zabrinutost zbog poremećaja u obavljanju transportnih aktivnosti	Visok	Nizak	Informisati
	Državne institucije	MOntecargo	Visoka očekivanja u pogledu pravovremene implementacije kako bi se ostvarile koristi od ekonomskog razvoja, nižih troškova i uštede vremena, bezbjednosti,	Visok	Srednji	Konsultovati

Zainteresovane strane na Projektu		Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Stepen uključivanja
		koristi za životnu sredinu u smislu smanjenih emisija gasova sa efektom staklene bašte, i eventualno drugih pozitivnih uticaja. Imaće direktnu korist od institucionalnog, pravnog i regulatornog jačanja i aktivnosti izgradnje kapaciteta.			
		Visoka očekivanja u pogledu pravovremene implementacije kako bi se ostvarile koristi od ekonomskog razvoja, nižih troškova i uštede vremena, bezbjednosti, koristi za životnu sredinu u smislu smanjenih emisija gasova sa efektom staklene bašte, i eventualno drugih pozitivnih uticaja. Imaće direktnu korist od institucionalnog, pravnog i regulatornog jačanja i aktivnosti izgradnje kapaciteta.	Visok	Srednji	Konsultovati
		Visoka očekivanja u pogledu pravovremene implementacije kako bi se ostvarile koristi od ekonomskog razvoja, nižih troškova i uštede vremena, bezbjednosti, koristi za životnu sredinu u smislu smanjenih emisija gasova sa efektom staklene bašte, i eventualno drugih pozitivnih uticaja. Imaće direktnu korist od institucionalnog, pravnog i regulatornog jačanja i aktivnosti izgradnje kapaciteta.	Visok	Srednji	Konsultovati
Ostale zainteresovane strane	Ministarstvo finansija	Praćenje realizacije kredita sa Bankom	Visok	Visok	Partnerstvo
	Ministarstvo kapitalnih investicija (MKI)	Glavni partner Svjetske banke za implementaciju projekta i nadležni organ za izdavanje dozvola	Visok	Visok	Partnerstvo
	PIU u nadležnosti MKI	Upravljanje projektom i implementacija, nadzor, izvještavanje, upravljanje finansijskim, ekološkim i socijalnim rizicima, upravljanje žalbenim mehanizmom, implementacija i koordinacija SEP-a	Visok	Visok	Partnerstvo

Zainteresovane strane na Projektu		Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Stepen uključivanja	
Ostale zainteresovane strane	Državni organi i institucije	Lokalne samouprave (uključujući sektorske službe: upravljanje zemljištem, ekonomski razvoj, životna sredina)	Prva kontakt tačka, sprovođenje terenskih aktivnosti, olakšavanje dvosmjerne komunikacije	Srednji	Nizak	Informisati
		Različite državne inspekcije (radna, građevinska itd.)	Interes za sprovođenje zakonskih zahtjeva u svim aspektima implementacije projekta, sa naglaskom na fazu izgradnje	Visok	Srednji	Konsultovati
		Svjetska banka	Interes za ostvarenje razvojnih ciljeva projekta i usklađenost sa ekološkim i socijalnim standardima	Visok	Visok	Partnerstvo
		Akadske institucije (npr. Saobraćajni fakultet)	Potencijalna zabrinutost u vezi sa ekološkim i socijalnim uticajima i projektnim rješenjima; projekat može predstavljati platformu za razmjenu znanja	Srednji	Nizak	Informisati
		Udruženja u željezničkom sektoru, NVO	Interes u korist projekta, interes za javne nabavke i lance snabdijevanja, potencijalni ekološki i socijalni uticaji i uticaji na zdravlje i bezbjednost zajednice	Srednji	Nizak	Informisati
	Privredni subjekti	Nacionalni i međunarodni izvođači i	Interes za učešće u postupcima javnih nabavki	Visok	Srednji	Konsultovati

Zainteresovane strane na Projektu			Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Stepen uključivanja
Ostale zainteresovane strane		inženjerske konsultantske firme				
	Mediji	Nacionalni mediji (Radio, TV, novine)	Omogućavaju široko i redovno informisanje o projektu, obezbjeđuju vidljivost i olakšavaju uključivanje zainteresovanih strana	Srednji	Nizak	Informisati
Ranjive grupe	Pojedinci	Osobe sa niskim nivoom pismenosti i znanja iz oblasti IKT; djeca	Interes za pristupačnost i dostupnost projektnih ulaganja i način na koji projekat utiče na njih, pitanja bezbjednosti i mobilnosti	Visok	Nizak	Konsultovati

3.6 Proširenje liste zainteresovanih strana

Lista zainteresovanih strana će se revidirati kako bi se provjerila potreba za njenim proširenjem i uključivanjem drugih zainteresovanih strana tokom realizacije Projekta. Ovo će se sprovesti popunjavanjem upitnika za proširenje zainteresovanih strana prikazanog ispod, u ključnim fazama realizacije Projekta, ali obavezno prije početka aktivnosti u okviru bilo koje komponente Projekta. Potencijalna ažuriranja biće dio segmenta praćenja i evaluacije Projekta.

Tabela 3: *Upitnik za proširenje i ažuriranje zainteresovanih strana*

UPITNIK ZA PROŠIRENJE I AŽURIRANJE ZAINTERESOVANIH STRANA	
<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE <i>Ako je odgovor NE – potrebno je proširiti listu zainteresovanih strana</i>	<p>Da li je trenutna lista fokusirana na relevantne zainteresovane strane koje su važne za naše trenutne i buduće aktivnosti?</p> <p><i>((Odgovori treba da budu zasnovani na poznavanju Projekta, primljenim povratnim informacijama i registrovanim žalbama koje se odnose na nedovoljan obuhvat, stvarnu ili percipiranu isključenost i povratne informacije tokom njihovog uključivanja))</i></p>
<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <i>Ako je odgovor NE – potrebno je ponovo razmotriti procjenu potreba ili sprovesti dopunsku, kao i revidirati listu zainteresovanih strana</i>	<p>Da li imamo dobro razumijevanje odakle zainteresovane strane dolaze, šta mogu željeti, da li bi bile zainteresovane za uključivanje u Projekat i zašto?</p> <p><i>(Odgovori treba da budu zasnovani na učestalosti obraćanja zainteresovanih strana putem komunikacionih kanala van Projekta, sa sugestijama za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti itd.)</i></p>
<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <i>Ako je odgovor NE – potrebno je revidirati listu zainteresovanih strana kao i kriterijume prijema i evaluacije</i>	<p>Da li trenutna strategija uključivanja adekvatno obuhvata ranjive grupe?</p> <p><i>(Odgovori treba da budu zasnovani na rezultatima povratnih informacija dobijenih kroz kontinuirane konsultacije, evidenciju žalbi i srednjoročnu reviziju uključivanja zainteresovanih strana tokom implementacije projekta)</i></p>

4. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

4.1 Svrha i vrijeme sprovođenja programa uključivanja zainteresovanih strana

Glavni ciljevi programa uključivanja zainteresovanih strana su informisanje, objavljivanje i konsultovanje o različitim projektnim dokumentima i aktivnostima u ranoj fazi, kako bi se uspostavio dijalog sa zainteresovanim stranama projekta od faze planiranja do implementacije i rada. Svi zaštitni dokumenti pripremljeni u iščekivanju i u vezi sa finansiranjem od strane Svjetske banke biće objavljeni i predmet konsultacija prije procjene Projekta. Nacrti ESF dokumenata (tj. ESMF, ESCP, LMP, RPF i SEP na nivou projekta) biće javno objavljeni najmanje 15 dana prije javnih konsultacija na internet stranicama MKI i Svjetske banke.

4.2 Predložena strategija objavljivanja

ESF dokumenti (tj. ESMF, ESCP, LMP, RPF i SEP na nivou projekta) – paket za objavljivanje biće elektronski dostupan na sljedećim internet stranicama:

- internet stranica MKI (<https://www.gov.me/mki>)
- internet stranice Opštine Bar
- internet stranice Glavnog grada Podgorica
- internet stranica Svjetske banke
- putem kampanja na društvenim mrežama, i biće najavljen putem različitih medija, novina i radija najmanje 2 sedmice prije planiranih datuma konsultacija.

Dodatni naponi će biti uloženi kako bi se ključnim institucionalnim zainteresovanim stranama dostavile elektronske kopije dokumenata radi pregleda i dostavljanja komentara.

Štampani primjerci će biti dostupni u prostorijama PIU.

Tokom implementacije Projekta, svi dokumenti objavljeni tokom pripreme, ukoliko budu ažurirani, biće ponovo objavljeni i biće organizovane javne konsultacije

Dokumenti specifični za lokaciju koji se odnose na upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima i uticajima, kao što su Planovi upravljanja životnom sredinom i socijalnim pitanjima (ESMP) i Planovi preseljenja (RAP), biće objavljeni na isti način kao ESF paket.

Dokumenti izvođača koji se odnose na upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima (npr. plan upravljanja saobraćajem, planovi pripravnosti i reagovanja u vanrednim situacijama, kodeksi ponašanja za zaposlene i angažovane radnike itd.) biće dostupni na internet stranici izvođača. Informacije o vremenu izvođenja aktivnosti i povezane informacije biće objavljene putem različitih medija, novina i radija najmanje 2 sedmice prije početka radova.

Tokom razvoja i realizacije Projekta, stručnjak za socijalna i ekološka pitanja će pripremati mjesečne izvještaje o E&S učinku za PIU i Svjetsku banku, koji će uključivati ažuriranja o implementaciji plana uključivanja zainteresovanih strana. Mjesečni izvještaji će se koristiti za izradu kvartalnih izvještaja. Kvartalni izvještaji će biti objavljeni na internet stranici Projekta i dostupni na nivou projekta.

4.3 Predlog strategije za konsultacije

Predložene su različite aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana kako bi se obezbijedila informisanost i smisljeno učešće u vezi sa projektnim aktivnostima. Uključivanje će biti rodno osjetljivo, uzimajući u obzir obaveze žena nakon radnog vremena. Ciljane poruke će podsticati učešće žena i

naglašavati karakteristike projekta koje odgovaraju njihovim potrebama i povećavaju njihov pristup koristima projekta.

U okviru projekta će biti realizovane ciljane konsultacije sa ranjivim grupama kako bi se razumjele njihove potrebe i zabrinutosti u vezi sa pristupom informacijama i uslugama, kao i izazovi sa kojima se suočavaju kod kuće, na radnom mjestu i u zajednici.

Predložene metode uključivanja, uzimajući u obzir COVID-19 ograničenja, uključuju:

- (i) konsultacije u manjim grupama ukoliko su manji sastanci dozvoljeni, ili ulaganje razumnih napora da se sastanci organizuju putem online kanala (npr. Webex, Zoom, Skype itd.); gdje je moguće i prikladno, uspostaviti namjenske online platforme i chat grupe odgovarajuće svrsi, u zavisnosti od tipa i kategorije zainteresovanih strana;
- (ii) diverzifikacija načina komunikacije i veće oslanjanje na društvene mreže, chat grupe, namjenske online platforme i mobilne aplikacije (npr. Facebook, Twitter, WhatsApp grupe, Viber grupe, projektni web linkovi/web stranice itd.);
- (iii) korišćenje tradicionalnih kanala komunikacije kao što su TV, radio, posebne telefonske linije, SMS obavještenja, javna saopštenja u slučajevima kada zainteresovane strane nemaju pristup online kanalima ili ih ne koriste često;
- (iv) pažljiv odabir mjesta održavanja sastanaka u skladu sa higijenskim i sanitarnim standardima koji se mogu obezbijediti tokom sastanaka;
- (v) korišćenje tradicionalnih kanala komunikacije (TV, novine, radio, posebne telefonske linije i pošta) kada zainteresovane strane nemaju pristup online kanalima ili ih ne koriste često. Tradicionalni kanali takođe mogu biti veoma efikasni u prenošenju relevantnih informacija zainteresovanim stranama i omogućavaju im da dostave svoje povratne informacije i sugestije;
- (vi) kada je potrebno direktno uključivanje projektom pogođenih lica ili korisnika, identifikovati kanale za direktnu komunikaciju sa svakim pogođenim domaćinstvom putem kombinacije e-mail poruka, pošte, online platformi, posebnih telefonskih linija sa obučanim operaterima, u skladu sa kontekstom;

Svaki od predloženih kanala uključivanja treba jasno da definiše način na koji zainteresovane strane mogu dostaviti povratne informacije i sugestije.

Glavni alati uključivanja predstavljeni su u nastavku prema vrsti događaja uključivanja zainteresovanih strana i fazama projekta:

Javne prezentacija i objavljivanje informacija: Javne prezentacije i objavljivanje informacija biće povezani sa objavljivanjem ESF paketa i pratećih upravljačkih dokumenata. Paket ESF instrumenata biće dostupan na engleskom i crnogorskom jeziku, dok informacije o žalbenom mehanizmu mogu biti pripremljene i na albanskom jeziku zbog aktivnosti na graničnim prelazima sa Albanijom.

Prezentacije: Svi sastanci će uključivati PowerPoint prezentacije koje imaju za cilj da učesnicima pruže vizuelne informacije i da sumiraju pisane dokumente za objavljivanje.

Konsultacije sa ključnim zainteresovanim stranama. Predstavnici lokalnih zajednica, odnosno mjesne zajednice, biće glavna kontakt tačka za ciljano prenošenje poruka i dijeljenje informacija i komunikacionih materijala unaprijed u odnosu na ključne faze projekta, kao što su raspisivanje tendera

za radove, potencijalni početak radova itd. Ovo je lokalno uobičajen način komunikacije, pri čemu su lokalni predstavnici jednako dobro povezani sa zajednicom i lokalnim organima vlasti.

Medijske objave i obavještenja: Internet stranica MKI imaće posebnu stranicu projekta, razdijeljenu prema sljedećim temama na glavnoj stranici: pozadina projekta, izgradnja i dinamika radova, vijesti, otkup zemljišta i preseljenje, žalbeni mehanizam i povratne informacije (ostavite komentar ili postavite pitanje). MKI će redovno ažurirati svoju internet stranicu (učestalost će zavisi od vrste informacija koje se objavljuju) sa ključnim ažuriranjima projekta i izvještajima o ekološkom i socijalnom učinku projekta na engleskom i crnogorskom jeziku. Projekat će takođe biti značajno prisutan na društvenim mrežama, kao što su Facebook, Instagram itd. Na društvenim mrežama MKI će objavljivati svoja saopštenja, napredak radova, informacije i sam projekat. Takođe je planirano da sve nacionalne televizijske stanice prenose glavne događaje.

Komunikacioni materijali: Pisane informacije o žalbenom mehanizmu, procesu otkupa zemljišta, krajnjem datumu za sticanje prava na naknadu, biće dostupne javnosti putem različitih komunikacionih materijala, uključujući brošure, flajere, postere itd. Biće posebno dizajniran set materijala za odnose s javnošću koji će se distribuirati u štampanom i online obliku. Takođe će biti postavljene kutije za sugestije radi prikupljanja komentara i prijedloga javnosti putem obrasca za komentare iz Aneksa 7a.

Ankete o percepciji građana/PAP-oca i povratne informacije: Pored prostora za povratne informacije na internet stranici MKI, sprovodiće se ankete zadovoljstva zainteresovanih strana na uzorku radi prikupljanja povratnih informacija o: i) procesu uključivanja i kvalitetu i efikasnosti metoda; ii) nivou uključenosti u proces uključivanja; iv) kvalitetu komunikacije i dijaloga sa internim akterima (MKI, izvođač, žalbeni mehanizam itd.) tokom građevinskih radova. Rezultati anketa će prikupljati povratne informacije o efikasnosti projektnih aktivnosti koje će se koristiti za unapređenje komunikacije. Podaci iz anketa biće razvrstani po starosti, polu i lokaciji. Rezultati anketa biće objavljeni na internet stranici Ministarstva i razmatrani na konsultativnim sastancima.

Sastanci sa zvaničnicima: Planirani program implementacije projekta i/ili PowerPoint (PPT) prezentacija biće dostupni. Ovi materijali će se koristiti prema potrebi, u zavisnosti od zainteresovanih strana i vremena održavanja sastanaka. Materijali će biti dostupni na crnogorskom jeziku;

Fokus grupe, individualni sastanci i druge vrste sastanaka (koji nisu namijenjeni za javnost): Flajeri i PowerPoint prezentacije. Flajeri će biti dostupni na crnogorskom i engleskom jeziku, a odgovarajuće verzije će se distribuirati u zavisnosti od vrste i potreba zainteresovanih strana. Flajeri će se distribuirati najmanje 5 radnih dana prije sastanaka. PowerPoint prezentacije će se održavati na početku sastanaka. Svaki dnevni red sastanka sadržaće vrijeme predviđeno za pojašnjenja i pitanja u vezi sa projektom.

Zvanični sastanci, čije održavanje je definisano zakonom: Sastanci koji se odnose na otkup zemljišta i preseljenje. Komunikacija će biti formalna, u pisanoj formi, dostavljena putem kurira, uz dokaz o prijemu, uz rokove za obavještanje u skladu sa nacionalnim propisima, dopunjene RPF-om i eventualnim RAP-ovima. Biće obezbijedeni načini za traženje dodatnih pojašnjenja.

Vođeni potrebom da se i dalje poštuju mjere i ograničenja vezana za COVID-19, projekat će takođe primjenjivati virtuelne metode komunikacije i konsultacija uz uvažavanje zahtjeva socijalne distance. Shodno tome, alternativni načini će se primjenjivati u skladu sa lokalnim zakonima, politikama i novim društvenim normama koje su na snazi radi ublažavanja širenja virusa, kao i relevantnim smjernicama SZO.

4.4 Predlog strategije za inkluziju stavova ranjivih grupa

U okviru projekta će biti preduzete posebne mjere kako bi se osiguralo da ugrožene i ranjive grupe imaju jednake mogućnosti da pristupe informacijama, daju povratne informacije ili podnesu žalbe. Angažovanje stručnjaka za zaštitu životne sredine i socijalna pitanja pomoći će da se obezbijedi proaktivan pristup svim grupama stanovništva. Biće organizovane fokus grupe posebno namijenjene ranjivim grupama kako bi se sagledali njihovi stavovi i zabrinutosti u vezi sa uticajima projekta.

U sklopu projektnih aktivnosti će se sprovoditi ciljane konsultacije sa ranjivim grupama kako bi se razumjele njihove zabrinutosti/potrebe u pogledu pristupa informacijama, objektima i uslugama koje projekat podržava, kao i drugi izazovi sa kojima se suočavaju kod kuće, na radnom mjestu i u svojim zajednicama. Neke od strategija koje će se primjenjivati radi efikasnog uključivanja i komunikacije sa ranjivim grupama uključuju::

- Žene: obezbijediti rodno uravnotežene timove za uključivanje zajednice i promovisati liderstvo žena unutar tih timova; dizajnirati online i lične ankete i druge aktivnosti uključivanja tako da žene koje obavljaju neplaćeni rad u domaćinstvu mogu učestvovati;
- Osobe sa invaliditetom: obezbijediti informacije u pristupačnim formatima, kao što su Brajevo pismo i uvećan tekst; ponuditi više oblika komunikacije, kao što su titlovanje sadržaja ili video materijali sa znakovnim jezikom, titlovi za osobe sa oštećenjem sluha, online materijali za osobe koje koriste asistivne tehnologije;
- Osobe sa niskim nivoom IKT pismenosti: obezbijediti informacije putem flajera i brošura, medijskih i društvenih mreža;
- Djeca: putem obrazovnih institucija i roditelja sprovesti kampanju podizanja svijesti o bezbjednosti kako bi djeca razumjela povećane rizike povezane sa pružnim prelazima tokom trajanja fizičkih radova..

4.5 Proces razmatranja komentara

Komentari na sve objavljene podatke i ESF dokumente biće razmatrani odmah po prijemu od strane E&S stručnjaka PIU. Značajni komentari biće ugrađeni u konačnu verziju ESF dokumenata i objavljeni zajedno sa izvještajem o povratnim informacijama, tj.: (i) lista medija putem kojih je objava izvršena,; (ii) sadržaj objave, (iii) vrijeme objavljivanja, (iv) lista primljenih povratnih informacija..

Buduće faze projekta

Zainteresovane strane će biti kontinuirano informisane tokom razvoja projekta, uključujući izvještavanje o ekološkom i socijalnom učinku projekta i implementaciji plana uključivanja zainteresovanih strana i žalbenog mehanizma. Tokom razvoja i izgradnje projekta, stručnjak za socijalna i ekološka pitanja će pripremati mjesečne izvještaje o E&S učinku za PIU i Svjetsku banku, koji će uključivati ažuriranje implementacije plana uključivanja zainteresovanih strana. Mjesečni izvještaji će se koristiti za izradu kvartalnih i godišnjih izvještaja. Kvartalni i godišnji izvještaji biće objavljeni na internet stranici projekta i dostupni na nivou projekta.

Izrada planova za implementaciju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana

PIU će, na osnovu plana nabavki, razviti godišnji raspored implementacije uključivanja zainteresovanih strana. Raspored će se zasnivati na skriningu kako bi se obezbijedilo da relevantne informacije koje mogu pomoći u razumijevanju karakteristika ljudi/zajednica koje će biti pogođene projektom budu uključene. To može, na primjer, obuhvatiti: podatke o životnoj sredini, podatke iz popisa, socio-

ekonomske podatke (uključujući rodne podatke itd.), a njihove implikacije sa ekološkog i/ili socijalnog aspekta biće objašnjene. Opis projekta biće fokusiran i relevantan za razumijevanje tipova grupa zainteresovanih strana pogođenih projektom.

Detaljan pregled ključnih pitanja pokrenutih tokom prethodnih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana i način na koji su rani inputi zainteresovanih strana uticali na dizajn projekta biće uključen u plan. Naučene lekcije iz prethodnih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana iz ranijih projekata ili sličnih tekućih projekata biće uzete u obzir i opisane prema potrebi.

Svaki put kada se priprema godišnji raspored, lista identifikovanih zainteresovanih strana i njihova analiza biće ponovo razmotrene kako bi se osiguralo da su adekvatno identifikovani: (i) oni koji su pogođeni ili će vjerovatno biti pogođeni projektom (projektom pogođene strane); I (ii) oni koji mogu imati interes u projektu (ostale zainteresovane strane).

Neke grupe mogu biti zainteresovane za projekat zbog sektora kojem pripada (npr. željeznički sektor), dok druge mogu željeti informacije jednostavno zato što se javna sredstva koriste za podršku projektu. Nije presudno utvrditi razloge zbog kojih pojedinci ili grupe žele informacije o projektu, ukoliko su informacije javne, treba da budu dostupne svima zainteresovanima.

Raspored implementacije će uključivati i oglašavanje lokalnih tačaka za podnošenje žalbi kao dio kampanje podizanja svijesti. Biće preuzete obaveze za redovno objavljivanje informacija o ekološkom i socijalnom učinku projekta, uključujući mogućnosti za konsultacije i način upravljanja žalbama.

Faktori ranjivosti biće detaljno procijenjeni i identifikovani tokom izrade pod-projekata, nadovezujući se na ovdje identifikovane grupe. Sljedeće može pomoći u definisanju pristupa za razumijevanje stavova ovih grupa:

- identifikovati ranjive ili ugrožene pojedince ili grupe i ograničenja koja mogu imati u učešću i/ili razumijevanju informacija o projektu ili učešću u konsultacijama;
- utvrditi šta može spriječiti ove pojedince ili grupe da učestvuju u planiranom procesu (npr. jezičke barijere, nedostatak prevoza, pristupačnost lokacija, invaliditet, nerazumijevanje procesa konsultacija);
- utvrditi kako obično dobijaju informacije o zajednici, projektima i aktivnostima;
- utvrditi da li imaju ograničenja u pogledu vremena ili lokacije za javne konsultacije;
- utvrditi koja dodatna podrška ili resursi mogu biti potrebni za njihovo učešće (npr. prevod, znakovni jezik, Brajevo pismo, pristupačne lokacije, prevoz, manji sastanci);
- ukoliko ne postoje organizacije koje rade sa ranjivim grupama, kontaktirati zdravstvene ustanove koje mogu imati bolji uvid u marginalizovane grupe;
- analizirati prethodno uključivanje projekta sa ranjivim grupama i njihovim predstavnicima.

Sažetak potreba zainteresovanih strana biće definisan, oslanjajući se između ostalog na faktore ranjivosti, ali i druge prepreke koje zahtijevaju prilagođavanje standardnih komunikacionih i alata koji se koriste za uključivanje zainteresovanih strana.

Biće usvojena strategija konsultacija sa metodama koje variraju u zavisnosti od ciljne grupe (npr. intervjui, ankete, javni sastanci, participativne metode). Biće razvijena strategija za uključivanje stavova ranjivih grupa i način na koji će se njihovi stavovi prikupljati.

Detalji o resursima koji će biti posvećeni upravljanju i implementaciji Plana uključivanja zainteresovanih strana, kao i budžet za njegovu implementaciju, uključujući aktivnosti praćenja i evaluacije, demonstriraće kapacitet i posvećenost za sprovođenje SEP-a i aktivnosti u okviru njega.

5. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

5.1 Resursi

Detaljni budžeti će biti dodatno precizirani u SEP-ovima koji će da se pripreme za konkretne pod-projekte i mogu uključivati budžetske kategorije navedene u tabeli ispod. SEP-ovi će obezbijediti realnu i tačnu procjenu potrebnog budžeta kako bi se osigurala implementacija strategija uključivanja.

Tabela 4: Okvirne budžetske kategorije za efikasnu implementaciju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana

Budžetske kategorije	
1. Plate osoblja i prateći troškovi	4. Obuke
<i>1a Konsultant za životnu sredinu i socijalna pitanja</i>	<i>4a. Obuke o socijalnim i ekološkim pitanjima za osoblje PIU i izvođača</i>
<i>1b. npr. troškovi putovanja osoblja</i>	
2. Događaji	5. Ankete korisnika
<i>2a. Sastanak povodom pokretanja projekta</i>	<i>5a anketa percepcije</i>
<i>2b. Organizacija fokus grupa</i>	6. Žalbeni mehanizam
<i>2c Sprovođenje anketa</i>	<i>6a. obuka članova tijela za žalbeni mehanizam</i>
3. Komunikacione kampanje	<i>6b uspostavljanje lokalnih prijemnih tačaka</i>
<i>3a. Poster, flajeri</i>	<i>6c. komunikacioni materijali za žalbeni mehanizam</i>
<i>3b. Kampanje na društvenim mrežama</i>	7. Ostali troškovi
<i>3c Radionice</i>	<i>7a. putovanja, smještaj, itd</i>

5.2 Upravljačke funkcije i odgovornosti

PIU će biti ukupno odgovoran za planiranje i implementaciju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana, kao i drugih relevantnih aktivnosti informisanja, objavljivanja i konsultacija, kao i za funkcionisanje žalbenog mehanizma.

Tabela 5: Upravljačke funkcije i odgovornosti

Akter	Odgovornosti u vezi sa uključivanjem zainteresovanih strana
Ministarstvo kapitalnih investicija	Promocija projekta na visokom nivou kao dio kontinuirane kampanje informisanja i uključivanja Promocija aktivnosti pod-projekata u saradnji sa relevantnim jedinicama lokalne samouprave Aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana sa drugim relevantnim ministarstvima i ključnim zainteresovanim stranama
Rukovodilac PIU	Izrada komunikacione strategije za cijeli period trajanja projekta Saradnja i upravljanje odnosima sa angažovanim kompanijama za izradu

	komunikacionih materijala (posteri, flajeri, video/TV sadržaji...) Planiranje i upravljanje komunikacijom projekta putem svih medijskih kanala (društvene mreže, TV, radio, štampani mediji...)
Konsultant za životnu sredinu i socijalna pitanja angažovan od strane PIU	Izrada komunikacione strategije za cijeli period trajanja projekta Saradnja i upravljanje odnosima sa angažovanim kompanijama za izradu komunikacionih materijala (posteri, flajeri, video/TV sadržaji...) Planiranje i upravljanje komunikacijom projekta putem svih medijskih kanala (društvene mreže, TV, radio, štampani mediji...) Vođenje Evidencije uključivanja zainteresovanih strana (SEL) Izrada godišnjeg plana implementacije
Lokalne samouprave	Izgradnja i održavanje konstruktivnih odnosa sa svim grupama zainteresovanih strana u opštini (privrednici, vjerski lideri, organizacije zajednice...) Identifikacija pitanja koja mogu izazvati povećanu zabrinutost radi uspostavljanja sistema ranog upozorenja i njihovo komuniciranje PIU Prijem i evidentiranje žalbi projektom pogođenih i drugih zainteresovanih strana i njihovo hitno prosljeđivanje PIU <input type="checkbox"/> Podrška planiranju i logistici za aktivnosti jačanja kapaciteta i komunikacije na lokalnom nivou

Kako bi se obezbijedila uspješna implementacija SEP-a, PIU će angažovati stručnjaka za životnu sredinu i socijalna pitanja sa nepunim radnim vremenom tokom trajanja Projekta.

6. ŽALBENI MEHANIZAM

Institucija nadležna za implementaciju projekta (MKI) nema uspostavljen žalbeni sistem i koristi ad hoc pristup za sve pritužbe koje pristignu putem postojećih kontakt informacija. Stoga će žalbeni mehanizam na nivou Projekta (GM) biti uspostavljen u okviru WBTF.

Žalbeni mehanizam će se sastojati od Centralnog kanala za povratne informacije i pritužbe (CFD), uspostavljene i administrirane od strane PIU, sa lokalnim prijemnim tačkama za pritužbe specifičnim za pod-projekte (LGAD) (zajednički nazvani Žalbeni mehanizam (GM)). Administrativna nadležnost biće u okviru MoCI i njegove PIU. LGAD će služiti kao lokalna prijemna tačka za prijem pritužbi i potvrdu prijema pritužbi putem lokalnih kanala.

Ministarstvo kapitalnih investicija će uspostaviti žalbeni mehanizam i informisati sve zainteresovane strane o njegovoj dostupnosti, funkciji, kontakt osobama i procedurama za podnošenje komentara/zabrinutosti ili pritužbi u pogođenim područjima. Eksterna komunikacija zainteresovanih strana obuhvata komentare/zabrinutosti i pritužbe, kako slijedi:

- Komentari/zabrinutosti koje iznese pojedinac ili grupa mogu, ali ne moraju, proizaći iz konkretnog uticaja ili incidenta povezanog sa projektnim aktivnostima. Mogu predstavljati pozitivna ili negativna zapažanja o opštem učinku projekta, kao i pitanja ili zahtjeve za informacijama; i
- Pritužba je žalba koju podnosi pojedinac ili grupa, a odnosi se na konkretan uticaj ili incident za koji se smatra da negativno utiče na interese podnosioca. Ovo uključuje specifične zabrinutosti u vezi sa naknadom i preseljenjem koje podnose raseljena lica (ukoliko dođe do otkupa zemljišta uzrokovanog projektom, što je malo vjerovatno).

Svaka pritužba se može dostaviti putem Žalbenog mehanizma usmeno (lično ili telefonom) ili pisano, popunjavanjem Obrasca za pritužbe javnosti (Aneks 7) (lično, poštom ili putem e-maila na adresu/broj naveden u nastavku), bez ikakvih troškova za podnosioca. Pritužbe se mogu podnijeti i anonimno ili bez korišćenja obrasca, ukoliko se to preferira.

Informacije o Žalbenom mehanizmu, uključujući Žačbeni formular i Informativni letak o žalbenom mehanizmu (Aneks 7c), biće objavljene i dostupne putem:

- web stranice MoCI <https://www.gov.me/mki>
- web stranice/društvenih mreža Glavnog grada Podgorica <https://podgorica.me/>
- web stranice/društvenih mreža Opštine Bar <https://bar.me/>
- oglasnih tabli (i često posjećivanih mjesta) lokalnih zajednica pogođenih Projektom – Božaj, Podgorica (naselja Vukovci, Morača i Bistrica) i Bar (Virpazar i Žutokrlica)
- kampanja na društvenim mrežama
- web stranice granične/carinske službe
- na graničnim prelazima
- u lokalnim zajednicama na lokacijama pružnih prelaza
- na gradilištima prije početka bilo kakvih radova na terenu.

Komentari/zabrinutosti će se dostavljati MoCI putem istih kanala kao i pritužbe (vidjeti odjeljak ispod). Nakon prijema, biće uključeni u procedure eksternih komunikacija MoCI i biće obezbijeden odgovor u skladu sa procedurom. Zabrinutosti će se identifikovati, analizirati na mjesečnom nivou i o njima će se izvještavati na nivou višeg rukovodstva ministarstva. Ovo će omogućiti pravovremeno reagovanje i djelovati kao sistem ranog upozorenja, čime će se spriječiti eskalacija u formalne pritužbe.

Žalbeni mehanizam će se sastojati od Centralnog kanala za povratne informacije i pritužbe (CFD) i lokalnih prijemnih tačaka za obje pogođene opštine, pod upravom MoCI (zajednički nazivano Žalbeni mehanizam). Poseban žalbeni mehanizam za radnike biće uspostavljen i njime će upravljati Sektor za ljudske resurse MoCI, odvojeno od javnog žalbenog mehanizma.

Žalbeni mehanizam je razvijen sa sljedećim ciljevima:

- izgradnja i održavanje povjerenja sa svim zainteresovanim stranama;
- sprječavanje negativnih posljedica neadekvatnog rješavanja pritužbi; i
- pomoć u identifikaciji i upravljanju zabrinutostima zainteresovanih strana, čime se podržava efikasno upravljanje rizicima.

Sistem i zahtjevi (uključujući kadrovske kapacitete) za lanac postupanja po pritužbama – od registracije, razvrstavanja i obrade, potvrde prijema i praćenja, do verifikacije i preduzimanja mjera, i konačno povratne informacije – obuhvaćeni su ovim GM-om. Kao dio kampanja informisanja o GM-u, MoCI će osigurati da relevantno osoblje bude adekvatno obučeno i posjeduje potrebne informacije i stručnost za pružanje telefonskih konsultacija i prijem povratnih informacija. Projekat će koristiti postojeće sisteme (telefon, online, pisane i telefonske kanale za pritužbe) kako bi se osiguralo da se sve informacije vezane za projekat distribuiraju, a pritužbe i odgovori razdvajaju i izvještavaju.

U početnoj fazi, GM će se voditi ručno, ali je planiran razvoj IT sistema za upravljanje cjelokupnim GM-om. Kvartalni izvještaji u formi pregleda pritužbi, njihovih vrsta, preduzetih mjera i napretka u rješavanju neriješenih pitanja biće pripremani i objavljivani (alat za takve izvještaje dat je u Aneksu 6: Registar pritužbi zajednice, izvještaj o praćenju i generisani kontrolni paneli). Ukoliko su iscrpljene sve

mogućnosti rješavanja, a podnosilac i dalje nije zadovoljan, biće upućen na pravo korišćenja pravnih sredstava.

Žalbeni sistem će biti operativan čim to bude izvodljivo, kako bi se pritužbe pravovremeno i adekvatno rješavale u svim fazama projekta. Pored GM-a, ostaju dostupni pravni mehanizmi predviđeni nacionalnim zakonodavstvom (sudovi, inspekcije, upravni organi itd.). Do sada su tokom konsultacija zaprimljene pritužbe lokalnih zajednica i javnosti.

Iako je rizik Projekta u vezi sa seksualnom eksploatacijom i zlostavljanjem (SEA)/seksualnim uznemiravanjem (SH) i rodno zasnovanim nasiljem (GBV) procijenjen kao nizak (zbog (i) očekivanog lokalnog zapošljavanja i (ii) malog broja radnika na gradilištima), GM će, iz predostrožnosti, biti osposobljen za prepoznavanje SEA/SH i GBV pritužbi. Takve pritužbe će se rješavati odvojeno, ali kroz isti proces i u istim rokovima kao i ostale pritužbe (lanac postupanja). Neophodna obuka za imenovano lice koje će se baviti ovim pritužbama biće obezbijedena od strane Svjetske banke.

Sve vrste pritužbi mogu se podnijeti poštom, telefonom, e-mailom ili lično, putem sljedećih kontakt podataka:

Ministarstvo kapitalnih investicija
Na ruke: Žalbeni mehanizam za Projekat trgovinske i transportne olakšice
n/r g. Vladimir Raković
grievance@MoCI.gov.me
Adresa: IV proletherske 19,
81100 Podgorica

Detalji o lokalnim kontaktima biće distribuirani u okviru kampanje informisanja o žalbenom mehanizmu. Procedura za podnošenje pritužbi biće besplatna, otvorena i dostupna svima, a komentari i pritužbe će se rješavati na nediskriminatoran i transparentan način.

6.1 Procedura

1. U pojedinim slučajevima, kao što su situacije kada je pritužba više pitanje ili zahtjev za informacijom, MKI može riješiti pritužbu ubrzo nakon njenog prijema. U tom slučaju, podnosiocu pritužbe će biti dostavljene potrebne informacije za rješavanje pitanja, a pritužba će biti evidentirana i zatvorena nakon što podnosilac potvrdi da je zadovoljan dostavljenim informacijama.

Kada su pritužbe složenije i zahtijevaju određenu istragu, primjenjivaće se sljedeći postupak:

Korak 1: Prijem i potvrda prijema pritužbe

- Nakon prijema pritužbe, ista će biti evidentirana u registru.
- MKI će potvrditi prijem pritužbe pisanim putem u roku od 5 radnih dana od prijema.
- U potvrdi će biti naveden kontakt osoba i opis narednih koraka koje podnosilac može očekivati, uključujući vremenski okvir.

Korak 2: Procjena, dodjela nadležnog lica i istraga

- MKI će procijeniti pritužbu kako bi utvrdio način njenog rješavanja i, u većini slučajeva, dodijeliti nadležno lice koje posjeduje odgovarajuću stručnost za njeno rješavanje. Nadležno lice će raditi na razumijevanju, istrazi, rješavanju i praćenju pritužbe u komunikaciji sa

podnosiocem. Ovo može uključivati pribavljanje informacija iz različitih organizacionih jedinica MKI ili od izvođača.

- MKI će saradivati sa podnosiocem pritužbe kako bi se utvrdio uzrok problema i biće potrebno kontaktirati podnosioca tokom istrage.

Korak 3: Konsultacije i sprovođenje rješenja

- Nakon sprovedene istrage, u konsultaciji sa podnosiocem pritužbe, MKI će razmotriti rezultate i predloženo rješenje, uključujući rokove za njegovu implementaciju.
- MKI će sprovesti rješenje direktno ili putem treće strane, uz konsultacije sa podnosiocem pritužbe.
- MKI će redovno pratiti pritužbe kako bi osigurao napredak ka njihovom rješavanju. Ukoliko nema napretka, MKI može odlučiti da eskalira pritužbu na viši nivo upravljanja. U tom slučaju, podnosilac će biti obaviješten o napretku.

Korak 4: Zatvaranje i praćenje

- Nakon što je pritužba u potpunosti istražena, rješenje sprovedeno i praćeno, te se ne smatra da su potrebne dodatne mjere, MoCI će zatvoriti pritužbu.
- U slučaju anonimne pritužbe, konačna odluka biće objavljena na web stranici MKI.

MKI će zatražiti od podnosioca da potpiše izjavu o prihvatanju rješenja. Potpisivanje izjave ne sprječava podnosioca da ponovo pokrene pitanje ili koristi druge pravne mehanizme ukoliko rješenje ne dovede do trajnog rješavanja problema ili se problem ponovi.

- Ukoliko podnosilac ne prihvati ponuđeno rješenje, MKI će zatvoriti pritužbu, ali podnosilac može podnijeti žalbu na odluku o zatvaranju (vidjeti Korak 5) ili koristiti druge pravne mehanizme.
- MKI može ponovo otvoriti pritužbu ukoliko podnosilac dostavi nove informacije.
- MKI može kontaktirati podnosioca nakon zatvaranja kako bi provjerio da li su se pojavili novi problemi.

Korak 5: Žalba (opciono, ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan)

- MKI će uspostaviti dodatni mehanizam koji omogućava članovima zajednice da ulože žalbu na zatvaranje pritužbe ukoliko nijesu zadovoljni rezultatima istrage i/ili predloženim rješenjem.
- Drugi nivo čini panel sastavljen od pouzdanih eksternih trećih strana, uključujući tehničke stručnjake upoznate sa predmetom ili više upravljačke strukture MKI. U pravilu, ova lica neće imati prethodno detaljno znanje o pritužbi niti direktnu komunikaciju sa podnosiocem.
- U određenim slučajevima, panel može uključiti jednog ili više uglednih i nezavisnih trećih članova.
- Panel može odbiti žalbu ukoliko smatra da nije podnijeta u dobroj vjeri.
- Izbor medijatora ili članova panela vršiće se u konsultaciji sa podnosiocem i drugim ključnim zainteresovanim stranama kako bi se osiguralo povjerenje u postupak.
- U bilo kojem trenutku može se, bez ograničenja, zatražiti pomoć sudskih i upravnih organa.

6.2 Podnošenje pritužbi

Efikasno upravljanje pritužbama u velikoj mjeri se zasniva na skupu osnovnih principa koji imaju za cilj da obezbijede pravičnost postupka i njegovih ishoda. Procedura za podnošenje pritužbi mora biti osmišljena tako da bude dostupna, efikasna, jednostavna, razumljiva i bez troškova za podnosioca pritužbe. Svaka pritužba može se podnijeti žalbenom mehanizmu lično, telefonom ili pisanim putem popunjavanjem obrasca za pritužbe putem telefona, e-maila, pošte, faksa ili ličnom dostavom na adrese/brojeve koji će biti definisani. Sve pritužbe mogu se podnijeti anonimno. Pristupne tačke i detalji o lokalnim prijemnim tačkama biće objavljeni i biće dio kampanje podizanja svijesti nakon što budu poznate precizne mikro lokacije pod-projekata.

6.3 Upravljanje pritužbama

Svaka pritužba mora pratiti sljedeće obavezne korake: prijem, procjena i dodjela, potvrda prijema, istraga, odgovor, praćenje i zatvaranje.

Nakon evidentiranja pritužbe, kroz žalbeni mehanizam će biti izvršena brza procjena kako bi se utvrdila priroda i stepen ozbiljnosti svake pojedinačne pritužbe. U roku od 5 dana od evidentiranja, potvrdiće prijem i obavijestiti podnosioca o narednim koracima. Zatim će sprovesti istragu sa ciljem da razumije problem iz perspektive podnosioca i utvrdi koje radnje su potrebne. Žalbeni mehanizam će ispitati činjenice i okolnosti i formulisati odgovor. Konačni sporazum treba biti donesen i podnosilac obaviješten najkasnije u roku od 30 radnih dana od evidentiranja pritužbe. Zatvaranje pritužbe nastupa nakon verifikacije sprovođenja rješenja. Čak i kada sporazum nije postignut ili je pritužba odbijena, rezultati će biti dokumentovani, kao i preduzete radnje i naponi u rješavanju. Ukoliko pritužba ne može biti riješena sporazumno, podnosilac može pokrenuti formalni sudski postupak u skladu sa zakonodavnim okvirom Crne Gore. Podnošenje pritužbe žalbenom mehanizmu ne isključuje niti ograničava pravo obraćanja nadležnim institucijama u bilo kojem trenutku.

U slučaju anonimne pritužbe, nakon potvrde prijema u roku od tri dana od evidentiranja, žalbeni mehanizam će sprovesti istragu i u roku od 30 dana donijeti konačnu odluku koja će biti objavljena na web stranici PIU.

Žalbeni mehanizam će voditi registar pritužbi koji obuhvata sve pritužbe zaprimljene putem svih kanala, sa elementima koji omogućavaju razvrstavanje po polu podnosioca i vrsti pritužbe. Lični podaci podnosioca biće zaštićeni u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Svaka pritužba mora sadržati sledeće elemente:

- opis pritužbe
- datum potvrde prijema
- opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mjere)
- datum rješavanja / davanja odgovora
- verifikaciju sprovođenja
- zatvaranje.

Radi izbjegavanja dupliranja pritužbi od strane iste osobe po istom pitanju, LGAD i CGD će sedmično razmjenjivati informacije i upoređivati registre. Centralni registar će sadržati napomene o potencijalno dupliranim prijavama. Višestruke prijave istog podnosioca po istom pitanju biće riješene jednom odlukom, o čemu će podnosilac biti obaviješten.

U slučaju da pritužba ne bude riješena na zadovoljavajući način, podnosilac ima pravo na žalbu. U tom slučaju, rješenje će razmatrati komisija na nivou implementacione agencije (MKI). Komisija čini drugi nivo i sastoji se od tri člana koji nijesu direktno uključeni u implementaciju projekta. Komisija će potvrditi prijem žalbe u roku od 3 dana i donijeti odluku u roku od 5 dana. Odluka će sadržati detaljno obrazloženje i uputstvo za dalje postupanje.

6.4 Izvještavanje o pritužbama i povratnim informacijama korisnika

Uloga žalbenog mehanizma, pored rješavanja pritužbi, jeste vođenje evidencije o komentarima i pritužbama i upravljanje centralnim registrom kojim upravlja PIU. Kvartalni izvještaji biće dostupni na web stranici MKI i biće razvrstani po polu i vrsti pritužbi.

6.5 Registar pritužbi

PIU će voditi registar pritužbi kako bi svaka pritužba imala jedinstveni referentni broj i bila adekvatno praćena. Prilikom prijema pritužbe definišu se:

- tip
- kategorija
- rok za rješavanje
- plan aktivnosti.

Svakoj pritužbi treba dodijeliti jedinstveni referentni broj i obezbijediti njeno adekvatno praćenje, kao i evidentiranje sprovedenih radnji. Registar treba da sadrži sljedeće informacije:

- ime podnosioca pritužbe, lokaciju i detalje pritužbe,
- datum podnošenja,
- datum kada je registar pritužbi unesen u bazu podataka projekta,
- detalje predloženih korektivnih mjera,
- datum kada su predložene korektivne mjere dostavljene podnosiocu (ukoliko je primjenjivo),
- datum zatvaranja pritužbe,
- datum kada je odgovor dostavljen podnosiocu pritužbe.

6.6 Prijem pritužbi i procesni lanac

Proces rješavanja pritužbi uključuje sljedeće korake:

KORAK 1: Podnošenje pritužbi: usmeno ili pisano putem kutije za sugestije/pritužbe, telefonske linije/mobilnog telefona, pošte, SMS-a, društvenih mreža (WhatsApp, Viber, Facebook itd.), e-maila, web stranice i putem LGAD. Žalbeni mehanizam će omogućiti i podnošenje anonimnih pritužbi. SEP-ovi specifični za lokaciju će sadržati detalje o pristupnim tačkama i kontakt osobama za pritužbe.

KORAK 2: Evidentiranje pritužbe, klasifikacija pritužbi prema tipologiji pritužbi i podnosioca kako bi se obezbijedio efikasniji odgovor, kao i davanje inicijalnog odgovora odmah ukoliko je moguće. Tipologija će se zasnivati na karakteristikama podnosioca (npr. ranjive grupe, osobe sa invaliditetom, osobe sa jezičkim barijerama itd.) kao i na prirodi pritužbe.

KORAK 3: Potvrda prijema pritužbe u roku od 5 dana.

KORAK 4: Istraga pritužbe i dužna pažnja – istraga podrazumijeva prikupljanje informacija o pritužbi radi utvrđivanja njene osnovanosti i stvaranja jasne slike o okolnostima slučaja. Ovaj proces obično uključuje terenske posjete, pregled dokumentacije, sastanak sa korisnikom žalbenog mehanizma (ako je poznat i spreman na saradnju) i sastanke sa pojedincima i/ili institucijama koje mogu pomoći u rješavanju problema. Preduzeće se razumni naponi za rješavanje pritužbe. Ako je pritužba nejasna, žalbeni mehanizam je dužan da pomogne i pruži savjet, uključujući i pomoć u njenom preformulisanju, kako bi bila jasna i omogućila donošenje informisane odluke u najboljem interesu projektom pogođenih lica. Ukoliko nije moguće odmah preduzeti korektivne mjere, biće identifikovane dugoročne mjere. Odluka mora sadržati jasnu procjenu pritužbe, jasan stav i preporuke za pravično rješenje, kao i mjere za izmjenu budućeg postupanja koje je dovelo do pritužbe, te predložene mjere naknade ukoliko ublažavanje ne može otkloniti štetu. Odluka mora biti u pisanoj formi i dostavljena podnosiocu, kao i drugim relevantnim licima ili subjektima na koje se odnosi. Podnosilac može izraziti svoje zadovoljstvo ishodom postupka. Jednostrane odluke biće izuzetak, a rješenje će se nastojati postići kroz dijalog između žalbenog mehanizma i podnosioca.

KORAK 5: Dostavljanje odluke u roku od 30 dana.

KORAK 6: Odgovor podnosioca: zatvaranje pritužbe ili preduzimanje daljih koraka ukoliko pritužba ostane otvorena. Prije zatvaranja pritužbe, žalbeni mehanizam će:

- potvrditi da su sve predviđene aktivnosti sprovedene i da je postupak pravilno vođen;
- organizovati sastanak(e) u roku od 10 dana od obraćanja zainteresovanih strana, ukoliko prethodno nije održan;
- preporučiti konačnu odluku o mjerama ublažavanja;
- sprovesti dogovorene mjere;
- ažurirati obrazac za pritužbu i obezbijediti potpis podnosioca;
- potpisati obrazac i evidentirati ažurirane podatke u registru;
- dostaviti relevantnu dokumentaciju zainteresovanim stranama (obrazac, mjere, zapisnici itd.).

Dodatni detalji o lokalnim pristupnim tačkama (LGAD) biće objavljeni u kasnijim fazama i biće dio kampanje informisanja o žalbenom mehanizmu.

6.7 Monitoring i izvještavanje o pritužbama

Centralni kanal za povratne informacije i pritužbe (CFD) će biti odgovoran za:

- prikupljanje podataka od LGAD koji služe kao lokalne prijemne tačke o broju, sadržaju i statusu pritužbi i njihovo unošenje u jedinstvenu regionalnu bazu podataka;
- vođenje registara pritužbi na regionalnom i lokalnom nivou;
- praćenje neriješenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje;
- objavljivanje kvartalnih izvještaja o žalbenom mehanizmu;
- sumiranje i analiza kvalitativnih podataka prikupljenih od lokalnih prijemnih tačaka o broju, sadržaju i statusu pritužbi i njihovo unošenje u jedinstvenu projektnu bazu podataka;
- praćenje neriješenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje.

Redovni socijalni monitoring izvještaji prema Svjetskoj banci dostavljajuće se putem PIU i uključivaće dio koji se odnosi na žalbeni mehanizam, sa ažuriranim informacijama o sljedećem:

- status implementacije žalbenog mehanizma (procedure, obuke, kampanje podizanja svijesti, budžet itd.);
- kvalitativni podaci o broju zaprimljenih pritužbi (prijave, sugestije, žalbe, zahtjevi, pozitivne povratne informacije) i broju riješenih pritužbi;
- kvantitativni podaci o vrstama pritužbi i odgovorima, pokrenutim pitanjima i neriješenim pritužbama;
- nivo zadovoljstva preduzetim mjerama (odgovorima);
- sve preduzete korektivne mjere.

7. SERVIS ZA RJEŠAVANJE PRITUŽBI SVJETSKE BANKE

Zajednice i pojedinci koji smatraju da su negativno pogođeni projektom podržanim od strane Svjetske banke mogu podnijeti pritužbe postojećim mehanizmima za rješavanje pritužbi na nivou projekta ili Servisu za rješavanje pritužbi Svjetske banke (GRS). GRS osigurava da se zaprimljene pritužbe blagovremeno razmotre kako bi se riješila pitanja vezana za projekat. Projektom pogođene zajednice i pojedinci mogu podnijeti pritužbu i nezavisnom Inspekcijском panelu Svjetske banke, koji utvrđuje da li je došlo do štete ili postoji mogućnost nastanka štete kao rezultat nepoštovanja politika i procedura Svjetske banke. Pritužbe se mogu podnijeti u bilo kojem trenutku nakon što su zabrinutosti direktno predočene Svjetskoj banci i kada je menadžmentu Banke data mogućnost da odgovori. Za informacije o načinu podnošenja pritužbi Servisu za rješavanje pritužbi Svjetske banke (GRS), posjetite: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

8. MONITORING I IZVJEŠTAVANJE

MKI će biti odgovoran za pripremu izvještaja o praćenju koji dokumentuju ekološki i socijalni učinak Projekta i njihovo dostavljanje Svjetskoj banci na polugodišnjem nivou. Ovi izvještaji biće dio ukupnih zahtjeva za izvještavanje o napretku kako je definisano u odgovarajućem Ugovoru o zajmu (koji će biti potpisan). Izvještaji će sadržati posebne djelove posvećene uključivanju zainteresovanih strana i upravljanju pritužbama.

Zahtjevi za praćenje i izvještavanje biće strukturirani tako da se mogu realizovati interno tokom faze pripreme. Aranžmani za praćenje od strane trećih lica mogu se uspostaviti za određene segmente projekta (kao što su žalbeni mehanizam ili šema naknada) ili za cjelokupnu implementaciju projekta tokom njegove realizacije.

Indikatori praćenja dati su u Tabeli 8: Indikatori praćenja.

Indikator	Na koji način će se pratiti	Odgovornost	Frekvencija
Uključivanje pogođenih strana			
Broj i lokacija formalnih sastanaka	Zapisnici sa sastanaka	Socijalni specijalista PIU	Kvartalno
Broj i lokacija neformalnih / spontanijih sastanaka	Zapisnici sa sastanaka	Socijalni specijalista PIU	Kvartalno

Indikator	Na koji način će se pratiti	Odgovornost	Frekvencija
Broj i lokacija sastanaka za podizanje svijesti u zajednici ili obuka	Zapisnici sa sastanaka	Socijalni specijalista PIU	Kvartalno
Broj muškaraca i žena koji su prisustvovali svakom od gore navedenih sastanaka	Lista učesnika	Socijalni specijalista PIU	Kvartalno
Za svaki sastanak: broj i priroda primljenih komentara, dogovorene mjere, status tih mjera i način na koji su komentari uključeni u sistem upravljanja ekološkim i socijalnim aspektima Projekta	Zapisnici sa sastanaka	Socijalni specijalista PIU	Kvartalno
Uključivanje drugih zainteresovanih strana			
Broj i priroda aktivnosti uključivanja sa drugim zainteresovanim stranama, razvrstano po kategorijama (državne institucije, opštine, NVO)	Zapisnici sa sastanaka	Socijalni specijalista PIU	Kvartalno
Žalbeni mehanizam			
Broj zaprimljenih pritužbi, ukupno i na lokalnom nivou, putem web stranice, razvrstano po polu podnosioca i načinu prijema (telefon, e-mail, sastanak)	Registar pritužbi	Socijalni specijalista PIU, kontakt osoba za žalbeni mehanizam	Kvartalno
Broj pritužbi zaprimljenih od pogođenih lica i drugih zainteresovanih strana	Registar pritužbi	Socijalni specijalista PIU, kontakt osoba za žalbeni mehanizam	Kvartalno
Broj pritužbi koje su: (i) otvorene, (ii) otvorene duže od 30 dana, (iii) riješene, (iv) zatvorene i (v) broj odgovora koji su zadovoljili podnosioca, u izvještajnom periodu, razvrstano po kategoriji pritužbe, polu, starosti i lokaciji podnosioca	Registar pritužbi	Socijalni specijalista PIU, kontakt osoba za žalbeni mehanizam	Kvartalno
Prosječno vrijeme rješavanja pritužbi, razvrstano po polu	Registar pritužbi	Socijalni specijalista PIU,	Kvartalno

Indikator	Na koji način će se pratiti	Odgovornost	Frekvencija
podnosilaca i kategorijama pritužbi		kontakt osoba za žalbeni mehanizam	
Broj sastanaka LGD i rezultati tih sastanaka	Zapisnici sa sastanaka potpisani od strane učesnika	Socijalni specijalista PIU, kontakt osoba za žalbeni mehanizam	Kvartalno
Trendovi kroz vrijeme i poređenje broja, kategorija i lokacija pritužbi sa prethodnim izvještajnim periodima	Registar pritužbi	Socijalni specijalista PIU, kontakt osoba za žalbeni mehanizam	Kvartalno

Napomena: **Zapisnici sa formalnih sastanaka i sažeci neformalnih sastanaka biće priloženi uz kvartalni izvještaj. Oni će sumirati stavove učesnika i praviti razliku između komentara koje su iznijeli muškarci i žene.**

Aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana biće dokumentovane i arhivirane kako bi se obezbijedila odgovorna realizacija obaveza preuzetih prema zainteresovanim stranama.

Sljedeća dokumentacija će se koristiti i održavati tokom faza prije izgradnje, izgradnje i operativne faze:

- **Evidencija uključivanja zainteresovanih strana (SEL):** koristi se za čuvanje, analizu i izvještavanje o aktivnostima komunikacije sa zainteresovanim stranama. Sadržaće podatke o prezentovanim informacijama, pitanjima učesnika, odgovorima MKI i preduzetim mjerama, kao i rezultate evaluacije sastanaka, kada je primjenjivo. Baza podataka će se takođe koristiti za praćenje učestalosti sastanaka tokom trajanja Projekta.
- **Registar obaveza prema zainteresovanim stranama:** koristi se za praćenje obaveza preuzetih prema različitim zainteresovanim stranama.
- **Zapisnici sa sastanaka:** koriste se za dokumentovanje održanih sastanaka i postignutih dogovora; čuvaju se u evidenciji uključivanja zainteresovanih strana i registru obaveza (po potrebi).
- **Lista zainteresovanih strana:** kontinuirano se ažurira, uključujući ključne kontakte i njihove kontakt podatke (telefon, e-mail itd.) kako se identifikuju nove zainteresovane strane.
- **Registar pritužbi:** koristi se za evidentiranje svih zaprimljenih pritužbi, mjera koje su preduzete u cilju rješavanja pritužbi, kao i ocjene načina na koji su pritužbe riješene.
- **Izvodi iz medija:** praćenje medijskih objava u štampi i na radiju koje su relevantne za Projekat.

Evidencije će se pregledati kvartalno kako bi se osiguralo njihovo pravilno korišćenje i održavanje. Obaveze i aktivnosti zabilježene tokom komunikacije sa zajednicom takođe će se redovno pregledati kako bi se osiguralo njihovo sprovođenje.

8.1 Izvještavanje prema grupama zainteresovanih strana

Periodični kratki pregledi realizacije projekta i interni izvještaji o javnim pritužbama, upitima i povezanim incidentima, zajedno sa statusom implementacije povezanih korektivnih/preventivnih mjera, biće prikupljani od strane nadležnog osoblja i dostavljani višem rukovodstvu PIU. Ovi sažeci će omogućiti procjenu i broja i prirode pritužbi i zahtjeva za informacijama, kao i sposobnosti Projekta da na njih odgovori pravovremeno i efikasno. Informacije o aktivnostima uključivanja javnosti koje Projekat sprovodi tokom godine mogu se prenijeti zainteresovanim stranama na sljedeće načine::

- objavljivanjem posebnog godišnjeg izvještaja o interakciji projekta sa zainteresovanim stranama;
- primjenom softverskih rješenja za unapređenje dvosmjerne komunikacije i povratnih informacija, korišćenjem anketnih platformi, po mogućnosti kroz jedinstveni kontrolni panel radi lakšeg mjerenja i razumijevanja povratnih informacija (bilo koja platforma koja se koristi na centralnom nivou MKI ili alternativno/dodatno, po potrebi, SurveyMonkey ili druga online platforma), kako bi se odgovorilo na očekivanja građana za promjenama proizašlim iz njihovog učešća i iskoristili njihovi inputi za unapređenje razvojnih rezultata.

ANEKS 1: KLJUČNI ZAKONODAVNI OKVIR KOJI DEFINIŠE PROCES UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA U CRNOJ GORI

Predmet	Referentni zakon	Kratki pregled zahtjeva za uključivanje zainteresovanih strana
Priprema projektne dokumentacije i pratećih strateških studija	Zakon o planiranju prostora i izgradnji objekata (Službeni list CG br. 064/17, 044/18, 063/18 i 011/19)	Zakon o planiranju prostora i izgradnji objekata definiše postupak donošenja planskih dokumenata za izgradnju objekata (prostorni planovi). U ovom postupku predviđena je procedura javne rasprave. Ona obuhvata objavljivanje informacija, konsultacije i žalbeni mehanizam prije usvajanja opštih prostornih planova, detaljnih prostornih planova i urbanističkih planova.
Otkup zemljišta (eksproprijacija)	Zakon o eksproprijaciji (Službeni list CG br. 055/00, izmjene 012/02, 028/06, 021/08, 030/17, 75/18)	Zakon definiše eksproprijaciju kao oduzimanje ili ograničenje prava svojine na nepokretnostima (definisanim kao zemljište, objekti i druge građevine, uključujući višegodišnje zasade, usjeve, šume za sječu itd.) na osnovu utvrđenog javnog interesa, uz pravičnu naknadu. Ovaj zakon definiše učešće zainteresovanih strana i pravo žalbe u postupku eksproprijacije.
Pitanja životne sredine, procjena uticaja na životnu sredinu i ekološke dozvole	Zakon o strateškoj procjeni uticaja na životnu sredinu (Službeni list CG br. 080/05, 059/11 i 052/16)	Zakon o strateškoj procjeni uticaja na životnu sredinu predviđa da se posebna strateška procjena sprovodi za sve projekte kada postoji mogućnost da njihova realizacija izazove značajne uticaje na životnu sredinu, kao što su „složeni inženjerski objekti“ (definisani Zakonom o planiranju prostora i izgradnji objekata), uključujući autoputeve, mostove, tunele itd. Zakon uključuje posebne zahtjeve za projektovanje, planiranje i izdavanje dozvola, kao i obavezu izrade elaborata strateške procjene uticaja (SEA), koji je predmet obavezne javne rasprave.
	Zakon o zaštiti prirode (Službeni list CG br. 054/16, 018/19)	Zakon o zaštiti prirode definiše opšte odredbe o ciljevima zaštite prirode, očuvanju biodiverziteta i održivom upravljanju živim prirodnim resursima.
	Zakon o životnoj sredini (Službeni list CG br. 052/16)	Zakon o životnoj sredini generalno definiše obaveze svih pravnih i fizičkih lica da, prilikom obavljanja djelatnosti, obezbijede zaštitu životne sredine, uključujući održivo korišćenje prirodnih resursa, dobra i energije, uvođenje energetski efikasnijih tehnologija i korišćenje obnovljivih izvora, upotrebu proizvoda, procesa i tehnologija koji manje ugrožavaju životnu sredinu, preduzimanje mjera za sprječavanje i otklanjanje posljedica ugrožavanja i štete po život, kontrolu aktivnosti i rada postrojenja koja mogu predstavljati rizik ili opasnost po životnu sredinu i zdravlje ljudi itd. Takođe omogućava uključivanje pravnih lica i preduzetnika u sistem upravljanja i kontrole zaštite životne sredine, kao i objavljivanje uticaja određenih aktivnosti na životnu sredinu (EMAS sistem), u skladu sa standardom MEST EN ISO 14001.

Pitanja kulturne baštine	Zakon o zaštiti kulturnih dobara (Službeni list CG br. 052/16, 044/17 i 018/19)	Zakon o zaštiti kulturnih dobara definiše svoje ciljeve kao zaštitu kulturne baštine kroz očuvanje i unapređenje, kao i obezbjeđivanje održivog korišćenja kulturnih dobara u skladu sa njihovom tradicionalnom i odgovarajućom namjenom. Planska dokumentacija projekta mora biti usklađena sa studijom zaštite kulturnih dobara i planom upravljanja, te podliježe prethodnoj saglasnosti nadležnog organa definisanog zakonom.
Informisanje javnosti	Zakon o slobodnom pristupu informacijama (Službeni list CG br. 044/12 i 030/17)	Zakon reguliše pravo javnosti na pristup informacijama koje posjeduju državni organi (zakonodavna, izvršna, sudska i upravna vlast), organi lokalne samouprave, institucije, privredna društva i druga pravna lica ako se pretežno finansiraju iz javnih prihoda, kao i fizička lica, preduzetnici ili pravna lica koja vrše javna ovlašćenja ili upravljaju javnim fondovima. Prema ovom zakonu, svako domaće i strano fizičko i pravno lice ima pravo pristupa informacijama bez obaveze da navede razloge i obrazloži interes za traženje informacija.

ANEKS 3: Žalbeni formular

ŽALBENI FORMULAR	
PODACI O PODNOSIOCU ŽALBE	
Br.	
Ime i prezime Napomena: možete ostati anonimni ako to želite ili možete zahtijevati da se vaš identitet ne otkriva trećim stranama bez vaše saglasnosti	Ime _____ Prezime _____ <input type="checkbox"/> Želim da podnesem pritužbu anonimno <input type="checkbox"/> Zahtijevam da ne otkrivete moj identitet bez moje saglasnosti
Kontakt: Molimo označite kako želite da budete kontaktirani (poštom, telefonom, e-mailom)	<input type="checkbox"/> Pošta: Poštanska adresa _____ <input type="checkbox"/> Telefon: _____ <input type="checkbox"/> E-mail _____ <input type="checkbox"/> Ne želim da budem kontaktiran/a i pratiću rješavanje pritužbe na internet stranici MKI
Željeni jezik komunikacije	<input type="checkbox"/> Crnogorski <input type="checkbox"/> Drugo, navesti
Opis incidenta ili žalbe	Šta se dogodilo? Gdje se dogodilo? Kome se dogodilo? Koja je posljedica problema?
Datum incidenta/žalbe	<input type="checkbox"/> Jednokratni događaj/žalba (datum _____) <input type="checkbox"/> Dogodilo se više puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> Tekući problem (problem je trenutno aktuelan)
Šta biste željeli da se dogodi kako bi se problem riješio?	
Potpis: _____ (nije potrebno u slučaju da podnosite anonimnu žalbu)	
Datum: _____	
Molimo da ovaj obrazac dostavite na:	
Ministarstvo kapitalnih investicija Za: CGD Adresa: IV proleterske 19, 81100 Podgorica	

ANEKS 4: Letak o žalbenom mehanizmu

MKI nastoji da obezbijedi da implementacija Projekta trgovinske i transportne olakšice neće rezultirati negativnim uticajima na stanovništvo koje živi u blizini lokacija Projekta ili na druge potencijalno pogođene zainteresovane strane. Međutim, ukoliko dođe do bilo kakvih problema, želimo da čujemo vaše zabrinutosti koje možete imati u vezi sa projektnim aktivnostima.

Koju vrstu pritužbe je moguće podnijeti?

Svako može podnijeti pritužbu ukoliko smatra da aktivnosti Projekta negativno utiču na njega, njegovu zajednicu ili lokalno okruženje. Primjeri pritužbi mogu uključivati, ali nijesu ograničeni na:

- Povećanu buku, probleme sa pristupom ili druge smetnje tokom izvođenja radova ili u fazi rada;
- Zabrinutosti u vezi sa zdravljem i bezbjednošću zajednice, kao što su povećan saobraćaj teških vozila na lokalnim putevima, oštećenja lokalnih puteva ili neadekvatno upravljanje otpadom tokom izvođenja radova;
- Zabrinutosti u vezi sa životnom sredinom;
- Zabrinutosti u vezi sa otkupom zemljišta i preseljenjem;
- Prakse koje ugrožavaju zdravlje, bezbjednost i sigurnost zaposlenih koji rade na Projektu;
- Neadekvatnu implementaciju Plana uključivanja zainteresovanih strana Projekta;
- Bilo koje druge pritužbe koje se odnose na uticaje koji proizilaze iz realizacije ovog Projekta.

Na koji način možete podnijeti pritužbu?

Svako može podnijeti pritužbu MKI (kontakt podaci su navedeni u nastavku) ili izvođaču radova, bez ikakvih troškova, na sljedeće načine:

- usmeno (lično ili putem telefona)
- pisanim putem popunjavanjem priloženog Obrasca za pritužbe na Projektu (ili u drugom obliku ukoliko želite), i podnošenjem takve pritužbe (lično, poštom, faksom ili e-mailom)

Kontakt:

Ministarstvo kapitalnih investicija
Žalbeni mehanizam za Projekat trgovinske i transportne olakšice
N/R gđin Vladimir Raković
Adresa: IV proleterske 19,
81100 Podgorica

Pritužbe se mogu podnijeti i anonimno. Takođe, ukoliko želite da vaša pritužba ostane povjerljiva, MKI će obezbijediti da vaše ime i kontakt podaci ne budu otkriveni bez vašeg pristanka, te će samo osobe direktno uključene u razmatranje vaše pritužbe imati uvid u njih. Ukoliko nije moguće u potpunosti istražiti pritužbu bez otkrivanja vašeg identiteta ili sadržaja pritužbe, bićete o tome obaviješteni.

Na koji način će pritužbe biti obrađene?

Biće preduzeti sljedeći koraci za postupanje po Vašoj pritužbi:

