



План ангажовања заинтересованих страна

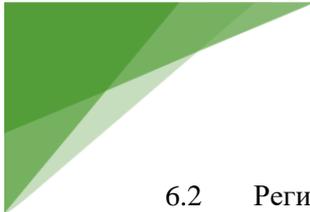
Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
(P176770)

Министарство рударства
и енергетике

Јануар 3, 2022

Садржај

1.	УВОД	5
1.1	Опис пројекта и контекст	5
1.2	Комплементарне активности	8
1.3	Потенцијални друштвени и еколошки ризици и утицаји пројекта	8
1.4	Агенције за спровођење пројекта	9
1.5	Сврха и разлози за израду овог Плана	9
1.6	Захтеви националног законодавства	10
1.7	Еколошки и социјални стандард Светске банке о ангажовању заинтересованих страна (ESS10)	11
1.7.1	Укључење заинтересованих страна	11
1.7.2	Укључење грађана	12
2.	РЕЗИМЕ ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ У ЦИЉУ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	13
2.1.	Ангажовање грађана	13
2.1.1.	Планиране активности	14
3.	ИДЕНТИФИКАЦИЈА И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	14
3.1	Заинтересоване стране на које утиче пројекат	15
3.2	Остале заинтересоване стране	16
3.3	Депривилеговани или рањиви појединци или групе	16
3.4	Класификација заинтересованих страна	18
3.5	Преглед интереса и утицаја заинтересованих страна	18
4.	ПРОГРАМ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	25
4.1	Сврха и временски оквир ангажовања заинтересованих страна	25
4.2	Предложена стратегија за активности заинтересованих страна	25
4.3	Кључни елементи процеса укључивања	27
4.4.	Предложена стратегија за укључивање ставова рањивих група	37
4.5	Методe за размену информација	37
4.6	Предложена стратегија објављивања докумената	40
5.	РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	40
5.1	Планирање људских ресурса	40
5.2	Ресурси	40
6.	МЕХАНИЗАМ ПОДНОШЕЊА ЖАЛБИ	41
6.1	Подношење жалби/притужби	42
6.2	Обрада жалби	43



Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији

ПРОЈЕКАТ (P176770)

План ангажовања заинтересованих страна

6.2	Регистар жалби.....	45
6.3	Пријем жалби и поступак решавања.....	45
6.4	Праћење и извештавање о жалбама	47
6.5	СЛУЖБА СВЕТСКЕ БАНКЕ ЗА РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ	48
7.	ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ	48
7.1	Извештавање заинтересованих страна.....	50
8.	ИЗВЕШТАЈ СА ЈАВНИХ КОНСУЛТАЦИЈА	51

ПОЈМОВИ

Консултације: Процес размене информација и добијања повратних информација и/или савета од заинтересованих страна и узимање ових ставова у обзир приликом доношења одлука о пројекту и/или постављања циљева и дефинисања стратегија.

Еколошки и социјални стандарди (ЕСС): 10 еколошких и социјалних стандарда којима се утврђују услови обавезни за примену у свим новим инвестиционим пројектима које финансира Светска банка и на тај начин омогућава Светској банци и Зајмопримцу да управљају еколошким и социјалним ризицима пројеката.

Заинтересоване стране на које пројекат има утицај: обухвата све оне на које пројекат утиче или ће вероватно на њих утицати због стварних утицаја или потенцијалних ризика по њихово физичко окружење, здравље, безбедност, културне обичаје, опште благостање. Ове заинтересоване стране могу укључивати појединце или групе, а укључују и локалне заједнице.

Остале заинтересоване стране: односе се на појединце, групе или организације које имају интерес у пројекту, а који може бити због локације пројекта, његових карактеристика, његовог утицаја или се тиче општег интереса. На пример, ове стране могу укључити контролна и надзорна тела, владине званичнике, приватни сектор, научну заједницу, стручњаке, синдикате, организације жена, друге друштвене организације и културна удружења.

Заинтересоване стране: Збирни појам који се односи на појединца или групе који су: (а) под утицајем пројекта или ће бити под његовим утицајем (*стране на које пројекат утиче*); и (б) које могу имати интерес у пројекту (*друге заинтересоване стране*).

Ангажовање заинтересованих страна: је континуиран и итеративни процес којим Зајмопримац идентификује, комуницира и олакшава двосмерни дијалог са људима на које утичу његове одлуке и активности, као и са другима који су заинтересовани за спровођење и исходе његових одлука и као и на сам пројекат. Узима у обзир различите потребе за приступом и комуникацијом са различитим групама и појединцима, посебно оним који су у неповољнијем или рањивом положају, укључујући и доступност комуникацијских и физичких средстава. Ангажовање почиње што је раније могуће односно већ у припреми пројекта јер рана идентификација и консултације са странама на које пројекат утиче и заинтересованим странама омогућава разматрање ставова и бојазни заинтересованих страна у односу на дефинисање, имплементацију и реализацију пројекта.

Грађани: Грађани су крајњи корисници интервенција владе, развојних институција и приватног сектора у земљи. Грађани могу да делују као појединци или да се организују у удружења и групе као што су групе у оквиру заједнице, групе жена или групе староседелаца. Организације цивилног друштва могу представљати грађане и могу укључивати организације изван јавног или профитног сектора, као што су невладине организације, добротворне организације, верске организације, фондације, академска заједница, удружења, институти у области развојних политика, истраживачки институти, синдикати, и друштвени покрети. У овом контексту, термин грађанин се не користи у правном смислу, већ се схвата у ширем инклузивном и недискриминаторском смислу и односи се на све људе у друштву или држави.

Ангажовање грађана. Ангажовање грађана се дефинише као двосмерна интеракција између грађана и управе или приватног сектора у оквиру делокруга пројеката и активности Светске банке – дијалога о политици, програма, пројеката и саветодавних услуга и аналитике – која грађане посматра као

учеснике у доношењу одлука са циљем побољшања средњорочних и дугорочних развојних циљева пројекта. Спектар ангажовања грађана укључује консултације, сарадњу и учешће као и оснажење њихове позиције.

Повратна реакције корисника. подскуп ангажовања грађана који је применљив на пројекте које финансира Светска банка, односи се на ангажовање (консултације, сарадња и оснаживање) са оним грађанима који су јасно идентификовани као (директни) корисници пројекта током припреме, имплементације и евалуације. Кад год грађани реагују предлозима или коментарима, обавеза је управе да одговори у одговарајућој форми. Другим речима, обавеза управе је да размотри ставове грађана, да реши постављена питања и да јавности предочи одговоре и повратне реакција.

Прилагођавање начина ангажовања заинтересованих страна: Прилагођавање активности ангажовања заинтересованих страна у време пандемије COVID-19 и потребе за физичким дистанцирањем.

План ангажовања заинтересованих страна: Овај план је припремљен да усмерава развој и обезбеди ефикасно укључивање заинтересованих страна, објашњавањем временских рокова и метода ангажовања заинтересованих страна током реализације пројекта а у складу са договором постигнутим између Банке и Министарства рударства и енергетике.

1. УВОД

1.1 Опис пројекта и контекст

Међународна банка за обнову и развој (ИБРД) – у даљем тексту Светска банка разматра начине да подржи Владу Републике Србије и Министарство рударства и енергетике (МРЕ), као ресорно министарство, да унапреде садашњи програма улагања у енергетску ефикасност у сектору становања.

Кључни циљеви пројекта су повећање свести о важности и приступачност енергетске ефикасности, одрживог грејања и кровних соларних панела за домаћинства у јединицама локалне самоуправе у Србији укључене у Пројекат.

Пројекат ће дати приоритет улагањима у породичне куће¹. Приоритет ће имати породичне куће из четири главна разлога:

(i) термичка својства стамбених објеката за индивидуално становање у Србији су знатно лошија од вишестамбених објеката, највећим делом због неповољног односа површине спољног омотача и запремине објекта као и релативно старог грађевинског фонда.

(ii) у индивидуалним стамбеним објектима се чешће користе неефикасна локална ложишта са великом употребом угља ниског квалитета и мокрог дрвета, док се значајан део вишестамбених зграда ослања на даљинско грејање и електричну енергију;

(iii) већа је вероватноћа да домаћинства са нижим приходима живе у индивидуалним стамбеним објектима; и

(iv) већина досадашњих шема финансираних од стране донатора су биле усмерене на јавне зграде и вишестамбене објекте. Из тих разлога ће за индивидуалне стамбене објекте бити усвојени додатни критеријуми избора и утврђивања приоритета (нпр. приход домаћинства, старост објекта, грађевинске карактеристике објекта, величина и састав домаћинства).

Домаћинства ће имати користи од програма на више начина:

(i) спроведена термичка изолација и замене ложишта ће генерисати уштеду енергије што ће се одразити на смањене рачуне за потрошену енергију.

(ii) побољшане термичке карактеристике зграда ће побољшати топлотни комфор за домаћинства која су имала недовољно грејање пре него што су побољшања спроведена²

(iii) ефикасније, чистије технологије грејања ће побољшати квалитет ваздуха у затвореном простору, и допринеће смањивању загађења спољне средине, што је проблем који озбиљно погађа и урбана и рурална подручја у Србији³.

(iv) спроведене инвестиције ће повећати вредност непокретне имовине.

¹ Такође ће се разматрати и одабрана улагања у станове у оквиру вишестамбених зграда

² Према резултатима Анкете о приходима и условима живота (EU-SILC), у 2019 години готово десет процената домаћинстава у Србији нису могла да обезбеде задовољавајуће загревање својих домова (просек у EU-27 је седам процената). Током припреме овог Пројекта у неколико општина у Србији дошло се до сазнања да је недовољно загревање простора станова веома раширено у породичним кућама, а да се један број објеката загрева испод 30 процената посматрано у односу на стандарде адекватног загревања.

³ У 2019. години, широм Србије 89 одсто домаћинстава која припадају најнижем квинтилу прихода живело је у СФХ, у поређењу са само 47 одсто домаћинстава у квинтилу са највишим приходима (извор: ЕУ-СИЛЦ).

Поред тога што ће индивидуални стамбени објекти имати приоритет у односу на вишестамбене зграде, механизми финансирања развијени и тестирани у оквиру пројекта ће се моћи користити и за финансирање инвестиција у другим тржишним сегментима, на пример, вишестамбеним објектима и пословним зградама.

Укупна инвестиција Светске банке износила би 50 милиона долара и структурирана је око две компоненте:

Компонента 1: Финансирање инвестиција у енергетску ефикасност, одрживо грејање и постављање соларних панела на кровове стамбених зграда (45 милиона УСД).

Компонента 2: Техничка помоћ и подршка имплементацији, са општим циљем да подржи развој скалабилних механизма финансирања и уклони тржишне баријере (5 милиона УСД), са три подкомпоненте:

а) јачање капацитета локалног тржишта, јачање подршке окружења и јачање позитивне перцепције заједнице.

б) техничке студије у вези са механизмима финансирања

ц) подршка имплементацији пројекта.

Компоненте 1 и 2 ће се имплементирати истовремено. Пилот инвестиције ће бити финансиране у оквиру Компоненте 1 и увећане ослањајући се на аналитичке увиде, институционалне структуре и механизме финансирања развијене у оквиру Компоненте 2.

Табела 1 сумира предложене компоненте и алокацију средстава у оквиру Пројекта. Детаљан обим и образложење компоненти Пројекта су наведени у наставку.

Табела 1: Предложене компоненте у оквиру Пројекта

Опис компоненти
<p>Компонента 1: Финансирање енергетске ефикасности, одрживог грејања и улагања у соларне панеле на крововима стамбених зграда</p> <p>Учешће бесповратних средстава за чисту енергију и улагања у енергетску ефикасност у сектору стамбених зграда, на пример, улагања у:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Термичку енергетску ефикасност (нпр. изолација спољашњих зидова, замена прозора и спољашњих врата, побољшање крова, уградња термостатских и хидрауличних балансних вентила) • Одрживо грејање (нпр. замена грејних тела, замена горива, уградња соларних колектора за санитарну топлу воду) • Соларни панели на кровном покривачу
<p>Компонента 2: Техничка помоћ и подршка у имплементацији</p>
<p><i>Подкомпонента 2а:</i> Јачање капацитета локалног тржишта, јачање подршке окружења и јачање позитивне перцепције заједнице</p>

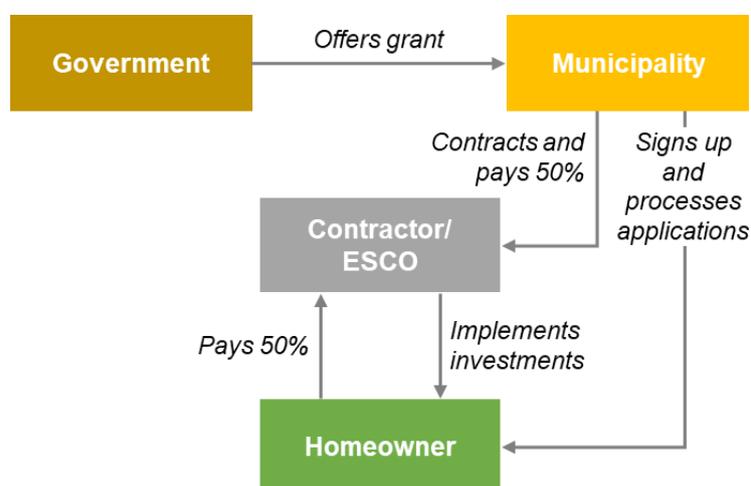
Опис компоненти

Подкомпонента 2b: Техничке студије у вези са механизмима финансирања

Подкомпонента 2c: Подршка имплементацији пројекта.

Пројекат је осмишљен као проширење текућих активности које спроводи МРЕ. У оквиру постојећег програма, домаћинства која живе у једнопородичном домаћинству и вишестамбеним зградама могу поднети захтев Општини за одобрење бесповратних средстава до 50 посто вредности инвестиције (до 25% обезбеђује ЕЕА а преосталих 25% локална самоуправа) за спровођење мере енергетске ефикасности. Дијаграм испод илуструје постојећи програм.⁴

Дијаграм 1:



Овај програм развијен је уз подршку SECO под окриљерм РЕЛОФ 2 пројекта под којим су до сада објављена два јавна позива⁵. Због повећаног интересовања које исказују локалне самоуправе, МРЕ је планирало да до краја 2021 објави још један јавни позив.

Реализација садашњег програма се састоји из две фазе, али постоје разлике између реновирања јавних и стамбених зграда.

У првој фази, за реновирање јавних објеката у циљу побољшања енергетске ефикасности, Јединице локалне самоуправе се могу пријавити на јавни позив који организује МРЕ. За реновирање стамбених зграда у сектору енергетске ефикасности, Јединица локалне самоуправе усваја локални план унапређења енергетске ефикасности и примењује га у име корисника.

За стамбене објекте који се финансирају у оквиру програма Јединица локалне самоуправе, постоји још један додатни корак у другој фази. Након потписивања уговора са МРЕ, одабрана општина започиње процедуру за:

- (i) Избор грађевинске фирме која ће спроводити мере енергетске ефикасности, и

⁴ Source Project Appraisal Document for SURCE, December 2021

⁵ https://www.mre.gov.rs/sites/default/files/2021/04/tekst_javnog_poziva.pdf

- (ii) Избор породичних зграда и вишестамбених објеката који ће бити крајњи корисници локалних програма за унапређење енергетске ефикасности. Утврђена је детаљна процедура за финансирање мера за унапређење енергетске ефикасности у форми ваучера и бесповратних средстава за домаћинства.

1.2 Комплементарне активности

Процена доступности, као и ставова и информисаности домаћинстава, укључујући сиромашнија и угрожена домаћинства, биће критична за идентификацију баријера у преласку на чистију и ефикаснију енергију, као и за побољшање програма таргетирања, као и комуникације са корисницима. Поред циљних група обухваћених пројектом, такође ће се проценити могућност постављања специфичних инструмената (попут увећаних бесповратних средстава) како би се омогућила улагања најугроженијих домаћинстава. Пројекат ће подржати напоре у стварању платформе за ангажовање грађана како би се олакшала размена информација и ангажовање заинтересованих страна у ситуацији пандемије COVID-19..

Током припреме пројекта, биће спроведено истраживање о квалитету ваздуха и енергетској ефикасности у неколико земаља Западног Балкана, укључујући Србију, како би се испитала знања и ставови о енергетској ефикасности и квалитету ваздуха, актуелне праксе у погледу потрошње енергије и ефикасности у домаћинству, финансијске могућности да се побољшају извори енергије у домаћинству, знање о доступним субвенцијама и програмима подршке и најефикаснији канале комуникације са становништвом. Анкета ће такође тестирати ефикасност могућих порука међу испитаницима. Родно рашчлањени налази из анкете ће омогућити Пројекту да развије сет активности које имају за циљ да се позабаве родним јазом у знању и свести о чистој енергији и енергетској ефикасности, односно, осмишљавање кампање подизања свести са наменским порукама усмереним ка женама, укључујући препоруке о улагањима у енергију и променама понашања које помажу у уштеди енергије.

Жене имају снажне разлоге и потенцијал да промене ставове ка већој енергетској ефикасности, али често не знају како да се активније ангажују у таквим напорима.

Да би се измерио утицај ових активности, Пројекат ће пратити следећи квантитативни индикатор средњерочног резултата - Удео домаћинстава које воде жене која примењују мере енергетске ефикасности (бојлер, замена прозора, топлотна изолација) у својим домовима.

Интеракција комплементарних активности је представљена у дијаграму у наставку.

Дијаграм 2: Интеракција међу комплементарним активностима



1.3 Потенцијални друштвени и еколошки ризици и утицаји пројекта

Не очекује се да ће пројекат имати значајне негативне утицаје на животну средину. Напротив, дугорочно ће имати позитивне утицаје имајући у виду укупно повећање енергетске ефикасности и

побољшање климатских услова. Међутим, могући су краткорочни ризици и нежељени учинци углавном повезани са улагањима у инфраструктуру у оквиру Компоненте 1. Ова компонента предвиђа финансирање улагања у енергетску ефикасност, одрживо грејање и соларну енергију на крововима стамбених зграда, што ће укључивати радове мањег обима на већ постојећим објектима (породичне куће, вишестамбене зграде са мање од пет спратова и вишеспратнице) и у зависности од врсте објекта и могућих планираних интервенција предвиђених пројектом. У том смислу, потенцијални ризици по животну средину и негативни утицаји који се могу идентификовати су (i) утицаји на подземне и површинске воде, загађење земљишта и ваздуха (прашина и бука); (ii) питања здравља и безбедности на раду и приступ градилиштима; (iii) неадекватно управљање отпадом. Компонента 2 не би требало да има значајније утицаје на животну средину јер се фокусира на техничку помоћ, јачање политика и праксе.

Активности у оквиру Компоненте 1 укључују мање грађевинске радове без откупа земљишта. Биће позитивних друштвених утицаја за сва домаћинства. Пројекат укључује посебне стратегије као што су субвенције и механизми којима би се осигурало да сиромашна и угрожена домаћинства имају адекватне користи од пројекта. Компонента 2 чине студије и техничка подршка и има минималне негативне друштвене утицаје. Стога се сматра да пројекат има мали друштвени ризик. Међутим, подизање свести и промена понашања се сматрају централним за остварење циљева пројекта.

1.4 Агенције за спровођење пројекта

Пројекат ће спроводити Министарство рударства и енергетике/Управа за енергетску ефикасност (ЕЕА), у којој ће бити смештена јединица за управљање пројектом (ЈУП). ЕЕА ће бити основана као орган управе у оквиру Министарства, као тело са посебним правним субјективитетом, којим ће управљати државни службеник (директор) непосредно одговоран министру/министарки, са јасно дефинисаним мандатом за подршку инвестицијама у енергетску ефикасност и чисту енергију у јавни и стамбени сектор. Јединице локалне самоуправе ће имати кључну улогу у спровођењу пројектних активности, посебно у вези са компонентом 1.

1.5 Сврха и разлози за израду овог Плана

Пројекти и активности које конкуришу за финансирање кроз инвестиционе пројекте Светске банке након 1. октобра 2018. године, у обавези су да испуне услове Оквира за животну средину и социјална питања ⁶. Овај Оквир обухвата, између осталог, 10 еколошких и социјалних стандарда који су обавезујући за Зајмопримца и Пројекат. У складу са ЕСС10, План ангажовања заинтересованих страна (у даљем тесту: План) израђује се пре одобрења пројекта и у њему се утврђују принципи и процедуре за укључивање заинтересованих страна у складу са захтевима ЕСС10.

Сврха овог Плана је да дефинише циљне групе и методе ангажовања заинтересованих страна и одговорности у спровођењу активности. Намера Плана је да благовремено активира заинтересоване стране током припреме и имплементације пројекта, укључујући и обавезу повратне комуникације ка грађанима.

Поред тога, Светска банка посебно инсистира на делотворном, инклузивном и активном ангажману грађана путем транспарентних информација о пројекту, консултација и ефективних повратних информација. Обавезно је да пројекти укључе у своје активности грађане/кориснике. Интеракција

⁶ The ESF is accessible at - <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>. latest accessed on July 21, 2020

између власти и грађана мора бити двосмерна – што значи да грађани морају бити укључени у процес доношења одлука. Када грађани изнесу своје ставове или повратне информације, надлежни орган треба да узме у обзир ове ставове, реши постављена питања и пружи повратне информације. Оснаживање грађана да учествују у овим процесима је кључ за постизање позитивних резултата.

Оперативни циљеви Плана су:

- (i) идентификација и опис заинтересованих страна
- (ii) планирање модалитета ангажовања и ефикасних начина комуникације.
- (iii) дефинисање улоге и одговорности различитих актера у имплементацији Плана,
- (iv) дефинисање Жалбеног механизма у оквиру Пројекта
- (v) пружање повратних информација заинтересованим странама
- (vi) мониторинг и извештавање о Плану.

Ангажовање заинтересованих страна чини интегрални део еколошког и социјалног учинка Пројекта.

Адекватност метода ангажовања биће део мониторинга и евалуације (M&E).

1.6 Захтеви националног законодавства

Обавезе и захтеви у законодавству Републике Србије у вези са ангажовањем грађана нису садржани у једном јединственом пропису. Обавезе ангажовања грађана укључене су у правни систем путем јасно утврђених обавезних процедура предвиђаних појединачним законима. Република Србија, пошто је стекла статус земље кандидата за чланство у ЕУ, улаже огромне напоре да достигне еколошке стандарде у складу са правним тековинама ЕУ, што се односи и на питања ангажовања заинтересованих страна и грађана. Од највишег правног акта до широког нормативног оквира који чине правни систем Републике Србије, евидентна је снажна посвећеност и отвореност за ангажовање заинтересованих страна. Кључни закони који регулишу активности ангажовања заинтересованих страна и грађана укључују, али нису ограничени на:

Устав Републике Србије (2006) прокламује владавину права и социјалну правду, принципе грађанске демократије, људска и мањинска права и слободе и приврженост европским принципима и вредностима. Члан 74. прокламује право на здраву животну средину и право на благовремено и свеобухватно информисање о стању животне средине.

Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја (2004. са изменама и допунама закључно са 2021. годином) наводи да су органи власти дужни да сваком лицу обезбеде могућност приступа информацијама од јавног значаја, осим у случајевима предвиђеним законом. Регулише права на приступ информацијама од јавног значаја које су у поседу органа јавне власти, у циљу остваривања и заштите јавног интереса и постизања слободног демократског поретка и отвореног друштва. Приступ информацијама на основу овог закона имају све заинтересоване стране, укључујући и свако физичко или правно лице на основу поднетог писаног захтева, осим ако законом није другачије уређено. Најкасније у року од 15 дана од дана пријема захтева, орган ће обавестити подносиоца захтева да ли тражена информација постоји и омогућити му приступ документу који садржи тражену информацију или издати или послати копију документа.

Закон о јавном информисању и медијима (2014. са изменама и допунама 2015. и 2016. године) прописује да је јавно информисање бесплатно и да није подложно цензури, да јавност има право и

интерес да буде информисана о питањима од јавног интереса, да монопол у медијима није дозвољен, да су информације о медијима јавног карактера.

Закон о процени утицаја на животну средину (2004. са изменама и допунама 2009. године) обезбеђује категоризацију сектора и пројеката и идентификује врсте еколошке процене које се захтевају за одговарајуће категорије индустрија или пројеката и обезбеђује процедуре за обелодањивање, презентацију и захтеве за консултације, и поставља их као обавезне са минималним периодом за обелодањивање од најмање 20 дана.

Република Србија је ратификовала **Архуску конвенцију о приступу информацијама, учешћу јавности у одлучивању и праву на правну заштиту по питањима на тему животне средине**. Ова конвенција повезује заштиту животне средине и људска права и базира се на уверењу да је то основно право садашњих и будућих генерација, да живе у окружењу примереном за здравље и опште добро. Конвенција је фокусирана на постизање ових захтева кроз имплементацију три стуба: право грађана на доступност информација, право грађана да учествују у доношењу одлука о животnoj средини и право на правну заштиту у случају када су претходна два права повређена.

Остали захтеви за ангажовање заинтересованих страна, обелодањивање и транспарентност у оквиру одређених тема и сектора инкорпорирани су у важеће законе који регулишу сваки предмет који се третира. Они су у великој мери усаглашени са захтевима ЕСС10, али имају одређене недостатке када је у питању активни приступ и стратегије континуираног ангажовања.

Закон о е-управи (2018) настоји да обезбеди комуникацију између државе и грађана. Сврха Закона је да обезбеди поједностављен, транспарентнији и ефикаснији рад електронских јавних услуга.

1.7 Еколошки и социјални стандард Светске банке о ангажовању заинтересованих страна (ESS10)

1.7.1 Укључење заинтересованих страна

Пројекат ће бити први у енергетском сектору Србије који ће применити нови еколошки и друштвени оквир и пратеће стандарде.

Стандард Светске банке ЕСС 10, “Ангажовање заинтересованих страна и обелодањивање информација”, препознаје “важност отвореног и транспарентног ангажовања између Зајмопримца и заинтересованих страна у пројекту као основни елемент добре међународне праксе”. Конкретно, ЕСС10 захтева следеће:

- ✓ Зајмопримци ће сарађивати са заинтересованим странама током животног циклуса пројекта, започињући такво ангажовање што је раније могуће у процесу развоја пројекта и у временском оквиру који омогућава продуктивне консултације са заинтересованим странама о дизајну пројекта. Природа, обим и учесталост ангажовања заинтересованих страна биће пропорционални природи и обиму пројекта и његовим потенцијалним ризицима и утицајима.
- ✓ Зајмопримци ће укључити у конструктивне консултације све заинтересоване стране. Зајмопримци ће заинтересованим странама пружити благовремене, релевантне, разумљиве и доступне информације и консултовати се са њима на културно прикладан начин, без манипулације, мешања, принуде, дискриминације и застрашивања.
- ✓ Процес ангажовања заинтересованих страна ће укључивати следеће, како је детаљније наведено у овом ЕСС-у:
 - (i) идентификацију и анализу заинтересованих страна;

- (ii) планирање начина на који ће се одвијати ангажман са заинтересованим странама;
 - (iii) обелодањивање информација;
 - (iv) консултације са заинтересованим странама;
 - (v) обраћање и одговарање на притужбе; и
 - (vi) извештавање заинтересованих страна.
- ✓ Зајмопримац ће одржавати и обелоданити као део еколошке и социјалне процене, документовану евиденцију о ангажовању заинтересованих страна, укључујући опис заинтересованих страна са којима се консултује, резиме примљених повратних информација и кратко објашњење како су повратне информације узете у обзир, или разлоге зашто нису. (Светска банка, 2017: 98).

1.7.2 Укључење грађана

Светска банка наглашава **делотворан, инклузиван и истински ангажман грађана**. Пројекти морају садржати активности које укључују грађане/кориснике. Интеракција између власти и грађана мора бити двосмерна – што значи да грађани морају бити укључени у процес доношења одлука. Када грађани дају инпуте или повратне информације, органи власти треба да узму у обзир ове ставове, реше постављена питања и одговоре грађанима (тј. пруже повратне информације). Оснаживање грађана да учествују у процесу развоја и њихово учешће у развојним програмима је кључ за постизање позитивних резултата.

Пре увођења ЕСС10, 2014. године, Групација Светске банке је развила Стратешки оквир за системску интеграцију грађанског ангажовања у својим пројектима. Стратешки оквир дефинише ангажовање грађана као двосмерну интеракцију између грађана и државних органа или приватног сектора у оквиру пројекта Светске банке. Овај приступ омогућава грађанима да учествују у доношењу одлука како би се побољшали средњорочни и коначни циљеви пројекта.

У практичном смислу, посвећеност Светске банке ангажовању грађана значи да све операције финансирања инвестиционих пројекта (ИПФ) које се финансирају зајмовима ИБРД или ИДА кредитима морају испунити три услова:

- ✓ Пројекат мора бити оријентисан ка грађанима, тј. да има најмање један механизам за ангажовање са корисницима у специфичном контексту пројекта.
- ✓ Оквири резултата пројекта морају укључити најмање један индикатор повратних информација корисника за праћење ангажовања грађана током имплементације пројекта. Индикатор мора демонстрирати двосмерно ангажовање грађана („затворити петљу повратних информација“) – када грађани дају инпуте или повратне информације, органи власти треба да одговоре или пруже објашњење у одговарајућој форми, односно, органи власти узимају у обзир ставове грађана, решавају покренуте проблеме и/или објављују одговор на повратну информацију.
- ✓ Пројекти морају извештавати о показатељима повратних информација примљених од корисника до треће године имплементације.

Илустрација 1: Разлике између укључења заинтересованих страна и учешћа грађана

CE and Stakeholder Engagement: Key differences	
Citizen Engagement	Stakeholder Engagement (ESS10)
1. Corporate commitment with targets(not a policy)	1. Policy with legal implications (i.e. mandatory)
2. CE Framework applies to all Bank instruments; targets apply to IPFs	2. Applies only to IPFs
3. Emphasis on development outcomes	3. Emphasis on managing social/env risks and impacts
4. Focus on beneficiaries and non-state actors	4. Stakeholders may include national and local authorities
5. Range of/simultaneous use of approaches and tools encouraged. Consultations by itself not considered strong CE.	5. Emphasis on consultations and GRMs.
6. Emphasizes <u>iterative two-way communication and closing the feedback loop</u> . Information/ one-way communication not sufficient to meet requirement	6. Strong focus on information disclosure/ communication about project information/ESF instruments. <u>No explicit reference to closing the feedback loop</u> .
7. Requirement to include indicator in Results Frameworks.	7. No requirement to include related indicators in Results Frameworks.

19

2. РЕЗИМЕ ПРЕТХОДНИХ АКТИВНОСТИ У ЦИЉУ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Специфична природа Пројекта захтевала је широко ангажовање са различитим заинтересованим странама у пројекту са главним разговорима између Светске банке и Владе, институција и специфичних секторских институционалних актера. На припрему пројекта утицала су непредвидива ограничења која је глобална пандемија COVID-19 наметнула нарочито забраном путовања и захтевом за физичком дистанцом.

Ангажовање заинтересованих страна, заједно са ангажовањем грађана, представља наставак раније започетих активности на терену у **оквиру постојећег владиног програма финансирања инвестиција у енергетску ефикасност стамбених објеката**.

У периоду између 25. октобра и 4. новембра 2021. године у неколико општина у Србији, спроведена је детаљна енергетска ревизија од стране експерата за енергетску ефикасност како би из прве руке прикупили податке о карактеристикама зграда, потребама за побољшањем енергетске ефикасности и економским могућностима домаћинства, како би дали улазне податке за концепт пројекта. У енергетске ревизије било је укључено 30 домаћинства у 9 општина (Нова Црња, Врбас, Јагодина, Жабари, Сечањ, Бојник, Лесковац, Власотинце и Куршумлија).

2.1. Ангажовање грађана

Министарство рударства и енергетике је интензивно ангажовало јавност током текућег процеса реформи и развоја текућег програма инвестиција у сектор становања. Ангажман укључује новоосновану Националну коалицију за енергетско сиромаштво, као и процесе повратних информација за сваку законодавну и регулаторну меру, укључујући уредбе којима се успостављају аранжмани за имплементацију текућег инвестиционог програма.

Начин ангажовања грађана у регулаторном одлучивању и поступцима јавних позива биће коришћени и појачани у циљу повећања активности у оквиру Пројекта како би се осигурало да су корисници, јавност и заинтересоване стране ангажовани на систематски и структурисан начин

користећи јавно доступне информације, механизме повратних информација и консултативне механизме.

2.1.1. Планиране активности

Ангажовање грађана ће се спроводити кроз: (i) интензивну комуникацију о инвестиционом програму; (ii) консултације са садашњим и потенцијалним корисницима; и (iii) праћење утицаја путем годишњих програмских истраживања. Да би се олакшао овај процес, пројекат ће подржати развој on-line платформе за грађанско ангажовање. МРЕ и тим Светске банке тренутно раде на изради ове платформе. Коначни изглед ће приказати три кључне целине: Размену информација, Ангажман заинтересованих страна / грађана и Мониторинг, што ће олакшати да планиране активности ангажованих Заинтересованих страна што лакше премосте препреке у комуникацији изазване COVID 19 и ограничења за састанке лицем у лице.

Детаљније, Платформа ће омогућити:

- Директну и транспарентну комуникацију између Министарства и корисника,
- Обезбеђивање стандардизованих материјала свим укљученим општинама,
- Ширење и промоцију користи од пројекта у великом обиму.

Општине ће имати важну улогу као део основне инфраструктуре за имплементацију регулаторних оквира за укључивање тренутно доступних on-line услуга и проширене активности ангажовања у оквиру Платформе.

3. ИДЕНТИФИКАЦИЈА И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

ЕСС10 препознаје следеће категорије заинтересованих страна:

1) Заинтересоване стране на које Пројекат утиче. Укључује оне на које ће пројекат вероватно утицати с обзиром на стварни утицај или потенцијалне ризике по њихово окружење, здравље, безбедност, културолошке навике, опште благостање и квалитет живота. Ове заинтересоване стране могу укључивати појединце или групе, укључујући директне кориснике пројекта и локалне заједнице. Оне могу бити појединци или домаћинства који ће највероватније осетити утицаје од промена у животној средини или социјалним условима које су последица пројектних активности.

2) Остале заинтересоване стране односе се на: појединце, групе, организације које су заинтересоване за пројекат, што може бити због локације пројекта, његових карактеристика, утицаја или елемената које су од јавног/општег интереса. На пример, ове странке могу укључивати регулаторе, владине званичнике, приватни сектор, научну заједницу, стручњаке, синдикате, женске организације, друге организације цивилног друштва и културне групе. Идентификовање заинтересованих страна се односи и на шире подручје од оног на које ће Пројекат непосредно утицати, с обзиром да све локације нису још увек идентификоване и да су важни детаљи пројектних активности још увек у изради.

3) Депривилеговани / рањиви појединци или групе. Укључује оне за које је већа вероватноћа да ће бити негативно погођени утицајима Пројекта и/или са више ограничења у поређењу са другим групама да искористе погодности од Пројекта. Такође је већа вероватноћа да ће такав појединац/ група бити искључен или онемогућен да у потпуности учествује у процесу консултација и с тог разлога им треба пружити додатну подршку и помоћ да се укључе. Посебну пажњу треба обратити на узраст, укључујући старије и малолетне особе, особе са инвалидитетом, пол, као и околности с ким живе и да ли су раздвојени од своје породице, заједнице или појединаца од којих зависе.

Обим пројекта и планирани циљеви и резултати су заправо проширили критеријуме рањивости. Важећом Уредбом о енергетски угроженим купцима прописано је да корисници новчане социјалне помоћи, дечијег додатка и друга домаћинства са ниским примањима могу остварити попуст на рачуне за струју и природни гас, захваљујући субвенцији која се финансира из државног буџета. Недавно ажурирани Закон о енергетици проширио је ову субвенцију на угрожена домаћинства повезана на системе даљинског грејања.

Пројекат има већи број заинтересованих страна од државних органа преко приватног сектора, истраживачког сектора и донаторских организација активних у Србији које су релевантне за пројекат.

Примарни корисници пројекта су:

- Министарство рударства и енергетике - имаће користи од повећаног капацитета кроз додатно техничко и саветодавно ангажовање
- Министарство финансија - Зајмопримац по Уговору о кредиту,
- Управа за енергетску ефикасност ће имати користи од повећаног капацитета кроз додатно техничко и саветодавно ангажовање
- Локалне самоуправе / општине ће имати користи од повећања капацитета кроз администрирање и имплементацију бесповратних средстава за енергетску ефикасност и чисту енергију
- Домаћинства (укључујући она са ниским приходима и она које воде жене) - добијају бесповратна средства за имплементацију чисте енергије и мера енергетске ефикасности.

3.1 Заинтересоване стране на које утиче пројекат

Иако конкретна комбинација заинтересованих страна варира у зависности од компетенција, анализа заинтересованих страна је показала да ће актери који ће највише бринути о приступу подацима бити општине и домаћинства која аплицирају и добију делимична бесповратна средства за примену чисте енергије и енергетске ефикасности. Као што је поменуто у опису компоненте 1, пројекат ће дати приоритет инвестицијама у породичне куће које користе чврста горива (нпр. угаљ, огревно дрво) за грејање. Међутим, ни остала једнопородична домаћинства као и одабране инвестиције у вишестамбене објекте неће бити искључени из програма доделе бесповратних средстава. Анализа сиромаштва коју је спровео тим Банке користећи податке најновије Анкете о буџету домаћинстава показује да су домаћинства са нижим приходима у доњих 40 процената прихода надпросечно заступљена међу власницима породичних кућа и корисницима чврстих горива; с тог разлога, Пројекат ставља акценат на домаћинства са нижим приходима. Циљани корисници ће бити праћени током имплементације, а сам пројекат ће бити дорађен како би се осигурало да пројекат примарно усмерен на домаћинства са нижим примањима која се налазе у доњих 40 процената расподеле прихода.



Власници породичних кућа/вишестамбених објеката

Ко су они? Власници некретнина, а потенцијално и заједнице станара и управници.

Шта је њихов интерес? Да на време добију све информације како би им омогућили приступ погодностима пројекта. (информације о Пројекту, критеријуми подобности, процедуре за трајање пријављивања грађевинских радова итд.) Нарочито најрањивији власници породичних кућа који треба да се суоче са превазилажењем тешкоћа / изазова који су последица ниских прихода, несигурности посла, незапослености или несигурности samozапшљавања.

Шта они доносе у процес ангажовања заинтересованих страна? Они ће ојачати разумевање контекста у коме пројекат функционише. Они ће такође помоћи да се идентификују нежељене последице које негативно утичу на неке заинтересоване стране. На основу таквих сазнања могу се предузети корективне мере како би се умањили ризици за успешну реализацију Пројекта.



Јединица локалне самоуправе/регулаторна тела

Ко су они? Канцеларије градоначелника, службеници у градовима и окрузима надлежни за питања одрживог развоја, комисије за регионално планирање, градска већа итд.

Шта је њихов интерес? Да подрже локалну политику енергетске ефикасности и циљеве програма тако што ће осигурати да власници зграда добију потребне информације о користима од Пројекта.

Како доприносе процесу ангажовања? Они могу да помогну да се јасно артикулишу и успоставе политике потребне за приступ Пројекту, као и да се организује обавештавање што већег броја заинтересованих страна о Пројекту. Важна је способност заједничког рада са комуналним предузећима, државним регулаторним телима за комуналне услуге, локалним властима и заинтересованим странама у индустрији како би се превазишле препреке у приступу подацима.

3.2 Остале заинтересоване стране

'Остале заинтересоване стране' чине појединци, групе, субјекти на које пројекат можда неће имати директан утицај, али који сматрају или перципирају да пројекат може утицати на њихове интересе и/или да они на неки начин могу утицати на пројекат и процес његове имплементације. Сходно томе, постоји одређени број других заинтересованих страна који имају удела, који су изразили или могу изразити интересовање из разних разлога. Они укључују агенције за имплементацију пројекта, партнере на пројекту, политичке институције, пружаоце услуга, организације цивилног друштва, невладине организације, верске институције, политичке организације, академске институције и кориснике пројекта.

Секундарни корисници пројекта биће шири учесници финансијског сектора, комерцијалне банке и небанкарске финансијске институције, локалне грађевинске компаније. Грађевинске компаније, добављачи опреме и остале компаније ће имати користи од проширеног тржишта чисте енергије и енергетске ефикасности и повећане потражње за њиховим производима и услугама. Комерцијалне банке ће имати користи од повећаног броја клијената и обима кредита.

3.3 Депривилеговани или рањиви појединци или групе

Дизајн пројекта ће ставити посебан акценат на угрожена / рањива домаћинства. Неке од група идентификованих у овом Плану су наведене у наставку.

- **Домаћинства са ниским приходима** имају мање расположивих средстава за финансирање инвестиција у чисту енергију и енергетску ефикасност и теже могу да обезбеде финансирање због слабије кредитне способности. С друге стране, подаци сугеришу да је примена чисте енергије и улагање у енергетску ефикасност у домаћинствима мања код домаћинстава са нижим приходима⁷.

⁷ Процењено је да је само 5 процената домаћинстава са месечним приходом мањим од 300 Евра предузело неке мере за унапређење енергетске ефикасности у поређењу са 80 процената домаћинстава са месечним приходом преко 1.700 Евра.

Настојања да се дефинишу обележја енергетског сиромаштва у Србији помоћи ће да се идентификују потенцијални корисници Програма. Упознавање ставова, знања и доступности у категорији сиромашних и рањивих домаћинстава ће бити од кључног значаја за идентификацију баријера у преласку на чистију енергију и њено ефикасније коришћење, као и за унапређење циљева програма и комуникације са корисницима. Поред циљева уграђених у дизајн, пројекат ће проценити и могућност примене специфичних инструмената (нпр. већи удео бесповратних средстава) како би се омогућила улагања и најрањивијим домаћинствима. Према Анкети о приходима и животним условима (ЕУ-СИЛЦ), око 16% домаћинстава у Републици Србији суочава се са вишеструком стамбеном депривацијом. Таква домаћинства живе у стану са низом недостатака, укључујући и лошу енергетску ефикасност. Претпоставља се да ова домаћинства имају недовољна или уопште немају средства за побољшање енергетске ефикасности свог стана/зграде. Поред тога, четвртина свих домаћинстава и три четвртине домаћинстава чији су приходи испод релативне линије сиромаштва троше више од 40% својих прихода на трошкове становања, док више од половине домаћинстава у ризику од сиромаштва има комуналне дугове (Нацрт Националне стамбене стратегије, стр. 13).

И даље се истражује изводљивост директног таргетирања најугроженијих група становништва. Мисија је потврдила да је документација која потврђује да је особа прималац социјалне помоћи или да испуњава услове у оквиру Програма енергетски угрожених доступна на локалном нивоу и да може бити укључена у процес пријаве. Пројекат ће спровести анкету међу домаћинствима која испуњавају услове за социјалну помоћ и Програм енергетски угрожених, како би се утврдио удео власника кућа међу њима, као и ниво њиховог интересовања за учешће у СУРЦЕ-у. На основу налаза анкете, могло би се размотрити следеће унапређење пројекта: на основу сопствене процене потреба, локалне самоуправе могу да предложе зграде (породичне или вишестамбене зграде) у којима су смештена угрожена домаћинства и ови објекти са социјално угроженим станарима би могли бити квалификовани за додатну подршку у оквиру пројекта СУРЦЕ.

Роми се у готово свим документима помињу као посебно рањива група у стамбеном сектору. Према Попису из 2011. године, званични број Рома био је 147.604, али скоро све процене говоре да је тај број знатно већи. У оквиру пројекта финансираног из ИПА 2012. године креирана је ГИС база података о подстандардним ромским насељима, која обухвата 594 субстандардна насеља, претежно насељена Ромима. Подаци из базе показују да је преко 80% објеката у овим енклавама изграђено од лошег грађевинског материјала, односно да су потпуно енергетски неефикасна. Осим тога, обилазак ромских енклава показује да чак и луксузно изграђене велике зграде од чврстих грађевинских материјала (цигла, бетон...) немају фасадну завршну обраду, што указује на њихову ниску енергетску ефикасност.

Жене и родно повезане рањивости. Квалитативни налази указују да се родно повезане рањивости у енергетским реформама јављају из следећих разлога:

- а) релативна економска рањивост жена и домаћинстава чији су носиоци жене
- б) улоге које се обављају у домаћинству које се односе и на коришћење енергије и набавку извора енергије и уређаја за грејање
- в) утицаји стратегија за превазилажење тешкоћа са којима се суочавају домаћинства на повећање добробити и жена и мушкараца
- д) разлике у понашању и приступу на који жене и мушкарци остварују интеракцију са релевантним институцијама као што су добављачи енергије и установе за социјалну помоћ.

Старије жене су угроженије због нижих пензија и дужег животног века. Извештај Светске банке о родним позицијама за Европу и Централну Азију (Светска банка, 2013а) напомиње да демографски трендови у региону Европе и Централне Азије коме Србија припада, могу довести до тога да у старијој популацији буде већи удео жена. Истовремено, родни јаз у пензијама и чињеница да је већи број жена ван пензијског система увећава ризик од сиромаштва за старије жене. Чак и учесници мушких фокус група често указују да су жене генерално више угрожене због потенцијалног повећања издатака за енергенте јер имају слабије изгледе да нађу додатно запослење. Они сматрају да жене имају мање могућности да допуне своје приходе. Чешће су у понуди послови који захтевају тежак физички рад, као и флексибилно радно време, који жене не могу да прихвате због бриге о деци, старијим члановима или других обавеза у домаћинству. Поред већ поменутог, подаци показују присуство родног јаза у знању и свести о чистој енергији и енергетској ефикасности. Смањење родног јаза у перцепцији, образовању, праву гласа и активностима, је један од четири стуба Родне стратегије Групаације Светске банке 2016-2023. Мушкарци су генерално боље информисани о темама везаним за улагања у енергетску ефикасност и самим тим су више укључени у доношење одлука о томе које ће изворе енергије користити. Овај јаз ставља жене, посебно оне у домаћинствима које воде жене, у неповољан положај, јер је мање вероватно да ће се пријавити и имати користи од владиних програма. Штавише, како жене обично дуже бораве у стану / стамбеном објекту и више су ангажоване на пословима који се односе на ложење, оне су више изложене штетним загађивачима и лошем квалитету ваздуха у затвореном простору. Поседовање знања о доступним инвестиционим опцијама омогућиће домаћинствима чији су носиоци жене да набаве чистије и енергетски ефикасније технологије грејања

3.4 Класификација заинтересованих страна

У циљу ефективног и прилагођеног ангажовања, заинтересоване стране овог Пројекта су подељене на „погођене стране“ и друге заинтересоване стране како је горе описано. Ове две групе су даље сврстане у: а) грађане / групе грађана (укључујући неформалне групе у заједници, организације цивилног друштва и невладине организације, и б) владине/државне актере и друге институције, док „рањиве особе/групе“ увек спадају у категорију грађана/група грађана.

3.5 Преглед интереса и утицаја заинтересованих страна

Идентификоване групе заинтересованих страна и ниво њиховог утицаја у односу на интерес који могу имати спрам Пројекта ће одредити врсту и учесталост активности неопходних за сваку групу. Коришћење матрице, где су интересовања и утицај маркирани одређеним бојама, у наставку, ће помоћи да се утврди где треба концентрисати напоре у циљу ангажовања заинтересованих страна и зашто.

Табела 2. у наставку идентификује кључне групе и категорије заинтересованих страна, природу њиховог интереса у пројекту, нивое интереса и утицаја на пројекат, што је приказано комбиновањем боје и матрице у табели.

Табела 2: Матрица утицаја и интересовања

Ниво
утицаја

Висок	Укључен/Ангажован	Укључен/Ангажован	Партнер
Средњи	Информисати	Консултовати	Консултовати
Низак	Информисати	Информисати	Консултовати

Низак

Средњи

Висок

Ниво интереса

Табела 3: Укључивање заинтересованих страна према нивоу интересовања и утицаја

Заинтересоване стране		Интерес	Ниво	Ниво утицаја	Ниво укључења
Заинтересоване стране на које утиче пројекат					
ГРАЂАНИ И ГРУПЕ ГРАЂАНА	Власници породичних кућа	Испуњавање услова за добијање подстицајних средстава	ВИСОК	НИЗАК	УКЉУЧИ/АНГАЖУЈ
		Смањење потрошње енергије за грејање и повећање ефикасности грејања заменом и набавком ефикаснијих пећи.			
		Уштеда у буџету домаћинства кроз смањење трошкова за електричну енергију и грејање.			
		Повећање благостања домаћинства			
		Унапређење квалитета становања и вредности имовине.			
		Смањење здравствених ризика због загађења ваздуха у становима			
		Смањење загађења околине због смањења потрошње угља лошег квалитета и мокрог огревног дрвета			
		Уштеда енергије			
		Смањење радног ангажовања у припреми огрева и повећање слободног времена и дружења са члановима домаћинства			

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији

ПРОЈЕКАТ (P176770)

План ангажовања заинтересованих страна

	<p>Становници и власници станова у вишестамбеним објектима</p>	<p>Испуњавање услова за добијање бесповратних средстава</p> <p>Смањење потрошње енергије за грејање и повећање ефикасности грејања заменом и набавком ефикаснијих пећи.</p> <p>Уштеда у буџету домаћинства кроз смањење трошкова за електричну енергију и грејање.</p> <p>Унапређење благостања домаћинства</p> <p>Унапређење квалитета становања и вредности имовине.</p> <p>Смањење здравствених ризика због загађења ваздуха у становима</p> <p>Смањење загађења околине због смањене потрошње угља лошег квалитета и мокрог огревног дрвета</p> <p>Уштеда енергије</p> <p>Смањење радног ангажовања у припреми огрева и повећање слободног времена и дружења са члановима домаћинства</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>НИЗАК</p>	<p>УКЉУЧИ/АНГАЖУЈ</p>
	<p>Радници ангажовани за грађевинске радове мањег обима</p>	<p>Безбедност и здравље на раду</p> <p>Услови рада</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>НИЗАК</p>	<p>УКЉУЧИ/АНГАЖУЈ</p>

	<p>Идентификовани рањиви власници породичних кућа и станава</p>	<p>Испуњавање услова за добијање бесповратних средстава</p> <p>Техничка подршка за коришћење средстава</p> <p>Смањење потрошње енергије за грејање и повећање ефикасности грејања заменом и набавком ефикаснијих пећи.</p> <p>Уштеда у буџету домаћинства кроз смањење трошкова за електричну енергију и грејање.</p> <p>Унапређење благостања домаћинства</p> <p>Смањење сиромаштва</p> <p>Смањење радног ангажовања мушкараца и жена у домаћинству и здравствених ризика</p> <p>Унапређење квалитета становања и вредности имовине.</p> <p>Смањење здравствених ризика због загађења ваздуха у становима</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>НИЗАК</p>	<p>УКЉУЧИ/АНГАЖУЈ</p>
<p>Органи управе</p>	<p>Локалне самоуправе и месне заједнице</p>	<p>Интерес да учествују у пројекту</p> <p>Заинтересованост за расподелу средстава за имплементацију Пројекта</p> <p>Заинтересованост за побољшање квалитета ваздуха и енергетске ефикасности у локалној заједници</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>ПАРТНЕР</p>
	<p>ЈУП основана од стране МРЕ/ЕЕА</p>	<p>Координација, имплементација и мониторинг пројектних активности</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>ПАРТНЕР</p>
	<p>Министарство финансија</p>	<p>Споразум о зајму и коришћење средстава</p> <p>Унапређење финансијског управљања у области пружања енергетских услуга</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>ВИСОК</p>	<p>ПАРТНЕР</p>

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији

ПРОЈЕКАТ (P176770)

План ангажовања заинтересованих страна

Приватни привредни	<i>Комерцијалне банке</i>	Потенцијални партнери	ВИСОК	СРЕДЊИ	ИНФОРМИСАТИ
	<i>Извођачи радова/добављачи/пужаоци услуга</i>	Интерес у испуњавању услова јавног позива и уговарање грађевинских радова и пословне прилике	ВИСОК	СРЕДЊИ	ИНФОРМИСАТИ
Међународне	<i>Светска банка</i>	Интерес за остваривање циљева развоја утврђених у Пројекту и усклађеност са Е&С стандардима Пројекта	ВИСОК	ВИСОК	ПАРТНЕР
ОСТАЛЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ					
ГРАЂАНИ / ГРУПЕ ГРАЂАНА	<i>Организације цивилног друштва и невладине организације у области животне средине</i> <i>Организације цивилног друштва усмерене ка смањењу сиромаштва и побољшању услова живота рањивих друштвених група</i>	Промовисање јавног интереса и висок степен одговорности и подржавања јавног интереса и права грађана на здраву животну средину Допринос унапређењу квалитета животне средине и смањења ризика од настављања негативних климатских промена Једнака доступност користима од пројекта за рањиве групе и укупну јавност	ВИСОК	СРЕДЊИ	КОНСУЛТОВАТИ

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

	Локалне заједнице	Смањење загађења Побољшање квалитета ваздуха Смањење сиромаштва у локалној заједници због смањења трошкова за грејање Побољшање здравља грађана Смањење негативних утицаја од загађења на економију (производња хране и др.)	ВИСОК	СРЕДЊИ	КОНСУЛОВАТИ
	Грађани изложени последицама загађења животне средине	Забринутост због утицаја на здравље	ВИСОК	СРЕДЊИ	КОНСУЛТОВАТИ
	Традиционални медији и друштвене мреже	Информисање јавности о активностима планираним у Пројекту и о резултатима	ВИСОК	СРЕДЊИ	УКЉУЧИ / АНГАЖУЈ
	Јавност	Унапређење животне средине. Побољшање квалитета ваздуха укључујући повећање одговорности загађивача	ВИСОК	СРЕДЊИ	КОНСУЛТОВАТИ
ВЛАДИН СЕКТОР	Министарство здравља, Агенција за заштиту животне средине SEPA	Информисање о загађењу и утицају на јавно здравље Дугорочни позитивни утицаји Пројекта	СРЕДЊИ	ВИСОК	ИНФОРМИСАТИ

4. ПРОГРАМ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

4.1 Сврха и временски оквир ангажовања заинтересованих страна

Главни циљеви програма ангажовања заинтересованих страна су да благовремено информиса, започне и обави консултације о различитим Пројектним документима и активностима како би се успоставио дијалог са заинтересованим странама од почетка планирања Пројекта до његове имплементације и током функционисања. Сви документи су припремљени са претпоставком да ће се постићи споразум о финансирању од стране Светске банке и биће објављени најмање 15 дана пре јавних консултација на сајту МРЕ и локалних самоуправа. Документи који ће бити објављени укључују:

- Најаву Пројекта,
- Кратак опис Пројекта,
- Опис позива за јавне консултације (време, место...)
- Начин слања коментара и давања одговора на исте
- Канали за пријем питања и коментара
- Докумената у складу са Еколошким и социјалним оквиром Светске банке (План еколошких и друштвених обавеза, Оквир управљања животном средином и социјалим утицајима, овај План ангажовања заинтересованих страна и Процедуре управљања радом.)

Биће објављене информације о Пројекту и план активности, као и одлуке која треба усвојити како би грађани могли да дају своје коментаре и изразе своје недоумице у вези са Пројектом. У случајевима када обавештења о јавним скуповима, локацији и времену одржавања нису на време донета, конкретне информације о томе како ће људи бити обавештени о предстојећим активностима и начинима како могу да саопште своје ставове биће дати у позивном писму.

4.2 Предложена стратегија за активности заинтересованих страна

Три активности или правци деловања су од суштинске важности за успех Пројекта:

- Припрема, обука и спремност јединица локалне самоуправе да имплементирају Пројекат,
- Кампања у медијима, ангажовање заинтересованих страна и других грађана о обиму, циљевима и очекиваним резултатима, као и досадашњим учинцима Пројекта,
- Објективно и поуздано извештавање о Пројекту, укључујући учинковит механизам за размену информација прилагођен локалним условима.

Пројекат ће подржавати Министарство рударства и енергетике у имплементацији централизоване on-line платформе. Функционалност платформе ће бити прилагођена актуалним потребама Министарства и локалних самоуправа и садржаће двосмерне информације између државних органа и заинтересованих страна / грађана. Платформа ће имати посебне одељке / блокове са потребним информацијама, обављеним консултацијама и мониторингом. Она ће садржати јединствену e-mail адресу као и кориснички одељак са повезаним упутством којим се подржава подношење пријава у оквиру сваке локалне самоуправе са подацима за контакт путем којих ће се повратно информисати као и наменским телефонским бројевима. Коначан изглед платформе ће бити дефинисан накнадно.

Имајући у виду децентрализовану структуру имплементације Пројекта, локалне самоуправе ће имати одлучујућу улогу у мотивацији и ангажовању заинтересованих страна у локалним заједницама.

Локалне самоуправе имају довољно искуства будући да су заједно са Министарством рударства и енергетике имплементирали садашњи / текући програм финансирања побољшања енергетске ефикасности стамбених објеката. У сваком случају, локалне самоуправе ће имати додатну обуку у оквиру овог Пројекта у циљу спровођења активности. Ово подразумева израду Годишњег програма обуке за локалне самоуправе и Заинтересоване стране у циљу утицајности имплементације Пројекта, и садржи најмање следеће обавезе:

- Избор и обуку тима за имплементацију Пројекта у свакој локалној самоуправи
- Укључивање невладиног сектора (еколошки покрети и акције, локалне организације цивилног друштва које се баве животном средином, заштитом људских права и др.) кроз транспарентно информисање.
- Укључивање Месних заједница у складу са њиховом улогом и ангажманом у имплементацији Пројекта
- По потреби формирање мобилних тимова за имплементацију Пројекта у руралним насељима удаљеним од општинског центра и обука њихових чланова.

Укључивање и сарадња са локалним медијима ће обезбедити поуздане и објективне информације о Пројекту и омогућити информисање што већег броја грађана. Потребно је обезбедити двосмерну комуникацију: од медија ка грађанима и од грађана ка медијима. Упутно је користити интернет и on-line комуникацију, будући да све већи број житеља руралних средина користе интернет и мобилне телефоне.

Циљане поруке ће подстаћи веће учешће жена и предочити им да су међу кључним карактеристикама Пројекта настојања да се одговори на специфичне потребе женске популације, да се подстакне њихова већа заступљеност у Пројекту и користима од Пројекта.

Предложени су различити методи ангажовања, али ће они морати да буду кориговани у околностима пандемије COVID-19. Због наметнутих рестрикција у оквиру пројекта ће се применити методи виртуалног комуницирања и консултовања прилагођени захтевима физичког и социјалног дистанцирања. С тог разлога, алтернативни приступи и методе ће бити усклађени са локалним законодавством, политикама и новим друштвеним нормама у циљу смањивања трансмисије вируса, као и већ поменог прилагођавања виртуалних метода консултација и комуникација који обезбеђују захтеве социјалног и физичког дистанцирања, на једној страни, као и релеванте смернице Светске здравствене организације и Техничко упутство Светске банке: Јавне консултације и ангажовање Заинтересованих страна у пројектима које подржава Светска Банка у околностима ограниченог одржавања јавних скупова, са друге стране.⁸ Алтернативни приступ који треба применити у ангажовању заинтересованих страна укључује:

8

<https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/wbunits/opcs/Knowledge%20Base/Public%20Consultations%20in%20WB%20Operations.pdf>

- (i) Консултације у мањим групама уколико су такви скупови дозвољени, или организовање састанака путем on-line канала, ако је то изводљиво (на пример, WebEx, zoom, skype и др.); Када је могуће и примерено, формирати on-line платформе и групе за разговор прилагођене специфичној потреби, а у складу са карактеристикама заинтересованих страна;
- (ii) Диверсификовање средстава комуникације и преношење тежишта на друштвене мреже, разговор у групама, прилагођене on-line платформе и мобилне апликације (на пример, Facebook, Twitter, WhatsApp groups, ViberApp groups, project weblinks/websites etc.);
- (iii) Користити традиционалне канале комуникације као што су ТВ, радио, наменске телефонске линије, СМС поруке, јавни огласи и објаве у ситуацијама када заинтересоване стране немају приступ on-line каналима или их не користе често;
- (iv) Водити бригу о хигијенским и санитарним стандардима који морају бити обезбеђени током одржавања скупова;
- (v) Када је неопходна директна комуникација са заинтересованим странама или са корисницима, потребно је одредити начине директне комуникације са појединачним домаћинствима коришћењем комбинованих e-mail порука, поште, on-line платформи, телефонских линија уколико се могу прибавити бројеви телефона;
- (vi) Обука сарадника за комуникацију са грађанима о могућностима и модалитетима за унапређење енергетске ефикасности;
- (vii) Формирање мобилних тимова са обученим члановима који ће обилазити сеоска насеља и информисати грађане на малим скупивима о могућностима и условима за побољшање енергетске ефикасности њихових објеката.

Сваки од предложених канала ангажовања ће јасно одредити како заинтересоване стране могу пружити повратне информације и сугестије.

4.3 Кључни елементи процеса укључивања

Када започне процес укључивања заинтересованих страна, комуникација и скупови ће се одржавати у различитим форматима. Скупови / састанци могу бити у распону од бројно веома посећених, неформалних, јавних скупова до мањих формата као што су радне групе или фокус групе. Показало се да су најуспешнији форме ангажовања заинтересованих страна оне које садрже следеће елементе:

Способан и угледан модератор



Улога модератора је да предводи скуп, он/она је одговоран за избор и размену важних података на основу којих се идентификују актери и обезбеђује њихово присуство на скупу, помаже да се артикулишу кључна питања / теме, дефинише дневни ред састанка, координира логистику и одржава групну кохезију током трајања састанка. Потребно је да модератор има кредибилан углед међу заинтересованим странама, да покаже спремност и способност да усклади различите погледе на тему, да преузме одговорност за разрешавање евентуалног неслагања, да подржава решења и договоре који се постигну, као и она питања која још увек нису усаглашена. Модератор треба да обезбеди да сви

заинтересовани учесници наставе са ангажовањем и у следећим корацима, активностима и у планираним временским роковима.

Разноврсност форми скупова



Велики скупови, састанци уживо могу бити од великог значаја у процесу активирања заинтересованих страна, али је неопходно користити и друге формате скупова. Практиковање малих, мање формалних радних група може бити од велике користи будући да омогућава расправу о детаљима и комуникацију која није погодна за велике скупове.

Ограничења услед Covid-19 пандемије



Без обзира које активности су планиране, добробит и здравље учесника морају бити праћени све време. Препоруке националних здравствених власти морају бити поштоване и све планиране активности морају бити усклађене са овим препорукама.



линије.

Централизована веб страница са најавама програма и информативним материјалима, централизована адреса е-поште за слање повратних информација и упита, портали корисника са повезаним смерницама за подршку подношењу апликација којима управља свака Јединица локалне самоуправе са контакт формама које омогућавају подношење повратних информација или питања, као и наменске телефонске

линије.

На основу напред изнетих поставки, предложена је Стратегија ангажовања заинтересованих страна и грађана, изложена у наставку:

Табела 4: Предложена стратегија за укључење грађана и заинтересованих страна

ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ	ТЕМА	МЕТОД	ВРЕМЕНСКИ ОКВИР	ОДГОВОРНОСТ
УВОДНА ФАЗА: Групе под утицајем пројекта - грађани и групе грађана				
<p>Власници породичних стамбених објеката</p> <p>Станари и власници станова у вишестамбеним објектима</p>	<p>Обим пројекта и образложење. Детаљне информације о прихватљивим инвестицијама које пројекат подржава.</p> <p>Детаљне информације о критеријумима подобности, процесу пријаве и селекције.</p> <p>Детаљан временски оквир кључних фаза пројекта.</p> <p>Објашњење улоге локалних самоуправа.</p> <p>Еколошки и социјални принципи пројекта.</p> <p>Жалбени механизам.</p> <p>Подизање свести о енергетској ефикасности</p>	<p>Традиционални видови комуникације и комуникација путем друштвених мрежа.</p> <p>Јавни скупови/обуке/радионице.</p> <p>Састанци намењени женама и рањивим групама.</p> <p>Објављивање писаних информација / брошуре, постери, флајери, веб страница.</p> <p>Информативни пултови / у општинама и месним заједницама</p> <p>Специјализовна веб-платформа (која ће се успоставити).</p> <p>Жалбени механизам.</p> <p>Процена потреба и прикупљање повратних информација о темама ангажовања.</p> <p>Информације о Жалбеном механизму у оквиру Пројекта.</p>	<p>Састанци о покретању Пројекта у општинама почевши од јавних консултација о Плану и у наредних 6 месеци.</p> <p>Циљане поруке преко јединица локалне самоуправе.</p> <p>Месечни састанци у општинама и локалним заједницама.</p> <p>Комуникација путем друштвених мрежа (по потреби).</p> <p>Информативни пултови са брошурама/постерима у општинама (континуирано).</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p> <p>Уз подршку локалних самоуправа</p>
Власници породичних стамбених објеката	<p>Информације о прихватљивим инвестицијама које Пројекат подржава, временски распоред, структура Пројекта. Детаљне</p>	<p>Јавни скупови/обуке/радионице.</p> <p>Комуникација путем друштвених мрежа.</p> <p>Објављивање писаних информација / Брошуре, постери, флајери, веб страница.</p>	<p>Састанци о покретању Пројекта у општинама почевши од јавних</p>	<p>Јединице локалне самоуправе</p>

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

<p>Станари и власници станова у вишестамбеним објектима</p>	<p>информације о критеријумима подобности, процесу пријаве и селекције. Објашњење улоге локалних самоуправа. Еколошки и социјални принципи Пројекта. Жалбени механизам. Подизање свести о енергетској ефикасности</p>	<p>Информативни пултови / У општинама и месним заједницама. Специјализовна веб-платформа (која ће се успоставити) Жалбени механизам. Процена потреба и прикупљање повратних информација о темама ангажовања. Повратне информације о полугодишњим извештајима о оствареним резултатима. Информације о Жалбеном механизму Пројекта.</p>	<p>консултација о Плану и у наредних 6 месеци. Циљане поруке преко јединица локалне самоуправе најмање два месеца пре објаве првог позива. Информативни пултови са брошурама/постерима у општинама (континуирано).</p>	<p>преузимају водећу улогу уз надзор и помоћ МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>
<p>Власници породичних стамбених објеката Станари и власници станова у вишестамбеним објектима</p>	<p>Информације о прихватљивим инвестицијама које Пројекат подржава, временском распореду, структури Пројекта. Детаљне информације о критеријумима подобности, процесу пријаве и селекције. Објашњавање улоге Јединица локалне самоуправе- Информација да ће Пројекат дати приоритет улагањима у породичне куће. Информације о локалним контакт местима.</p>	<p>Јавни скупови/обуке/радионице. Комуникација путем друштвених мрежа. Објављивање писаних информација / Брошуре, постери, флајери, веб страница Информативни пултови / У општинама и месним заједницама. Специјализовна веб-платформа (која ће се успоставити). Жалбени механизам. Процена потреба и прикупљање повратних информација о темама ангажовања. Повратне информације о полугодишњим извештајима о оствареним резултатима. Информације о Жалбеном механизму у оквиру Пројекта.</p>	<p>Састанци о покретању Пројекта у општинама почевши од јавних консултација о Плану и у наредних 6 месеци. Циљане поруке преко јединица локалне самоуправе најмање два месеца пре објаве првог позива. Информативни пултови са брошурама/постерима у општинама (континуирано).</p>	<p>Јединице локалне самоуправе преузимају водећу улогу уз надзор и помоћ МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

	Свест о постојању Жалбеног механизма и информације о приступним местима.			
<p>Рањиве групе Домаћинства са ниским приходима Домаћинства која воде жене Домаћинства са члановима којима је потребна нега и брига Домаћинства Рома Старачка и старачка самачка домаћинства</p>	<p>Пружање детаљних информација о прихватљивим инвестицијама које Пројекат подржава, времену и структури Пројекта.</p> <p>Пружање детаљних информација о критеријумима подобности и процесу пријаве.</p> <p>Објашњење улоге локалне самоуправе.</p> <p>Информације о детаљним аранжманима имплементације и роковима за наредне кораке.</p> <p>Пружање савета и помоћи у прикупљању докумената и доказа потребних у оквиру позива за подношење предлога.</p> <p>Информације о локалним контакт тачкама.</p> <p>Свест о Жалбеном механизму и информације о приступним местима/пунктовима.</p>	<p>Одвојени састанци/кућне посете.</p> <p>Објава писаних информација / Брошуре, постери, флајери, веб страница.</p> <p>Информативни пултови / У општинама.</p> <p>Информације преко Центара за социјални рад и месних заједница.</p> <p>Наменска веб-платформа (треба успоставити).</p> <p>Информације о Жалбеном механизму.</p> <p>Прикупљање повратних информација о темама ангажовања.</p>	<p>Састанци о покретању Пројекта у општинама почевши од јавних консултација о СЕП-у и у првих 6 месеци након тога.</p> <p>Циљане поруке преко јединица локалне самоуправе.</p> <p>Месечни састанци у општинама и селима.</p> <p>Комуникација путем друштвених мрежа (по потреби).</p> <p>Информативни пултови са брошурама/постерима у општинама (континуирано).</p> <p>Циљана кампања најмање два месеца пре објављивања првог позива за подношење предлога</p>	<p>Јединице локалне самоуправе преузимају водећу улогу уз надзор и помоћ МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

			пројеката у оквиру Пројекта.	
УВОДНА ФАЗА: Стране под утицајем пројекта - владин сектор				
Јединице самоуправе и месне заједнице локалне	Обим пројекта и образложење. Улога локалних самоуправа у укупном Пројекту. Социјални и еколошки захтеви Светске банке. Информације о критеријумима подобности за јединице локалне самоуправе.	Повећање интересовања за учешће у постојећем владином програму, при чему општина игра кључну улогу и интересовање за проширени програм. Израда локалног плана енергетске ефикасности реновирања и примена.	Почетни састанци о Пројекту Координациони састанци.	МРЕ/ЕЕА/ЈУП
УВОДНА ФАЗА: Остале заинтересоване стране – приватни пословни сектор				
Извођачи/Добављачи /Пружаоци услуга/	Информације о Пројекту – обим, образложење и Еколошки и Социјални принципи. Обука кадра. Жалбени механизам за запослене. Здравствени стандарди, безбедност и предупредивање сексуалног злостављања и злоупотребе.	Састанци лицем у лице. Обуке/радионице о жалбама због повреде радних права и других злоупотреба током рада. Позиви за учешће на јавним скуповима у локалним заједницама.	Прилагођавање временској динамици Пројекта.	МРЕ/ЕЕА/ЈУП
УВОДНА ФАЗА: Остале заинтересоване стране – грађани и групе грађана				

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

<p>Јавност и локалне заједнице</p>	<p>Обим Пројекта и образложење. Смањење здравствених ризика услед смањења загађења. Подизање свести.</p>	<p>Наменска веб платформа. Састанци лицем у лице. Заједнички састанци јавности/заједнице да би се разумели главни проблеми. Циљане дискусије.</p>	<p>У раним фазама Пројекта (у првим месецима)</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>
<p>Организације цивилног друштва и невладине организације; Традиционални медији и друштвене мреже</p>	<p>Информације о Пројекту – обим и образложење и Е&С принципи Проширење Пројекта. Однос према укупној стратегији и напорима Владе у енергетској ефикасности и унапређењу Зелене агенде.</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице. Комуникација на друштвеним мрежама. Конференције за штампу. Објављивање писаних информација / Брошуре, постери, флајери, веб страница Информативни пултови / У општинама и ЈУП. Информације о Жалбеном механизму у оквиру Пројекта.</p>	<p>Састанци о покретању Пројекта. Месечни састанци у укљученим општинама и селима. Комуникација преко друштвених мрежа (по потреби). Информативни пултови са брошурама/плакатима у укљученим општинама (континуирано).</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>
<p>УВОДНА ФАЗА : Остале заинтересоване стране - владине и остале групе</p>				
<p>Министарства (Министарство здравља) Остала владина тела која издају дозволе/потврде</p>	<p>Информације о Пројекту – обим и образложење и Е&С принципи. Проширење Пројекта.</p>	<p>Јавни састанци, обуке/радионице. Комуникација на друштвеним мрежама. Конференције за штампу.</p>	<p>Састанци о покретању Пројекта.</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

<p>Пружаоци услуга Међународне организације и донатори Академске институције</p>	<p>Однос према укупној стратегији и напорима Владе у енергетској ефикасности и унапређењу Зелене агенде.</p>	<p>Откривање писаних информација / Брошуре, постери, флајери, веб страница. Информативни пултови / У општинама и ЈУП. Информације о Жалбеном механизму у оквиру Пројекта.</p>	<p>Месечни састанци у укљученим општинама и селима. Комуникација преко друштвених мрежа (по потреби). Информативни пунктови са брошурама/плакатима у укљученим општинама (континуирано).</p>	
<p>Комерцијалне банке</p>	<p>Обим Пројекта и образложење. Изводљиве опције за укључивање локалних комерцијалних банака у механизме финансирања у оквиру Пројекта. Изградња капацитета. Истраживање модалитета успостављања партнерства.</p>	<p>Писане информација / Брошуре постери, флајери, веб страница. Информативни пултови / У општинама. Наменска веб платформа (треба успоставити).</p>	<p>Састанци по потреби.</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>
<p>ФАЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ И ОПЕРАЦИЈЕ ПРОЈЕКТА: стране под утицајем пројекта – грађани и групе грађана</p>				
<p>Власници породичних стамбених објеката Станари и власници станова у</p>	<p>Задовољство активностима ангажовања и Жалбеним механзмом.</p>	<p>Јавни састанци, тренинзи/радионице, индивидуални контакт са грађанима. Комуникација на друштвеним мрежама.</p>	<p>Састанци заједнице (шест месеци након имплементације).</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

<p>вишестамбеним објектима Рањиве групе Ангажовани радници</p>	<p>Процес Жалбеног механизма. Мере безбедности и здравља заједнице током употребе објеката.</p>	<p>Објављивање писаних информација / Брошуре, постери, флајери, веб страница. Информативни пултови / У општинама и ЈУП. Наменска веб платформа. Жалбени механизам. Извештавање кроз редовне полугодишње извештаје о постигнутим резултатима. Анкете о задовољству корисника програма ради прикупљања информација о њиховим демографским обележјима (старост, пол, ниво прихода и локација), њиховом задовољству програмом, позитивним утицајима програма (нпр. чистији ваздух у затвореном простору, боља температура у затвореном простору, побољшано здравље и нижи рачуни за енергију), као и о свим негативним утицајима, као и повратне информације.</p>	<p>Анкета грађана на крају сваког јавног позива. Комуникација путем друштвених мрежа (по потреби). Информативни пунктови са брошурама/постерима у укљученим општинама (континуирано)</p>	
<p>ФАЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ И ОПЕРАЦИЈЕ ПРОЈЕКТА: Укључене стране – органи власти</p>				
<p>Локалне самоуправе</p>	<p>Могућност за повећање учешћа Јединице локалне самоуправе у Пројекту.</p>	<p>Директна комуникација.</p>	<p>На крају сваког јавног позива за подношење предлога.</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

ФАЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ И ОПЕРАЦИЈЕ ПРОЈЕКТА: Остале заинтересоване стране – грађани и групе грађана				
<p>Организације цивилног друштва и невладине организације Традиционални медији и друштвене мреже Јавност</p>	<p>Процес Жалбеног механизма. Укупан напредак Пројекта. Мере безбедности и здравља у заједници током рада. Допринос Пројекта смањењу загађења.</p>	<p>Масовни медији комуникације / друштвене мреже. Објављивање писаних информација Објављивање активности на наменској платформи и веб страници и укључених Јединица локалне самоуправе.</p>	<p>Полугодишње. Континуирано кроз наменску платформу.</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>
ФАЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ И ОПЕРАЦИЈЕ ПРОЈЕКТА: Остале заинтересоване стране – органи власти и остале групе				
<p>Академске институције Влада, Министарство здравља Агенција за заштиту животне средине СЕПА</p>	<p>Допринос Пројекта смањењу загађења. Повећати ефекте Пројекта. Однос према укупној стратегији и напорима Владе у енергетској ефикасности и унапређењу Зелене агенде.</p>	<p>Масовни медији комуникације /друштвене мреже. Објављивање писаних информација. Објављивање активности на наменској платформи и веб страницама као и укључених Јединица локалне самоуправе.</p>	<p>Комуникација путем друштвених мрежа (по потреби);</p>	<p>МРЕ/ЕЕА/ЈУП</p>

4.4. Предложена стратегија за укључивање ставова рањивих група

У Пројекту ће се предузети посебне мере како би се обезбедило да депривилеговане и рањиве групе имају једнаке могућности да буду информисане, да добију повратне информације или подносе притужбе. У мери у којој је то могуће, индикатори пројекта ће бити класификовани и разврстани према полу и припадности рањивим групама. Консултативне активности ће се заснивати на принципу инклузивности, односно ангажовања свих сегмената локалне заједнице, укључујући и припаднике рањивих група.

Неке од стратегија које ће бити усвојене у циљу ефикасног укључивања рањивих група и појединаца су:

- комуникација и сарадња са организацијама у локалној заједници које пружају подршку рањивим и маргинализованим групама (као што су Центар за социјални рад, Ромски информативни центар, удружења особа са инвалидитетом итд.) како би развили стратегије потребне за размену информација и препознавања ових група
- пружање информација људима који имају потребу за специфичним формама комуникације, као што су Брајево писмо или крупна слова
- текстуални натписи или титловани видео снимци (укључујући вести и конференције за штампу) за особе са оштећеним слухом, on-line материјали за особе које користе помоћну технологију
- размена порука на начин разумљив за особе са интелектуалним, когнитивним и психосоцијалним сметњама
- за ромску популацију, обезбедити информације на ромском језику
- за жене и домаћинства које воде жене организовати посебне on-line и of-line састанке и/или вибер/платформске групе путем којих ће се информисати и обавештавати о својим недоумицама и отвореним питањима
- у случају мултиетничких заједница обезбедити информације на службеним језицима који се говоре у општини
- редовно одржавати посебне дискусије са рањивим групама односно њиховим представницима како би били у контакту са њима (жене, удружења старијих итд.)
- користити адекватне канале комуникације прилагођене потребама рањивих група (нпр. ТВ/радио програме за старије грађане и руралне/удаљене заједнице)

4.5 Методе за размену информација

Методе за размену информација у процесу ангажовања ће укључивати:

- Штампане – табле, постери, памфлети, слике, новине
- Дигиталне – друштвене мреже, ТВ, радио, информативне апликације
- Догађаји – скупови у заједници или састанци са појединцима / радионице / вебинари
- Индивидуални - телефонски позиви, поруке, индивидуални састанци

У врло раној фази, МРЕ / ЕЕА ће преко јединице за управљање пројектом подржавати организовање on-line семинара о покретању Пројекта. Такав ангажман ће се затим наставити кад год буду расписани нови јавни позиви. Почетни састанци ће бити први корак у активностима доделе бесповратних средстава. Пројекат ће укључити циљани контакт са женама и маргинализованим домаћинствима пре одржавања ових састанака како би се осигурало њихово укључивање у планиране активности.

Видљивост/Информативни материјали – у циљу побољшања видљивости Пројекта користиће се: средства визуелног идентитета, банери, пратећи постери, ознаке са именом, леци, свеске, постери, брошуре, роковници, електронске позивнице и насловне странице за друштвене мреже, видео

клипови итд. Наведени материјали су намењени потенцијалним учесницима и широј публици која присуствује догађајима.

Комуникација путем масовних медија – У комуникацији са релевантним учесницима, **МРЕ/ЕЕА и локалне самоуправе** ће користити различите масовне медије – електронске, штампане и друштвене мреже, националне и локалне – које ће допринети стварању услова за поуздано и редовно извештавање.

Саопштења за јавност – МРЕ/ЕЕА/ЈУП/једница за управљање пројектом ће извештавати о најважнијим резултатима пројекта на website and Facebook/ Twitter/ и настојати да се објављују извештаји у релевантним медијима, и на националном и на локалном нивоу. Конкретни медији биће идентификовани у каснијим фазама. Било би корисно да Једница за управљање пројектом припреми блог са примерима успешне праксе остварене у оквиру или уз подршку Пројекта. Ове информације МРЕ може објавити на свом website и друштвеним мрежама.

Званичне интернет странице – МРЕ и локалних самоуправа са одељком у коме ће се објављивати и чувати информације о Пројекту као и саопштења за јавност и остали документи и материјали о Пројекту. Website треба да садржи информације о врстама подршке као и позив за учествовање у додели бесповратних средстава за увођење чисте енергије и инвестирање у побољшање енергетске ефикасности за породичне стамбене објекте, као што су инвестиције у:

- Термичко унапређење објекта (на пример, изолација спољних зидова, замена прозора и спољних врата, поправка и изолација крова, уградња термостата и хидрауличких балансних вентила).
- Одрживи вид грејања (на пример, замена шпорета, замена горива, постављање соларних панела за санитарну топлу воду).
- Кровни соларни панели.

као и информације о промотивним скуповима, радионицама и другим јавним манифестацијама. МРЕ и локалне самоуправе ће објавити информације о пројекту и кључним активностима на својој интернет страници.

On-line платформа - са најавама програма и информативним материјалима, централизованом е-мејл адресом за слање повратних информација и упита, порталима корисника са повезаним смерницама за подршку подношењу апликација којима управља свака Јединица локалне самоуправе са контакт формама које омогућавају подношење повратних информација или питања, као и наменском телефонском линијом. Тренутни пилот програм МРЕ интегрише механизам повратних информација у коме грађани могу поднети жалбе или захтеве за додатним информацијама МРЕ путем е-поште или телефона. МРЕ одговара на све жалбе и захтеве. Алат за грађанско ангажовање на мрежи (о коме се говори у наставку) се предлаже да унапреди механизам за прикупљање повратних информација грађана и прошири домет процеса, нпр. коришћењем апликација које подржава паметни телефон. Пројекат ће увести on-line алат за грађанско ангажовање као ефикасан механизам за ангажовање грађана и заинтересованих страна у пројекту, олакшавање интерактивне двосмерне комуникације са корисницима, побољшање одговорности и транспарентности, и омогућавање прилагођавања дизајна и имплементације захваљујући добијеним повратним информацијама.

Друштвене мреже – МРЕ може да користи свој фејсбук, Твитер или сличан налог да пружи сажете информације о пројекту и да их користи као платформу за редовне и посебне комуникацијске активности. Друштвене мреже ће се користити за промоцију програмских активности.

Скупови усмерени ка јачању свести – усмерени ка упознавању циљних група са могућностима и утицају Пројекта.

Анкета корисника после прве године имплементације Пројекта. Анкета ће омогућити учесницима (како онима који су успешно учествовали у Пројекту, тако и онима који нису остварили жељени циљ) да саопште своје задовољство програмом. Добијене повратне информације ће се користити за унапређење програма и услуга у наредним фазама имплементације.

Анкета о успешности Пројекта треба да се фокусира на:

- i) процедуре пријављивања, квалитет и учинковитост метода ангажовања заинтересованих страна,
- ii) остварени ниво родне равноправности у поступку селекције корисника.

Резултати анкете ће се користити за добијање повратних информација о учинковитости пројектних активности (финансијских и техничких). Ово ће користити локалним самоуправама, Управи за енергетску ефикасност и Јединици за управљање пројектом да оцене успешност ангажовања заинтересованих страна и ураде потребна прилагођавања у циљу унапређења доступности Програма и његовог прилагођавања за различите заинтересоване апликанте.

Резултати анкете биће послати релевантним заинтересованим странама и о њима ће се расправљати на годишњим састанцима о напретку заинтересованих страна. Индикатори ће укључити

- Резултате Анкете о оцени успешности примењених шема о додели бесповратних средстава

Жалбени механизам: У складу са стандардима ЕСС10 Светске банке, за пројекат ће бити успостављен посебан механизам за подношење притужби. Детаљи о Жалбеном механизму су представљени у поглављу 6. Наменски материјали за комуникацију (памфлети, постери) ће бити израђени како би помогли становницима да се упознају са каналима и процедурама за решавање притужби. Водич/приручник за Жалбени механизам ће такође бити развијен, а кутије са сугестијама ће бити инсталиране у свакој Јединици локалне самоуправе. Да би се прикупиле и пратиле жалбе примљене у оквиру пројекта, планирано је успостављање наменског информационог система/базе података. Интернет страница локалних самоуправа ће садржати јасне информације о томе како било која заинтересована страна може поднети повратне информације, питања, коментаре, недоумице и притужбе и укључиће могућност подношења притужби електронским путем. Такође ће пружити информације о начину рада жалбених комисија, како у погледу процеса тако и рокова.

Повратна информација

Повратне информације које пружају могућности заинтересованим странама и грађанима да одговоре и саопште своје ставове су од виталног значаја јер могу помоћи да се боље разуме како и колико успешно пројекат функционише и да ли је релевантан за контекст у коме функционише. Такође омогућава онима на које пројекат може негативно да утиче да изразе своју забринутост.

Да би се осигурало да се допре до свих корисничких група, потребно је користити више различитих метода повратних информација. Да би систем повратних информација био ефикасан, требало би да:

- а) Обезбеди одговарајуће механизме за кориснике да дају своје повратне информације.
- б) Покрене одговор/реакцију на одговарајућем нивоу.
- в) Саопшти одговор подносиоцу захтева и ако је потребно, широј заједници корисника.

Методe за давање повратних информација: На састанцима; У процесима партиципативног праћења, коментара и евалуације; 'Поштанско сандуче' где заједнице/корисници могу да поднесу писмене

жалбе; наменски број телефона на који грађани могу да телефонирају и/или на који се шаљу поруке; Службе за помоћ на одређеним локацијама и у одређеним данима где се жалбе могу поднети усмено или писмено и сл.

4.6 Предложена стратегија објављивања докумената.

Релевантна документација биће објављени електронски на веб страницама Јединице за управљење Пројектом и јединица локалне самоуправе. Документи ће бити доступни на српском и енглеском језику, док ће остали пројектни документи, јавни позиви, одлуке, упутства и смернице бити доступни само на српском језику.

- ✓ веб-сајт МРЕ (<http://www.mre.gov.rs>),
- ✓ веб странице локалних самоуправа које ће учествовати у додели бесповратних средстава у програмима енергетске ефикасности,
- ✓ путем кампања на друштвеним мрежама,
- ✓ преко on-line платформе са најавама програма и информативним материјалима, централизованом e-mail адресом за слање повратних информација и упита.

5. РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

5.1 Планирање људских ресурса

Планирање људских ресурса за извођење свих активности је тренутно у току. Циљ је да се обезбеди адекватно особље за испуњавање оперативних циљева МРЕ, за ефикасно извођење пројекта. У оквиру Јединице за управљање Пројектом, Министарство планира да ангажује стручњака за животну средину и социјална питања са пуним радним временом, као и стручњака за креирање базе података, мониторинг и евалуацију. Ове две особе ће бити задужене за спровођење активности на ангажовању заинтересованих страна и грађана. Општине ће такође одредити особе које ће се бавити овим питањима на локалном нивоу. Ово особље ће бити у директном контакту са особљем Министарства како би се осигурала координација активности.

5.2 Ресурси

Детаљна структура буџета биће додатно прецизирана у оквиру даљих припрема Пројекта и може укључивати категорије буџета које су наведене у табели у наставку. Буџет ће укључити прецизну и тачну процену потребних средстава како би се осигурала имплементација стратегије ангажовања.

Табела 5: Оквирне буџетске категорије за ефективно спровођење активности ангажовања

Буџетске категорије	
1. Плате запослених и повезани трошкови	4. Анкета корисника
1а Управа за енергетску ефикасност	4а. Годину дана након спровођења анкете о перцепцији
1б. На пример. Путни трошкови за запослене	6. Механизам подношења жалби
2. Догађаји	6а. Обука чланова жалбене комисије

2а. Састанци о покретању пројекта	6б Оснивање пунктова за пријем жалби
2б. Организација округлих столова	6ц. Информациони материјали
2с Спровођење анкета	7. Остали расходи
3. Кампање комуникације	По потреби
3а. Постери, флајери	
3б. Кампање на друштвеним мрежама	
3с Радионице	

6. МЕХАНИЗАМ ПОДНОШЕЊА ЖАЛБИ

Успостављање Жалбеног механизма на нивоу пројекта биће одговорност МРЕ/ЕЕА, односно ЈУП. Имајући у виду специфичне децентрализоване и географски дисперзоване активности, одлучено је да ће Жалбени механизам најбоље служити интересима заинтересованих страна преко Централне службе за повратне информације којим управља ЈУП и локалних пунктова за пријем жалби специфичних за под-пројекте (који се заједнички називају Жалбени механизам) а који треба да се успостави на нивоу локалних самоуправа.

Централна служба за повратне информације биће успостављена пре почетка било каквих активности у оквиру Пројекта како би се управљало и на одговарајући начин одговарало на жалбе током његових различитих фаза, док ће локални пунктови бити организовани након доношења одлуке о сваком новом потпројекту. Централна служба ће бити одговорна за свеукупну администрацију жалби, док ће Локални пунктови имати обавезу пријема жалби и издавања потврда о пријему притужби од сарадника у локалу. Локалне пунктове успостављају и њима управљају локалне самоуправе (укључене општине) заједно са представницима кључних заинтересованих страна (тј. представник Јединице за управљење Пројектом, представник општине и представник месних заједница). Поред Жалбеног механизма у оквиру Пројекта, грађанима су доступни и правни лекови предвиђени у националном законодавству (судови, инспекције, управни органи итд.).

Да би се обезбедио приступ Жалбеном механизму, потенцијални корисници, заједнице и друге заинтересоване стране могу поднети притужбе путем канала како је наведено у наставку. Жалбени механизам ће обезбедити услове за примање повратних информација о подпројектима и решавање појединачних притужби током имплементације. Процедуре које се односе на поступање по жалбама биће објављене на веб страници МРЕ како би се осигурала потпуна транспарентност.

Жалбени механизам ће служити и као информациони центар на нивоу Пројекта и као механизам за жалбе, доступан онима на које утиче имплементација свих пројектних подкомпоненти и биће применљив на све пројектне активности и релевантан за све локалне заједнице које су укључене у пројектне активности. Жалбени механизам ће бити одговоран за примање и одговарање на жалбе и коментаре следећих група:

- Лице/правно лице на које пројекат директно утиче, потенцијални корисници Пројекта,
- Грађани заинтересовани за пројекат, и

- Становници/заједнице заинтересовани за и/или погођени пројектним активностима.

Министарство, Управа за енергетску ефикасност и Јединица за управљање Пројектом ће сарађивати са локалним самоуправама у заједничким напорима на успостављању функционалног Жалбеног механизма и информисању заинтересованих страна о улози и функцији Жалбеног механизма, контакт особама, каналима за пријем и процедурама за подношење притужби у погођеним областима. Информације о Жалбеном механизму ће бити доступне:

- На сајту МРЕ (<http://www.mre.gov.rs/>)
- На огласним таблама и сајтовима Јединица локалне самоуправе
- Путем кампања на друштвеним мрежама.

Ризик од сексуалне експлоатације и злостављања и сексуалног узнемиравања је занемарљив због:

(i) очекивано велике заступљености локалног становништва међу радницима и

(ii) малог броја радника на градилиштима која ће иначе бити малог обима. Жалбени механизам ће, из предострожности, бити дефинисан тако да може да препозна притужбе о сексуалној експлоатацији и злостављању. Међутим, и поред мале вероватноће да ће се ово догодити, у случају да буде таквих притужби о њима ће се старати обучен стручњак, користећи исти процесни ланац за процењивање притужби и временски оквири описани у наставку (поглавље 6.4. Пријем жалби и процедура провере навода). Биће обезбеђена неопходна обука за именованог члана особља који ће се бавити таквим притужбама.

6.1 Подношење жалби/притужби

Ефикасна жалбена администрација значајно ће се ослањати на постављени основни принцип који је дефинисан у циљу промовисања правичности процеса и његових исхода. Жалбени поступак ће бити осмишљен тако да буде приступачан, ефикасан, једноставан, разумљив и без трошкова за подносиоца жалбе. Било која жалба се може упутити лично или телефонским путем или писаним путем попуњавањем обрасца за подношење жалби, или е-маилом, поштом, факсом или личном доставом на адресе/бројеве који ће бити обзбеђени. Све жалбе се могу попунити анонимно. Приступни пунктови и детаљи о локалним приступним пунктовима биће објављени и биће део подизања свести када буду познате све локалне самоуправе обухваћене Пројектом.

У периоду док жалбени механизам не постане потпуно оперативан, заинтересоване стране могу слати све притужбе, примедбе и недоумице на доњу адресу:

Табела 6: Подаци о контактима за подношење жалби

Опис	Контакт
Одговорност за спровођење пројекта	Министарство рударства и енергетике
Главни контакт:	Током прелазног периода до именовања одговорне особе, притужбе се упућују Управи за енергетску ефикасност (ЕЕА)
Адреса:	Немањина 22-26, 11000 Београд

E-mail:	
Број телефона:	+ 381 11 3346755

6.2 Обрада жалби

Свака жалба ће се пратити путем следећих обавезних корака: пријем, анализа, упућивање одговорном лицу, потврда пријема, истраживање основаности притужбе, одговор, праћење исхода и окончање предмета.

Узорак жалбеног формулара (недостајући елементи ће бити додати у наредним фазама)

Регистрациони број:

Напомена: Уколико желите, притужба може бити анонимни, односно притужба не мора да открије ваш идентитет трећој стани без ваше сагласности. У случају анонимне притужбе, одлука / решење ће бити објављено на website Пројекта: <https://www.mre.gov.rs/>

Име ____

Презиме _____

Желим да моја притужба буде анонимна

Пол подносиоца притужбе (није обавезно унети пол)

Мушки Женски Остало_(молимо заокружите)

Захтевам да не откривате мој идентитет без моје сагласности. У том случају молимо вас назначите начин како желите да будете обавештени:

Поштом, на следећу адресу : _____

Телефоном, на број _____

E-mail-ом: (молимо упишите E-mail адресу): _____

Пратићу исход на website, пошто желим да будем анониман.

Језик на коме ће се комуникација обављати Српски Неки други, који _____

Опишите инцидент или разлог жалбе (Шта се догодило? Где се догодило? Ко су били учесници? Шта се догодило након инцидента? Датум инцидента / разлога за притужбу)

Да ли се инцидент / разлог за притужбу догодио само једном (наведите датум _____)

Да ли се инцидент понављао (колико пута? _____)

Како ви видите начин на који овај проблем може да се реши?

Потпис: _____ Датум: _____

Молимо да попуњен формулар вратите на следећу адресу: Министарство рударства и енергетике, Немањина 22-26, 11000 Београд

Након евидентирања притужбе, Жалбени механизам ће спровести брзу процену у циљу верификације притужбе и процене њене заснованости. У року од 5 дана од евидентирања, потврдиће да је случај регистрован и подносиоцу жалбе ће пружити основне информације о следећем кораку. Затим ће истражити притужбу покушавајући да разуме проблем из перспективе подносиоца жалбе и тражене захтеве. Жалбени механизам ће истражити чињенице и околности, интервјуисати све укључене стране и посаветовати се са релевантним заинтересованим странама. Након што се ова истрага заврши, а у зависности од тежине и врсте притужбе, са подносиоцем притужбе ће се разговарати о привременој одлуци у року од 10 дана након евидентирања притужбе. Једнострано саопштење може бити само изузетак. Коначни споразум треба да буде јасно утврђен и образложен, подносилац жалбе обавештен о коначној одлуци најкасније 30 дана након пријема притужбе. Притужба се сматра окончаном након што је верификована имплементација решења. Чак и када се не постигне договор, или је жалба одбијена, важно је документовати исход, обављене активности и напор уложен у решавање, као и поступак затварања предмета. Ако се притужба не може решити договором, подносилац жалбе може да покрене формалан судски поступак, који је предвиђен у правном систему Републике Србије. Подношење притужбе у оквиру Жалбеног механизма не искључује нити спречава истовремено тражење решења од званичног органа, судског или неког другог и у било ком тренутку (укључујући и током самог жалбеног процеса) како је већ предвиђено у правном систему Републике Србије.

У случају анонимне жалбе, три дана након потврде о пријему жалбе, жалба ће се испитати у року од 30 дана од евидентирања жалбе, донети коначну одлуку која ће бити објављена на веб страници МРЕ. Предмет се формално окончава након потврде да је одлука имплементирана.

Централна служба за повратне информације ће водити евиденцију регистра жалби који садржи све елементе неопходне за разврставање притужби према полу особе која подноси притужбу као и према врсти притужбе. Лични подаци сваког подносиоца жалбе биће заштићени на основу Закона о заштити података. Свака притужба ће бити евидентирана у регистру и садржаће најмање следеће информације:

- опис жалбе,
- датум потврде пријема који је враћен подносиоцу жалбе,
- опис предузетих радњи (истрага, мере за отклањање неправилности),
- датум решавања / давање повратне информације подносиоцу жалбе,
- верификација имплементације, и
- архивирање предмета.

У случају да се притужба не може решити на начин задовољавајући за подносиоца притужбе, он/она има право на поновљену жалбу. У таквим случајевима решавање притужбе ће прегледати комисија на нивоу Јединице за управљање пројектом. Комисија ће се састојати од три именована члана који нису

директно укључени у реализацију Пројекта. Комисија ће у року од 3 дана потврдити пријем жалбе и донети коначну одлуку у року од 5 дана од дана пријема жалбе. Одлука комисије ће садржати детаљно објашњење процеса решавања притужби, као и образложење коначне одлуке и упутства како поступити ако исход и даље није задовољавајући за подносиоца жалбе

6.2 Регистар жалби

Улога Жалбеног механизма, поред решавања жалби, биће и да чува и архивира добијене коментаре/жалбе и да води Централни дневник жалби којим управља Јединица за управљање Пројектом.

Јединица за управљање Пројектом ће водити евиденцију жалби на начин да свака жалба има појединачни позив на број како би се осигурало да се свака примљена жалба на одговарајући начин прати и да се води евиденција о свим предузетим радњама. Приликом пријема повратних информација од стране корисника, укључујући и поднете жалбе, неопходно је да се дефинише следеће:

- Врста,
- Категорија,
- Рок за решавање жалбе, и
- Договорени план активности.

Дневник треба да садржи следеће информације:

- Име подносиоца жалбе, место и детаље о предмету жалбе,
- Датум подношења жалбе,
- Датум кад је жалба евидентирана,
- Детаљи о предузетим корективним мерама,
- Датум када је предложена корективна мера послата подносиоцу жалбе (ако је могуће),
- Датум кад је предмет по жалби закључен / окончан,
- Датум када је одговор по примљеној жалби послат подносиоцу жалбе.

6.3 Пријем жалби и поступак решавања

Табела 7: Ходограм решавања жалби

КОРАЦИ	АКЦИЈЕ	ДАНИ
КОРАК 1: Подношење жалбе	Усмено, писмено путем кутије за предлоге/жалбе, путем телефонске линије/мобилног телефона, поште, СМС порука, друштвених мрежа (WhatsApp, Вибер, Фацебоок, итд.), мејла, веб странице и локалног пулта. Жалбени механизам ће такође дозволити анонимно подношење жалби и њихово решавање. План ангажовања заинтересованих страна, специфичан за локацију укључују детаље о улазним пунктовима за жалбе и контакт особама.	

<p>КОРАК 2: Евиденција жалбе</p>	<p>Класификовање жалби засновано на типологији жалби и подносилаца жалби ради пружања ефикаснијег одговора и моменталног пружања иницијалног одговора, ако је могуће. Типологија ће се заснивати на карактеристикама подносиоца жалбе (нпр. рањиве групе, особе са инвалидитетом, особе са језичким баријерама, итд.) као и на природи жалбе.</p>	
<p>КОРАК 3: Потврда жалбе</p>	<p>Упознавање са предметом жалбе</p>	<p>5</p>
<p>КОРАК 4: Истрага и разговор са подносиоцем жалбе</p>	<p>Сакупљање информација о жалби ради утврђивања њене подобности и стварања јасне слике о околностима у вези са проблемом који се разматра. Овај процес обично укључује посете локацији, преглед докумената, састанак са корисником жалбеног механизма (ако је познат и вољан да се укључи) и састанке са појединцима или групама који могу помоћи у решавању проблема. Биће уложени разумни напори у решавање жалбе. Ако је жалба нејасна или није довољно јасна, жалбени механизам је дужан да помогне и саветује, па чак и да помогне у поновном састављању поднеска, како би жалба постала јасна, у сврху доношења потрепљене и документоване одлуке о примљеној жалби, што је у најбољем интересу особа на које пројекат утиче. Ако жалбени механизам није у могућности да обради сва питања која су покренута хитном корективном акцијом, дефинисаће се дугорочна корективна акција. Усвојено решење ће дати прецизну оцену притужбе/жалбе, јасну одлуку и препоруке за правичан правни лек и предложити мере за корекцију околности које су изазвале притужбу, као и да предложи начин надокнаде у случају када мере ублажавања не могу поправити штету или повреду права. Одлука ће се дати у писменој форми и биће достављена лицу које је уложило жалбу, као и сваком другом лицу или субјекту на које се препорука и мере примењују или су по закону обавезне. Особа која је поднела жалбу може изразити своје лично задовољство исходом процедуре решавања жалбе. Једнострана одлука биће изузетак, а решење ће се тражити кроз дијалог између жалбеног механизма и подносиоца жалбе</p>	<p>10</p>
<p>КОРАК 5: Саопштавање одлуке</p>		<p>30</p>
<p>КОРАК 6: Одговор подносиоца жалбе</p>	<p>Затварање жалбе или предузимање даљих корака/одлуке комисије другог реда ако жалба остане нерешена. Пре било каквог окончања жалби/притужби, жалбени механизам ће:</p>	

<p>Потврдити да су спроведене потребне радње жалбеног механизма, да је процес решавања жалби праћен и да је донета правична одлука;</p> <p>Организовати састанке у року од 10 дана од дана ступања у контакт са заинтересованим странама како би разговарали о томе како да се реши проблем, ако претходно такви састанци нису организовани;</p> <p>Предложити коначну одлуку о мери ублажавања подносиоцу жалбе/оштећеној страни;</p> <p>Имплементирати договорене мере решавања проблема;</p> <p>Ажурирати образац извештаја о жалби и обезбедити потпис од стране подносиоца жалбе/оштећене стране;</p> <p>Потписати образац извештаја о жалби и евидентирати ажуриране информације о жалби у Регистру жалби; и</p> <p>Послати копије релевантних докумената (нпр. попуњени образац извештаја о жалби, мере ублажавања, записнике са састанака, ако је одговарајуће) заинтересованим странама.</p>	
---	--

Кампања за подизање свести и алати / механизми за ангажовање заинтересованих страна садржаће детаљна објашњења о свакој фази поступка, процесима администрирања притужби, временским оквирима, истражним активностима и условима окончања предмета, укључујући решавање на другом степену. Остале појединости о приступа жалбеном механизму на локалу ће бити утврђене и дистрибуиране у каснијим фазама и биће део кампање за подизање свести.

6.4 Праћење и извештавање о жалбама

Централна служба за повратне информације ће бити одговоран за:

- ✓ Редовно прикупљање података, чим се притужба прими преко локалних пријемних пунктова, о броју, суштини и статусу притужби и њихово учитавање у јединствену регионалну базу података
- ✓ Чување / складиштење евиденције жалби на притужбе примљене на регионалном и локалном нивоу
- ✓ Праћење отворених питања и предлагање мера за њихово решавање
- ✓ Објављивање кварталних извештаја о раду Жалбеног механизма:
 - На сајту МРЕ (<http://www.mre.gov.rs/>)
 - На огласним таблама и веб страницама ЛСУ
 - Путем кампања на друштвеним мрежама.
- ✓ Сумирање и анализа квалитативних података добијених од локалних пунктова за пријем жалби о броју, суштини и статусу притужби и њихово учитавање у јединствену базу података Пројекта.

Редовни извештаји Светској банци о мониторингу се достављају преко МРЕ, који ће укључивати и обавезе које се односе на Жалбени механизам а које пружају ажуриране информације о следећем:

- ✓ Статус имплементације Жалбеног механизма (процедуре, обука, кампање подизања јавне свести, буџетирање итд.).
- ✓ Квалитативни подаци о броју примљених притужби (молбе, сугестије, жалбе, захтеви, позитивне повратне информације) и броју решених притужби.

- ✓ Квантитативни подаци о врсти притужби и одговорима, покренутим питањима и притужбама која нису решена.
- ✓ Ниво задовољства предузетим мерама (одговором).
- ✓ Све предузете корективне мере.

6.5 СЛУЖБА СВЕТСКЕ БАНКЕ ЗА РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ

Заједнице и појединци који сматрају да на њих негативно утиче пројекат који подржава Светска банка могу поднети жалбу путем постојећег механизма за подношење жалби на нивоу Пројекта или Службе за решавање жалби Светске банке. Служба Светске банке је обавезна да примљене жалбе одмах анализира како би се благовремено одговорило на уочену забринутост у вези са Пројектом. Заједнице и појединци на које пројектне активности негативно утичу могу поднети жалбу независној Инспекцијској комисији Светске банке која потом утврђује да ли је штета настала или би могла да настане као резултат непоштовања политике и процедура Светске банке. Жалбе се могу поднети Светској банци у било ком тренутку након што је забринутост директно исказана, а надлежна служба Банке у обавези је да одговори.

За информације о томе како се подносе жалбе Служби за решавање жалби Светске банке посетите <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

За информације о томе како се подносе жалбе Инспекцијској комисији Светске банке, посетите www.inspectionpanel.org.

7. ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Табела 8 обухвата скуп индикатора који се односе на учинак ангажовања заинтересованих страна у предметној фази Пројекта. Остварење индикатора ослањаће се на информације из дневника ангажовања заинтересованих страна и дневника жалби.

Табела 8: Индикатори за праћење

Показатељ	Начин праћења	Надлежна институција	Учесталост
Сарадња са заинтересованим странама			
Број обука о жалбеном механизму које су организоване за јединице локалних самоуправа	Записници и извештаји о обукама	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Број и локације одржаних формалних састанака	Записници са састанака	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Број и локације одржаних неформалних/спонтаних састанака	Записници са састанака	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално

Показатељ	Начин праћења	Надлежна институција	Учесталост
Број одржаних састанака у циљу подизање свести и/или обуке о активностима Пројекта и место одржавања.	Записници са састанака	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Број мушкараца и жена који су присуствовали сваком од горе наведених састанака	Списак присутних	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Број састанака са рањивим категоријама заинтересованих страна	Записници са састанака	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
За сваки састанак, број и опис примљених коментара, наредни кораци који су договорени током састанака, статус договорених активности и начин на који су коментари укључени у систем управљања еколошким и социјалним ризицима на Пројекту	Записници са састанака	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Дијагностика платформе	Броје посета платформи, локација посетилаца	Администратор платформе	Квартално
Ангажовање са другим заинтересованим странама			
Број и опис активности ангажовања са другим заинтересованим странама, разврстаних по категоријама	Записници са састанака	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Механизам решавања жалби			
Укупан број примљених жалби на веб-страници, рашчлањен према полу подносиоца жалбе и начину	Дневник жалби	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално

Показатељ	Начин праћења	Надлежна институција	Учесталост
пријема (телефон, е-маил, дискусија)			
Број жалби које су (i) узете у разматрање, (ii) узете у разматрање и процес траје дуже од 30 дана, (iii) решене, (iv) архивиране, и (v) број достављених одговора на жалбе који су испунили очекивања подносиоца жалбе, током извештајног периода разврстаних према категорији жалбе, полу, старости и месту подносиоца жалбе.	Дневник жалби	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Просечно време трајања поступка решавања жалби, разврстаних према полу подносиоца жалбе и категоријама жалби	Дневник жалби	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Број жалбених састанака и закључци са истих	Записници са састанака потписани од стране присутних	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално
Временски трендови и интензитета подношења жалби и у односу на претходне извештајне периоде.	Дневник жалби	ЈУП прикупља податке од локалних самоуправа	Квартално

7.1 Извештавање заинтересованих страна

Периодични и интерни извештаји о поднетим жалбама, упитима и сличним захтевима, заједно са статусом имплементације повезаних корективних/превентивних мера, биће систематизовани од стране одговорних лица и достављени вишем руководству Пројекта. Предметни извештаји ће обезбедити механизам за процену броја и природу поднетих жалби и захтева за потребним подацима, заједно са информацијама да ли су предметне жалбе решене благовремено и у складу са дефинисаним пројектним активностима. Информације о активностима јавног ангажовања које су предузете током године у оквиру Пројекта могу се доставити заинтересованим странама објављивањем годишњег извештаја о сарадњи Пројекта са заинтересованим странама.

У закључку, треба напоменути да План ангажовања заинтересованих страна који се односи на пројекте служи као смерница за припрему специфичних општинских стратегија ангажовања заинтересованих страна. Како је План ангажовања заинтересованих страна „живи документ“, биће дорађиван и додатно прилагођен током пројекта како би се задовољиле специфичне потребе ангажовања заинтересованих страна.

8. ИЗВЕШТАЈ СА ЈАВНИХ КОНСУЛТАЦИЈА

Сагласно Еколошком и друштвеном оквиру Светске банке (ESF) и Еколошком и друштвеном стандарду 10 (ESS 10) - ангажовање заинтересованих страна и обавештавање, у току припреме докумената ESMF, ESCP, SEP и LMP, Корисник зајма је организовао консултације са заинтересованим странама.

Министарство рударства и енергетике (MoME) је од 19. јануара 2022. године на својој интернет страници објавило докумената ESMF, ESCP, SEP и LMP и позив за јавне консултације за јавност, институције и организације заинтересоване за предметну документацију за Пројекат. Саопштење је објављено у дневном листу „Политика“ 19. јануара 2022. године. Све заинтересоване стране и организације су позване да учествују у online јавним консултацијама докумената ESMF, ESCP, SEP и LMP.

ESMF и други E&S документи као и позив за јавне консултације су постављени на web страници Министарства рударства и енергетике: <https://www.mre.gov.rs/aktuelnosti/oglasna-tabla>

ИЗВЕШТАЈ СА ЈАВНИХ КОНСУЛТАЦИЈА, 02 ФЕБРУАР 2022

МоМЕ је започео јавну расправу и представљање документације.

02. фебруара 2022. године у 11:00 часова (по локалном времену) одржане су јавне консултације и презентација ESMF, ESCP, SEP и LMP за јавност и кључне заинтересоване стране. Консултације су организоване online због пандемије изазване вирусом COVID-19.

Састанку су присуствовали представници МоМЕ и других заинтересованих страна који су до 1. фебруара 2022. године изразили интересовање да присуствују консултацијама ESMF -а.

Пројекат Светске банке „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији“ (SURCE) (P 176770). је класификован као пројекат умереног ризика, како са социјалне тако и са стране заштите животне средине. Оквир управљања заштитом животне средине и социјалним утицајима (ESMF), План ангажовања заинтересованих страна (SEP), Процедура управљања радом (LMP) и План еколошких и друштвених обавеза (ESCP) су припремљени како би се обезбедила имплементација пројекта у складу са стандардима Светске банке који се односе на животну средину и социјалну заштиту.

Састанак је почео у 11.00 часова. Уводну реч је одржала Антонела Солујић, представница МоМЕ, која је пожелела добродошлицу учесницима и упознала их са дневним редом састанка и темама о којима ће се разговарати (ESMF, SEP, LMP и ESCP). Учесници су били позвани да дискутују о постојећим проблемима, искажу своје захтеве и дају сугестије и препоруке за решавање проблема у вези са еколошким и социјалним питањима.

Јавна расправа се завршила у 12:30 часова по локалном времену.

Јавној расправи је присуствовало 24 учесника. Већина њих су били кључни актери пројекта – Министарство рударства и енергетике (20), представници потенцијалних добављача и грађевинских компанија (2) и Консултанти (2).

Имена и титуле учесника, због заштите личних података, неће бити јавно објављене.

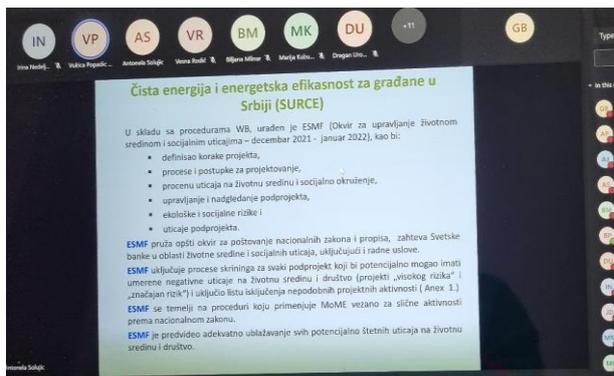
Консултације су одржале:

1. Вукица Попадић Специјалиста за животну средину, ангажована од стране МоМЕ
2. Гордана Бајић Специјалиста за социјална питања, ангажована од стране МоМЕ

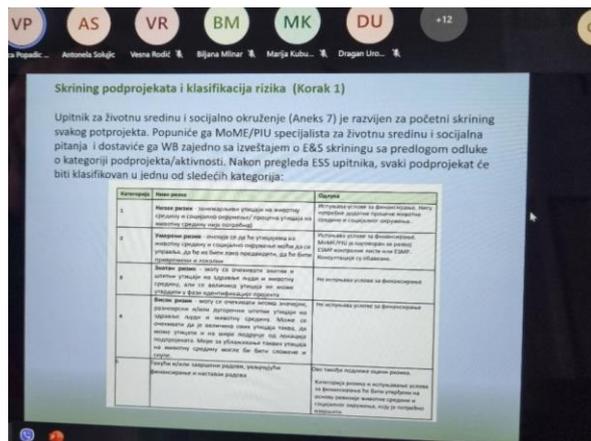
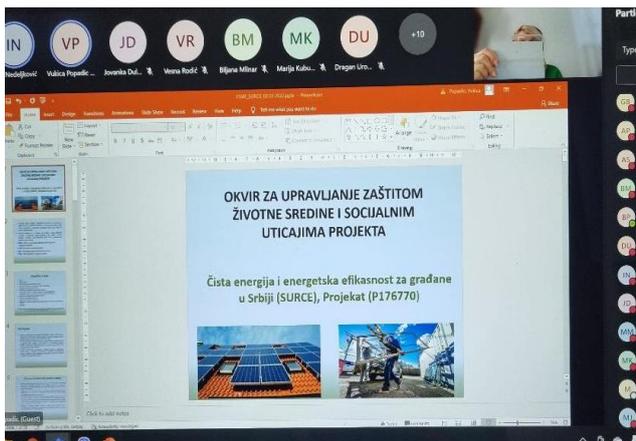


Слике 1 и 2. Јавне консултације, Београд, 02 Фебруар 2022

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији ПРОЈЕКАТ (P176770) План ангажовања заинтересованих страна



Слике 3 и 4. Јавне консултације, Београд, 02 Фебруар 2022



Слике 5 и 6. Јавне консултације, Београд, 02 Фебруар 2022

Дискусија је одржана у форми партиципативне дискусије и сви актери су се упознали са Пројектом.

Консултанци за еколошка и социјална питања су обавестили учеснике о неопходности припреме ESMF, SEP, LMP и ESCP докумената у складу са процедурама Светске банке које су везане са одобравањем Пројекта.

Потенцијални еколошки и друштвени утицаји Пројекта, класификација ризика, правни и административни оквир, претходна искуства са сличних пројеката, праћење и евалуација пројекта, обрасци скрининга, израда планова управљања животном и друштвеном средином током имплементације Пројекта и начини укључивања јавности током имплементације Пројекта били су представљени и објашњени.

Јавности је током презентације објашњена и важност управљања радом и најважније одредбе Еколошког и социјалног стандарда ESS2 (Рад и услови рада) Светске банке.

Објашњен је еколошки и социјални стандард Светске банке ESS10 и представљен је SEP, као посебан документ. Наглашена је важност информисаности јавности о пројекту и његовим активностима. Објашњен је планирани начин комуникације на пројекту са директним учесницима и другим заинтересованим странама.

Наглашено је да ће све активности које се подржавају у оквиру Пројекта бити еколошки и социјално исправне, одрживе и у складу са WB ESS и националним законодавством Републике Србије.

Питања и одговори:

Током јавних консултација није било питања, коментара/примедби у вези са представљеним ESMF, SEP, LMP и ESCP.

Након што је презентација завршена, учесници су упитани да ли постоје нека специфична питања која их занимају или неке теме о којима желе да добију више информација.

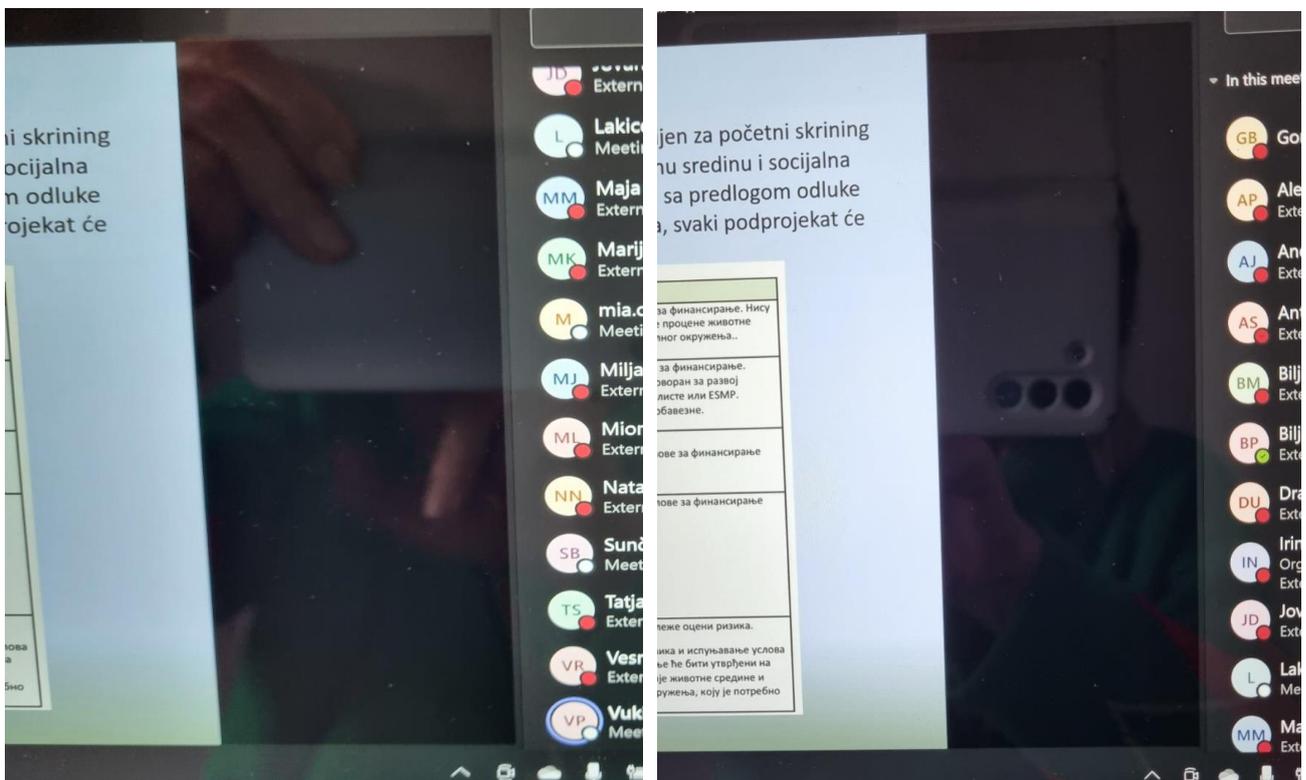
Такође, од учесника је затражено да изнесу своје утиске о пројекту и презентацији.

Није било коментара/примедби/замерки на презентацију и пројекат.

Закључак јавних консултација

Пошто није било питања, коментара и сугестија, коначне верзије ESMF, SEP, LMP и ESCP ће бити припремљене према последњој одобреној верзији додавањем извештаја са консултација након што га одобре Светска банка и Корисник зајма.

ДОКУМЕНТАЦИЈА



Слика 7 и 8. Присутни на јавној презентацији



Република Србија
МИНИСТАРСТВО РУДАРСТВА И ЕНЕРГЕТИКЕ

Сагласно Еколошком и друштвеном оквиру Светске банке (ЕСФ) и Еколошком и друштвеном стандарду 10 (ЕСС10), за потребе припреме пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији“ (SURCE Пројекат), Министарство рударства и енергетике, које спроводи пројекат у сарадњи са Светском банком, обавештава јавност и позива релевантне субјекте, физичка и правна лица, укључујући друге државне органе, релевантна удружења, стручну јавност, као и друге заинтересоване стране, да се укључе у

ЈАВНЕ КОНСУЛТАЦИЈЕ

које се односе на следеће документе:

- ОКВИР ЗА УПРАВЉАЊЕ ЗАШТИТОМ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ И СОЦИЈАЛНИМ УТИЦАЈИМА ПРОЈЕКТА (ESMF)
- ПЛАН ЕКОЛОШКИХ И СОЦИЈАЛНИХ ОБАВЕЗА (ESCP)
- ПЛАН УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА (SEP)
- ПРОЦЕДУРЕ УПРАВЉАЊА РАДОМ (LMP)

припремљене за пројекат
„Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији“ (SURCE)

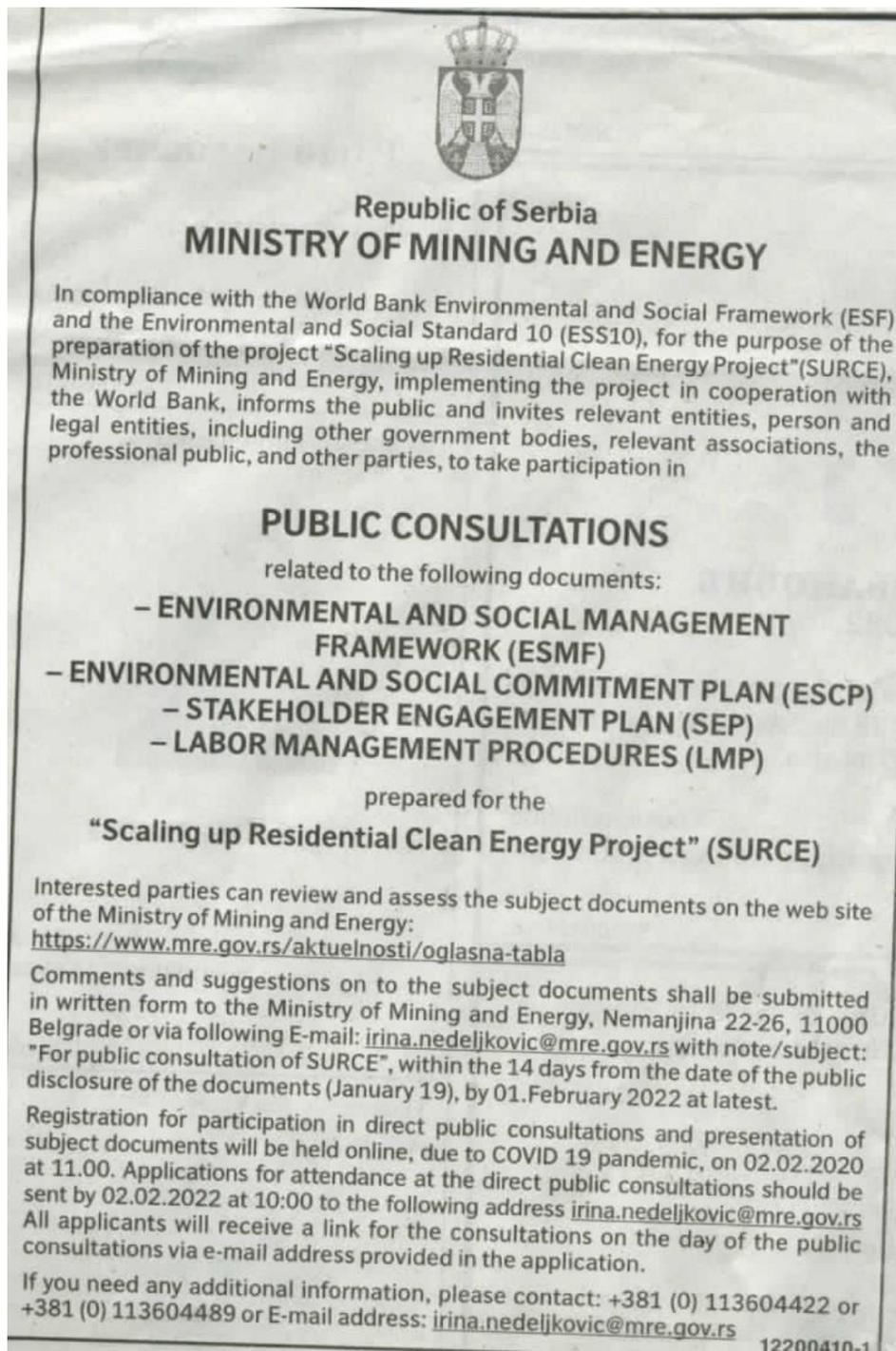
Заинтересоване стране могу да остваре Увид у предметна документа на интернет страници Министарства рударства и енергетике:
<https://www.mre.gov.rs/aktuelnosti/oglasna-tabla>

Примедбе, мишљења и сугестије у вези са предметном документацијом се подносе Министарству рударства и енергетике у писаном облику на адресу Немањина 22-26, 11000 Београд или електронском поштом на адресу: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs са напоменом/предметом: „За јавне консултације SURCE“, у року од 14 дана од дана објављивања документа (19. јануар), закључно са 01. фебруаром 2022. године.

Пријава учешћа у непосредним јавним консултацијама и презентацији предметних докумената ће се, због пандемије COVID 19, одржати онлајн 02.02.2022. године, са почетком у 11 часова. Пријаву за учешће на непосредним јавним консултацијама потребно је послати до 02.02.2022. у 10 часова путем електронске адресе: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs Сви пријављени добиће линк за консултације на дан одржавања јавних консултација путем електронске адресе коју доставе у пријави.

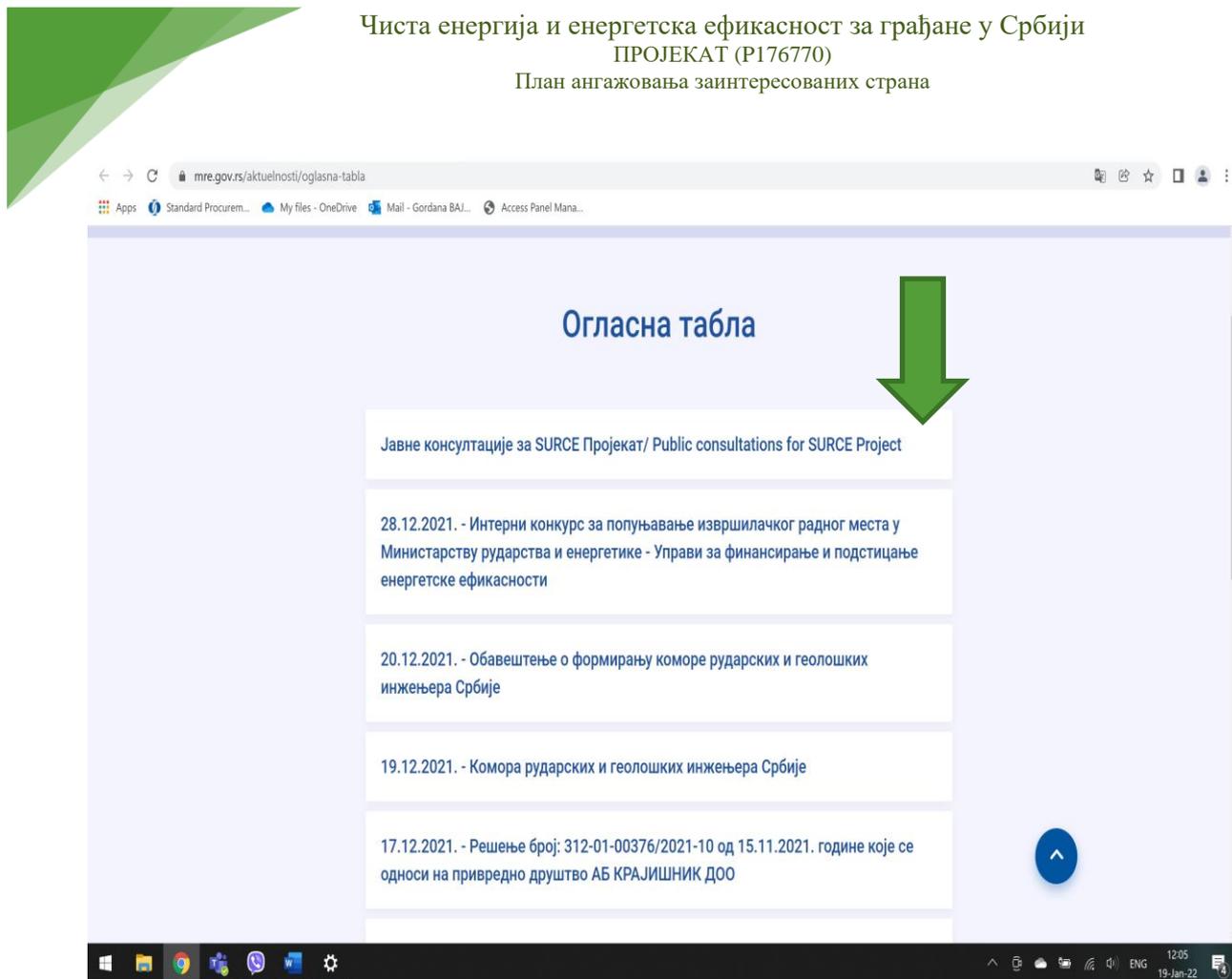
Додатне информације о овом обавештењу са позивом јавности могу се добити на тел: +381 (0) 113604422 или +381 (0) 113604489 или путем електронске адресе irina.nedeljkovic@mre.gov.rs

Слика 9: Најава јавних консултација у дневним новинама, на српском језику („Политика”, 19.01.2022)



Слика 10: Најава јавних консултација у дневним новинама, на енглеском језику („Политика”, 19.01.2022)

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна



Слика 11: Јавно објављивање докумената, енглески и српски језик, веб страница Министарства

Министарство рударства и енергетике

Јавне консултације за SURCE Пројекат/ Public consultations for SURCE Project

Република Србија

МИНИСТАРСТВО РУДАРСТВА И ЕНЕРГЕТИКЕ

Сагласно Еколошком и друштвеном оквиру Светске банке (ЕСФ) и Еколошком и друштвеном стандарду 10 (ЕСС10), за потребе припреме пројеката "Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији" (SURCE Пројекат), Министарство рударства и енергетике, које спроводи пројекат у сарадњи са Светском банком обавештава јавност и позива релевантне субјекте, физичка и правна лица, укључујући друге државне органе, релевантна удружења, стручну јавност, као и друге заинтересоване стране, да се укључе у

ЈАВНЕ КОНСУЛТАЦИЈЕ

које се односе на следеће документе:

- ОКВИР ЗА УПРАВЉАЊЕ ЗАШТИТОМ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ И СОЦИЈАЛНИМ УТИЦАЈИМА ПРОЈЕКТА (ESMF)
- ПЛАН ЕКОЛОШКИХ И СОЦИЈАЛНИХ ОБАВЕЗА (ESCP)
- ПЛАН УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА (SEP)

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)

План ангажовања заинтересованих страна

• - ПРОЦЕДУРЕ УПРАВЉАЊА РАДОМ (LMP)

припремљене за пројекат

"Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији" (SURCE)

Заинтересоване стране могу да остваре Увид у предметна документа на интернет страници Министарства рударства и енергетике:

<https://www.mre.gov.rs/aktuelnosti/oglasna-tabla>

Примедбе, мишљења и сугестије у вези са предметном документацијом се подносе Министарству рударства и енергетике у писаној форми у облику на адресу Немањина 22-26, 11000 Београд или електронском поштом на адресу: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs са напоменом /предметна документа за јавне консултације SURCE", у року од 14 дана од дана објављивања докумената (19. јануар), закључно са 01. фебруаром 2022. године.

Пријава учешћа у непосредним јавним консултацијама и презентацији предметних докумената ће се, због пандемије COVID 19, одржати онлајн 02.02.2022. године, са почетком у 11:00 часова. Пријаву за учешће на непосредним јавним консултацијама потребно је послати до 02.02.2022 у 10:00 часова путем електронске адресе: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs. Сви пријављени добиће линк за консултације на дан одржавања јавне расправе путем електронске адресе коју доставе у пријави.

Додатне информације о овом обавештењу са позивом јавности могу се добити на тел: +381 (0) 113604422 или +381 (0) 113604489 или путем електронске адресе irina.nedeljkovic@mre.gov.rs.

Republic of Serbia

MINISTRY OF MINING AND ENERGY

In compliance with the World Bank Environmental and Social Framework (ESF) and the Environmental and Social Standard 10 (ESS10), for the purpose of the preparation of the project "Scaling up Residential Clean Energy Project"(SURCE), Ministry of Mining and Energy, implementing the project in cooperation with the World Bank, informs the public and invites relevant entities, person and legal entities, including other government bodies, relevant associations, the professional public, and other parties, to take participation in

PUBLIC CONSULTATIONS

related to the following documents:

- ENVIRONMENTAL AND SOCIAL MANAGEMENT FRAMEWORK (ESMF)
- ENVIRONMENTAL AND SOCIAL COMMITMENT PLAN (ESCP)
- STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN (SEP)
- LABOR MANAGEMENT PROCEDURES (LMP)

Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији
ПРОЈЕКАТ (P176770)
План ангажовања заинтересованих страна

prepared for the

“Scaling up Residential Clean Energy Project” (SURCE)

Interested parties can review and assess the subject documents on the web site of the Ministry of Mining and Energy: <https://www.mre.gov.rs/aktuelnosti/oglasna-tabla>.

Comments and suggestions on to the subject documents shall be submitted in written form to the Ministry of Mining and Energy, Nemanjina 22-26, 11000 Belgrade or via following E-mail: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs with note/subject: “For public consultation of SURCE”, within the 14 days from the date of the public disclosure of the documents (January 19), by 01.February 2022 at latest.

Registration for participation in direct public consultations and presentation of subject documents will be held online, due to COVID 19 pandemic, on 02.02.2020 at 11.00. Applications for attendance at the direct public consultations should be sent by 02.02.2022 at 10:00 to the following address irina.nedeljkovic@mre.gov.rs. All applicants will receive a link for the consultations on the day of the public hearing via e-mail address provided in the application.

If you need any additional information, please contact:

+381 (0) 113604422 or +381 (0)113604489 or E-mail address: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs.



Оквир за управљање заштитом животне средине и социјалним утицајима пројекта (ESMF)



Environmental and Social Management Framework (ESMF)



План еколошких и социјалних обавеза (ESCP)



Environmental and Social Commitment Plan (ESCP)



План укључивања заинтересованих страна (SEP)



Stakeholder Engagement Plan (SEP)



Процедуре управљања радом (LMP)



Labor Management Procedure (LMP)



Образац пријаве за учешће на јавним консултацијама за SURCE пројекат



Application form for participation in direct public consultations for SURCE project



Слика 12: Сајт Министарства, оглас објављен на енглеском и српском језику



Republic of Serbia

MINISTRY OF MINING AND ENERGY

In compliance with the World Bank Environmental and Social Framework (ESF) and the Environmental and Social Standard 10 (ESS10), for the purpose of the preparation of the project “Scaling up Residential Clean Energy Project”(SURCE), Ministry of Mining and Energy, implementing the project in cooperation with the World Bank, informs the public and invites relevant entities, person and legal entities, including other government bodies, relevant associations, the professional public, and other parties, to take participation in

PUBLIC CONSULTATIONS

related to the following documents:

- **ENVIRONMENTAL AND SOCIAL MANAGEMENT FRAMEWORK (ESMF)**
 - **ENVIRONMENTAL AND SOCIAL COMMITMENT PLAN (ESCP)**
 - **STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN (SEP)**
 - **LABOR MANAGEMENT PROCEDURES (LMP)**

prepared for the

“Scaling up Residential Clean Energy Project” (SURCE)

Interested parties can review and assess the subject documents on the web site of the Ministry of Mining and Energy: <https://www.mre.gov.rs/aktuelnosti/oglasna-tabla>.

Comments and suggestions on to the subject documents shall be submitted in written form to the Ministry of Mining and Energy, Nemanjina 22-26, 11000 Belgrade or via following E-mail: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs with note/subject: “For public consultation of SURCE”, within the 14 days from the date of the public disclosure of the documents (January 19), by 01.February 2022 at latest.

Registration for participation in direct public consultations and presentation of subject documents will be held online, due to COVID 19 pandemic, on 02.02.2020 at 11.00. Applications for attendance at the direct public consultations should be sent by 02.02.2022 at 10:00 to the following address irina.nedeljkovic@mre.gov.rs. All applicants will receive a link for the consultations on the day of the public hearing via e-mail address provided in the application.

If you need any additional information, please contact: +381 (0) 113604422 or +381 (0) 113604489 or E-mail address: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs.



Република Србија

МИНИСТАРСТВО РУДАРСТВА И ЕНЕРГЕТИКЕ

Сагласно Еколошком и друштвеном оквиру Светске банке (ЕСФ) и Еколошком и друштвеном стандарду 10 (ЕСС10), за потребе припреме пројеката "Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији" (SURCE Пројекат), Министарство рударства и енергетике, које спроводи пројекат у сарадњи са Светском банком обавештава јавност и позива релевантне субјекте, физичка и правна лица, укључујући друге државне органе, релевантна удружења, стручну јавност, као и друге заинтересоване стране, да се укључе у

ЈАВНЕ КОНСУЛТАЦИЈЕ

које се односе на следеће документе:

- **ОКВИР ЗА УПРАВЉАЊЕ ЗАШТИТОМ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ И СОЦИЈАЛНИМ УТИЦАЈИМА ПРОЈЕКТА (ESMF)**
- **ПЛАН ЕКОЛОШКИХ И СОЦИЈАЛНИХ ОБАВЕЗА (ESCP)**
- **ПЛАН УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА (SEP)**
- ПРОЦЕДУРЕ УПРАВЉАЊА РАДОМ (LMP)

припремљене за пројекат

"Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији" (SURCE)

Заинтересоване стране могу да остваре Увид у предметна документа на интернет страници Министарства рударства и енергетике: <https://www.mre.gov.rs/aktuelnosti/oglasna-tabla>

Примедбе, мишљења и сугестије у вези са предметном документацијом се подносе Министарству рударства и енергетике у писаном облику на адресу Немањина 22-26, 11000 Београд или електронском поштом на адресу: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs са напоменом /предметом: "За јавне консултације SURCE", у року од 14 дана од дана објављивања докумената (19. јануар), закључно са 01. фебруаром 2022. године.

Пријава учешћа у непосредним јавним консултацијама и презентацији предметних докумената ће се, због пандемије COVID 19, одржати онлајн 02.02.2022. године, са почетком у 11:00 часова. Пријаву за учешће на непосредним јавним консултацијама потребно је послати до 02.02.2022 у 10:00 часова путем електронске адресе: irina.nedeljkovic@mre.gov.rs. Сви пријављени добиће линк за консултације на дан одржавања јавне расправе путем електронске адресе коју доставе у пријави.

Додатне информације о овом обавештењу са позивом јавности могу се добити на тел: +381 (0) 113604422 или +381 (0) 113604489 или путем електронске адресе irina.nedeljkovic@mre.gov.rs.

Слика 14: Најава јавне консултације докумената, српски језик, веб страница Министарства