

**ПРОЈЕКАТ „ХИТАН ОДГОВОР
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ НА COVID-19“**

**ПОТПРОЈЕКАТ ИЗГРАДЊЕ
ДИЈАГНОСТИЧКО-ИСТРАЖИВАЧКОГ
ОБЈЕКТА СА ЛАБОРАТОРИЈОМ
ТРЕЋЕГ НИВОА БИОЛОШКЕ
БЕЗБЕДНОСТИ У ОКВИРУ
ИНСТИТУТА ЗА ВИРУСОЛОГИЈУ,
ВАКЦИНЕ И СЕРУМЕ „ТОРЛАК“**

**ПЛАН АНГАЖМАНА СА
ЗАИНТЕРЕСОВАНИМ СТРАНАМА (SER)**

ПОТПРОЈЕКАТ ИЗГРАДЊЕ ДИЈАГНОСТИЧКО- ИСТРАЖИВАЧКОГ ОБЈЕКТА СА ЛАБОРАТОРИЈОМ ТРЕЋЕГ НИВОА БИОЛОШКЕ БЕЗБЕДНОСТИ У ОКВИРУ ИНСТИТУТА ЗА ВИРУСОЛОГИЈУ, ВАКЦИНЕ И СЕРУМЕ „ТОРЛАК“

ПЛАН АНГАЖМАНА СА ЗАИНТЕРЕСОВАНИМ СТРАНАМА (SEP)

Верзија	Измена	Датум	Израдио	Осигурање квалитета	Контрола	Одобрио
Нацрт	А.0	Новембар 2022.	Онур Али Таксин (Onur Ali Taskin) Социолог	Есра Окумушолу (Esra Okumusoglu) Инжењер геологије	Гинал Езенирлер (Gunal Ozenirler) Мастер инжењер заштите животне средине	Тургај Есер (Turgay Eser) Инжењер заштите животне средине
Нацрт	Б.0	Март 2023.	Онур Али Таксин Социолог	Есра Окумушолу Инжењер геологије	Гинал Езенирлер Мастер инжењер заштите животне средине	Тургај Есер Инжењер заштите животне средине
Нацрт	Ц.0	Април 2023.	Онур Али Таксин Социолог	Есра Окумушолу Инжењер геологије	Гинал Езенирлер Мастер инжењер заштите животне средине	Тургај Есер Инжењер заштите животне средине

ШИФРЕ ИЗМЕНА: А: НАЦРТ, Б: КОНАЧНИ НАЦРТ, С: КОНАЧНА ВЕРЗИЈА

БРОЈ ПРОЈЕКТА: 22/013

Април 2023.

Клијент:



Немањина 22-26, 11000 Београд,
Србија
☎: +381 11 3616540.

Консултанти:



Tepe Prime İş ve Yaşam Mrk.
Mustafa Kemal Mah. Dumlupınar
Bulvarı No 266, B-Blok D: 38, 06530,
Çankaya/Ankara, TÜRKİYE
☎: +90 (312) 287 2507



ENACTA д.о.о.
Булевар краља Александра 79,
11000 Београд, Србија
☎: +381 (0)60 70 10 655



2U1K INTERNATIONAL LTD
PS 6 - 3rd Floor, The Meydan Office Tower,
Meydan Road, P.O. Box 450676, Dubai –
UAE
☎: +90 (533) 283-6569

САДРЖАЈ

	<u>Страна</u>
Садржај.....	<i>i</i>
Списак табела.....	<i>ii</i>
Списак илустрација.....	<i>ii</i>
Скраћенице.....	<i>iii</i>
1 УВОД.....	1
2 ОПИС ПРОЈЕКТА.....	3
2.1 Локација Пројекта.....	4
2.2 Улоге и задужења у оквиру Института „Торлак“.....	6
2.3 Организација управљања Пројектом.....	7
3 РЕГУЛАТОРНИ ЗАХТЕВИ.....	10
3.1 Домаћи правни оквир.....	10
3.2 Стандард Светске банке из области заштите животне средине и друштва о објављивању информација и ангажману са заинтересованим странама (ESS10).....	11
4 АКТЕРИ НА ПРОЈЕКТУ.....	14
4.1 Резиме потреба за ангажманом са заинтересованим странама и анализа њихове заинтересованости и утицаја.....	14
5 АЛАТИ ЗА АНГАЖМАН СА ЗАИНТЕРЕСОВАНИМ СТРАНАМА.....	18
5.1 Досадашњи ангажман са заинтересованим странама.....	19
5.2 Будући ангажман са заинтересованим странама.....	22
5.2.1 Састанци у циљу јавне расправе.....	22
5.2.2 Теренско истраживање ради израде оцене утицаја на друштво.....	23
5.2.3 Предложена стратегија за укључивање ставова грађана и осетљивих група.....	24
6 ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПОТПРОЈЕКАТ ИЗГРАДЊЕ ДИЈАГНОСТИЧКО-ИСТРАЖИВАЧКОГ ОБЈЕКТА СА ЛАБОРАТОРИЈОМ ТРЕЋЕГ НИВОА БИОЛОШКЕ БЕЗБЕДНОСТИ У ОКВИРУ ИНСТИТУТА ЗА ВИРУСОЛОГИЈУ, ВАКЦИНЕ И СЕРУМЕ „ТОРЛАК“.....	26
6.1 Евиденција о жалбама.....	31
6.2 Жалбени механизам за грађане.....	32
6.3 Жалбени механизам за запослене.....	33
7 ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ.....	36
ПРИЛОГ – 1 Образац за прикупљање информација.....	38
ПРИЛОГ – 2 Образац жалбе/захтева.....	39
ПРИЛОГ – 3 Образац о решавању жалбе.....	40
ПРИЛОГ – 4 Образац евиденције о жалбама.....	41

СПИСАК ТАБЕЛА

	<u>Страна</u>
Табела 2-1. Организација управљања Пројектом	7
Табела 4-1. Матрица утицаја и заинтересованости	15
Табела 4-2. Групе актера	16
Табела 6-1. Списак података које ће обухватати Евиденција о жалбама	31
Табела 6-2. Жалбени механизам за грађане	32
Табела 6-3. Жалбени механизам за запослене	35
Табела 7-1. Кључни показатељи учинка (КПУ) и мере праћења – ангажман са актерима	36

СПИСАК ИЛУСТРАЦИЈА

Илустрација 2-1. Локација Пројекта на карти региона	4
Илустрација 2-2. Стамбени објекти у непосредној близини локације Пројекта	5
Илустрација 2-3. Организациона шема Института „Торлак“	6
Илустрација 2-4. Организациона шема Јединице за управљање пројектом	7

СКРАЋЕНИЦЕ

BSL	Ниво биолошке безбедности
ENS	Заштита животне средине и безбедност и здравље на раду
EIA	Процена утицаја на животну средину
ESIA	Процена утицаја на животну средину и друштво
ESMP	План управљања заштитом животне средине и друштва
ESS	Стандарди заштите животне средине и друштва
IFC	Међународна финансијска корпорација
ЗУ	Заједничко улагање
SEP	План ангажмана са заинтересованим странама
МЗ	Министарство здравља Републике Србије
ДПРЗС	Други пројекат развоја здравства Србије
БЗР	Безбедност и здравље на раду
ЈИП	Јединица за имплементацију пројекта
ГСБ	Група Светске банке
СЗО	Светска здравствена организација
КПУ	Кључни показатељи учинка
LMP	Процедура за управљање радном снагом
НВО	Невладина организација
РФЗО	Републички фонд за здравствено осигурање
КС	Консултативни састанак са грађанима
СБ	Светска банка
СЉР	Специјалиста за људске ресурсе

1 УВОД

У овом документу представљен је План ангажмана са заинтересованим странама (SEP) за Потпројекат изградње дијагностичко-истраживачког објекта са лабораторијом трећег нивоа биолошке безбедности у оквиру Института за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“ (у даљем тексту: „Пројекат“) који је израдио Конзорцијум (2U1K, 2U1K International и Enacta д.о.о.) за Јединицу за имплементацију пројекта при Министарству здравља Републике Србије (у даљем тексту: „Носилац пројекта“).

Будући да се Потпројекат спроводи у оквиру Пројекта „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“, план је израђен у складу са SEP-ом за Пројекат „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“ објављеним у фебруару 2021.

Сврха овог SEP-а је да Носиоцу пројекта пружи смернице за:

- изградњу и одржавање конструктивног односа са заинтересованим странама, и то нарочито заједницама на које Пројекат утиче;
- подстицање бољег учинка у погледу остваривања еколошких и социјалних захтева путем сврсисходног ангажмана са заинтересованим странама;
- подстицање и пружање средстава за одговарајући ангажман са заједницама на које Пројекат утиче и осигура да се смислене информације о еколошким и социјалним питањима поделе са тим заједницама и другим актерима;
- старање о томе да све заинтересоване стране имају могућност да приступе информацијама и пријаве проблеме;
- старање о томе да заједнице на које Пројекат утиче имају доступне могућности за пријављивање проблема и подношење жалби, као и о томе да Носилац пројекта на такве проблеме и жалбе одговори и реши их на одговарајући начин.

Како би се задовољили стандарди најбоље праксе, пројекат ће при спровођењу овог SEP-а током читавог пројектног циклуса примењивати следећа начела ангажмана са заинтересованим странама:

- Отвореност и приступ читавог животног циклуса: јавне расправе за пројекат (односно пројекте) организују се током целог животног циклуса пројекта, на отворен начин и без спољашње манипулације, мешања, принуде или застрашивања.
- Учешће на темељу правилне информисаности и могућност пружања повратних информација: информације се обезбеђују и деле са свим актерима у одговарајућем облику; пружају се прилике за саопштавање повратних

информација заинтересованих страна и за анализирање и отклањање примедби и бојазни.

- Инклузивност и осетљивост: врши се идентификација заинтересованих страна ради омогућавања боље комуникације и изградње сврсисходних односа. Процес учешћа на пројектима је инклузиван. Све заинтересоване стране се у сваком тренутку подстичу да се укључе у процес јавне расправе.
- Свим актерима се пружа подједнак приступ информацијама. Осетљивост на потребе заинтересованих страна је кључно начело на коме се заснива избор метода којима се обезбеђује њихово укључивање. Посебна пажња се посвећује осетљивим групама, и то нарочито женама, младима и старијим особама, као и културним специфичностима различитих етничких заједница.

Овај SEP обухвата: (i) идентификацију заинтересованих страна за Пројекат; (ii) анализу односа заинтересованих страна са Пројектом; (iii) опис методологија коришћених при организацији јавне расправе; (iv) опис до сада спроведених и планираних будућих активности на Пројекту; и (v) опис процеса за управљање примедбама и жалбама заинтересованих страна и објашњење начина на који ће се евидентирати, пратити, вредновати и извештавати о процесу ангажмана са заинтересованим странама.

Носилац пројекта је посвећен реализацији овог SEP-а током свих фаза Пројекта. Овај SEP је документ који се непрекидно развија и кога, као таквог, Носилац пројекта редовно прати, анализира и ажурира.

2 ОПИС ПРОЈЕКТА

У оквиру постојећег комплекса Института за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“, који се налази у Београду, главном граду Србије, планира се изградња новог дијагностичко-истраживачког објекта са лабораторијом трећег нивоа биолошке безбедности (BSL-3). Институт „Торлак“ је национална установа за превенцију, лечење и праћење заразних болести. Оснивач Института је Влада Републике Србије. Реч је о једној од најстаријих институција ове врсте у свету, са традицијом и искуством дужим од 80 година.

Капацитет Института за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“ биће унапређен изградњом лабораторије која испуњава све услове за рад са патогеним микроорганизмима као што је SARS-CoV2, будући да у овом тренутку у Србији не постоји центар који је у стању да ради са патогенима за које је потребан ниво BSL-3 или виши степен безбедности. Одговарајућа лабораторија омогућила би проширење обима истраживања везаног за откривање присуства вируса у ваздуху, отпадним водама, земљишту и на другим локацијама. Оно што је најбитније је да би таква лабораторија омогућила и рад са бројним другим патогеним микроорганизмима који захтевају наведени ниво биолошке безбедности, као што су вирус жуте грознице, вирус Западног Нила, вирус који изазива источни коњски енцефалитис, вируси SARS-CoV-1 и MERS-CoV, али и различитим бактеријским, гљивичним и рикецијским патогеним микроорганизмима, чиме ће се значајно оснажити систем националних лабораторија Србије.

Реализацијом ове поткомпоненте Пројекта пружиће се подршка за:

- a) јачање система за праћење болести, националних референтних лабораторија и лабораторија у систему јавног здравља, као и епидемиолошких капацитета за рано откривање и потврђивање случајева заражавања;
- b) истовремено откривање нових случајева и активно праћење контаката;
- c) епидемиолошка истраживања;
- d) унапређење постојеће стратегије за процену ризика применом међународних стандарда у овој области;
- e) усмеравање активности са циљем умањења ризика кроз израду чешће ажурираних података о патогеним микроорганизмима на основу потреба за активним праћењем и достављање тих података доносиоцима одлука.

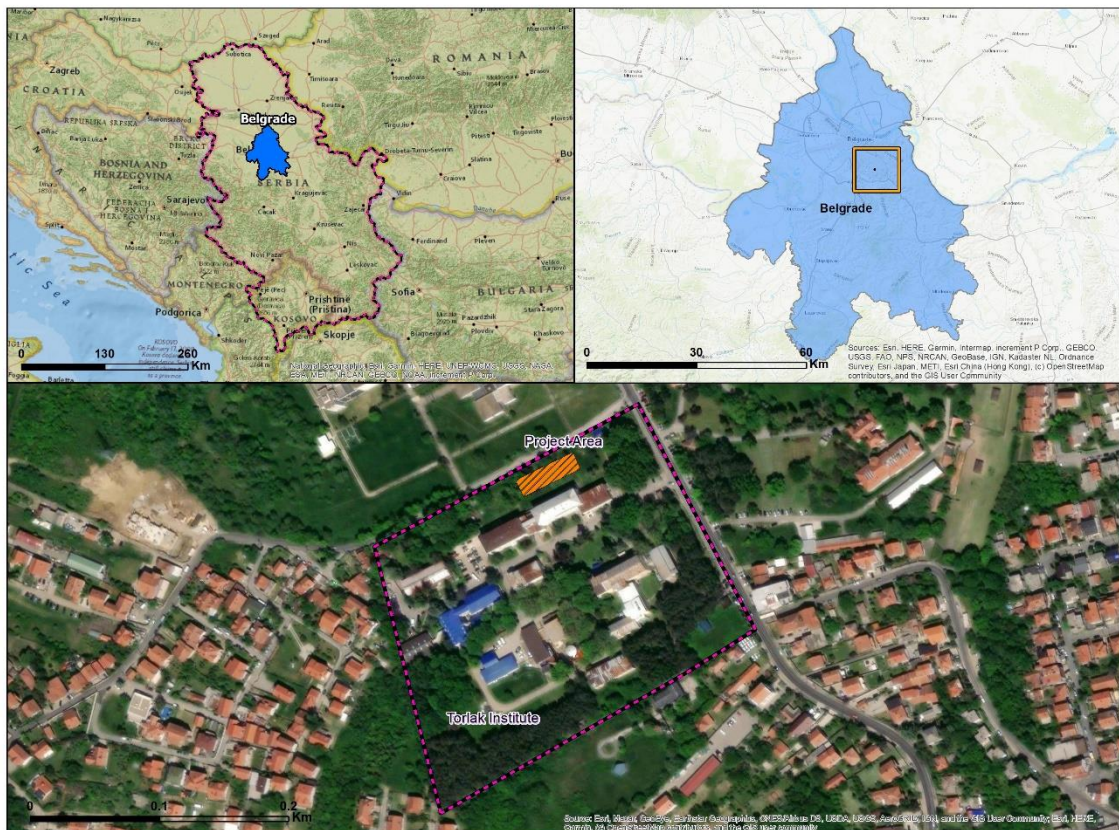
Институт већ постоји и ради у зони Пројекта. Ова установа запошљава укупно 220 људи, и то 150 жена и 70 мушкараца. Од тог броја 76 су помоћни радници а 144 стручни запослени. Троје радника су особе са инвалидитетом. У Институту нису радно ангажовани мигранти нити страни држављани. Три различита синдиката укупно имају 81 чланова из редова запослених.

Радно време у Институту је следеће:

- Служба за заштиту од пожара и Служба за одржавање система и термотехничких инсталација (ложачи) раде у сменама: дневна смена од 7 до 19 часова, 24 часа одмора / ноћна смена од 19 до 7 часова, 48 часова одмора;
- Служба за лабораторијску дијагностику: понедељак-петак, од 7 до 19 часова; субота, од 8 до 18 часова; недеља, од 8 до 15 часова;
- Службе за производњу: понедељак, од 8 до 16 часова; уторак-петак, од 8 до 15 часова.

2.1 Локација Пројекта

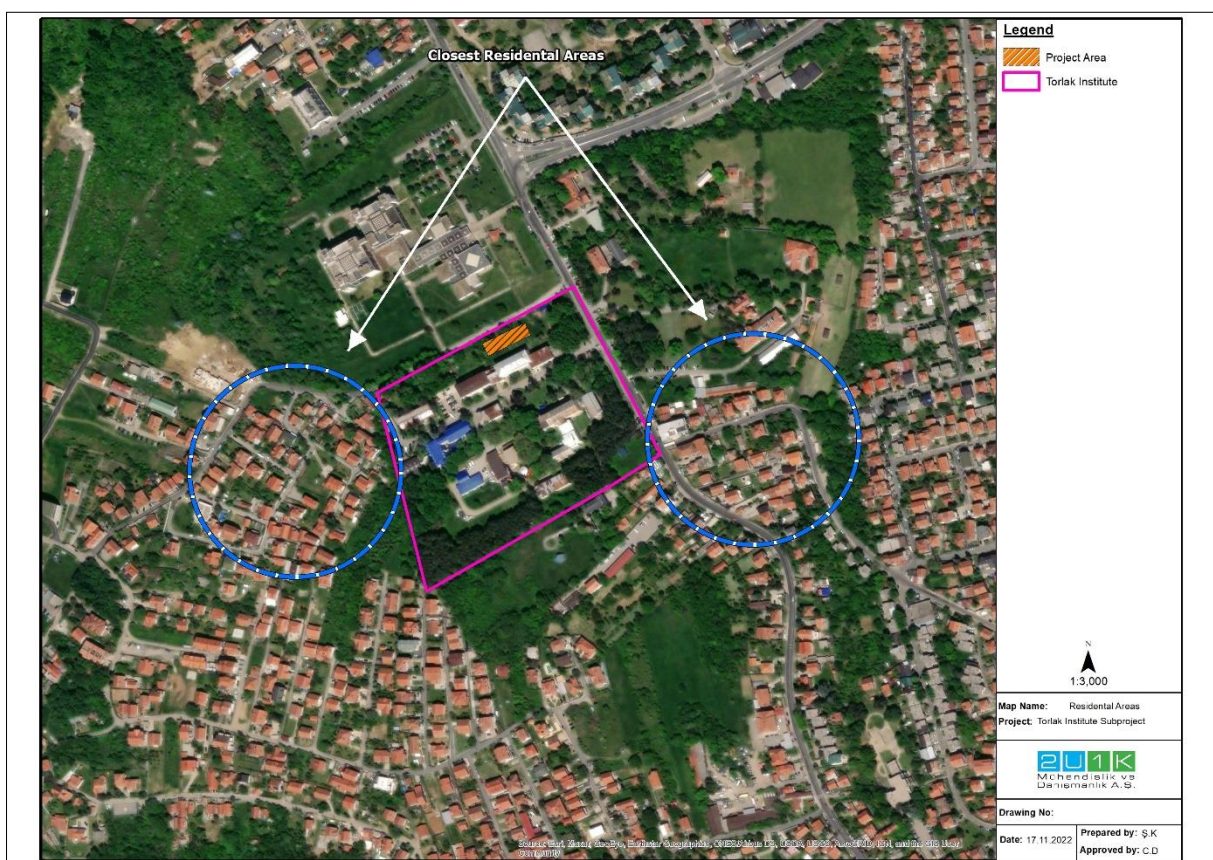
Изградња Пројекта се планира у Београду, главном граду Србије, у оквиру постојећег комплекса Института за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“. Институт „Торлак“ је национална установа за превенцију, лечење и праћење заразних болести. Оснивач Института је Влада Републике Србије. Реч је о једној од најстаријих институција ове врсте у свету, са традицијом и искуством дужим од 80 година. Пројекат је лоциран у градској средини, и то у насељу Јајинци на територији Градске општине Вождовац, на јужном ободу Београда (видети **Error! Reference source not found.**).



Илустрација 2-1. Локација Пројекта на карти региона

Локација је инфраструктурно уређена. За реализацију Пројекта нису потребне конкретне врсте инфраструктуре као што су водовод, канализација, напајање електричном енергијом и слично. Комплекс „Торлак“, у оквиру кога ће бити изграђен нови дијагностичко-истраживачки објект са лабораторијом нивоа BSL-3, ограђен је и чине га управна зграда и четири националне референтне дијагностичке лабораторије, од којих три поседују сертификат СЗО.

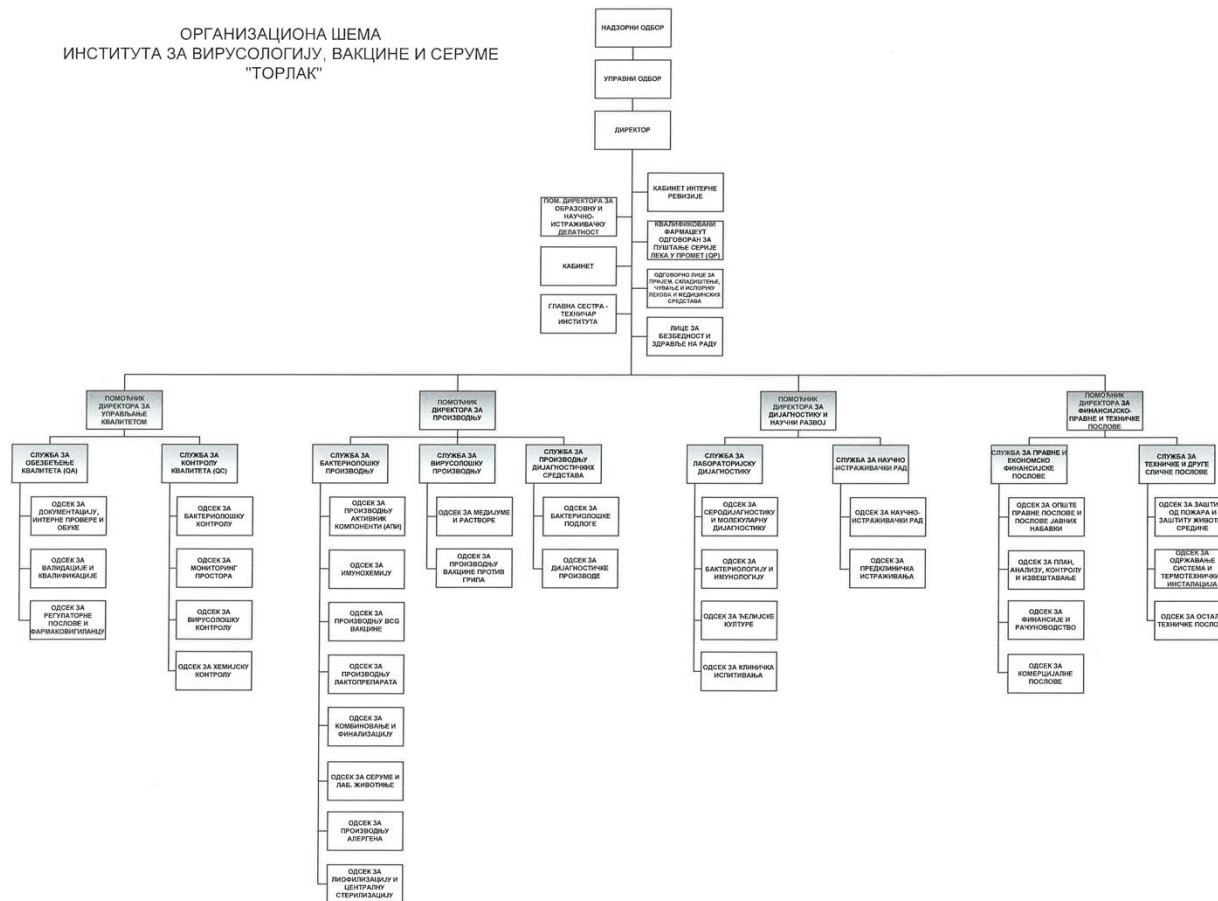
У непосредној близини локације Пројекта налазе се стамбени објекти. Најближа стамбена зона удаљена је 150 метара од новог дијагностичко-истраживачког објекта са лабораторијом нивоа BSL-3 у оквиру Института „Торлак“ (**Error! Reference source not found.**).



Илустрација 2-2. Стамбени објекти у непосредној близини локације Пројекта

2.2 Улоге и задужења у оквиру Института „Торлак“

Садашња организациона шема Института приказана је на **Error! Reference source not found.**



Илустрација 2-3. Организациона шема Института „Торлак“

Руководство Института „Торлак“ ће, у сарадњи са извођачима радова и добављачима, успоставити и одржавати, према потреби, организациону структуру намењену искључиво за потребе Пројекта којом се дефинишу улоге, задужења и овлашћења за реализацију Плана управљања заштитом животне средине и друштва (ESMP) у складу са моделом датим на **Error! Reference source not found.** Требало би именовати конкретне запослене са јасним разграничењем одговорности и овлашћења, укључујући и представнике руководства. Будућа организациона структуру намењена искључиво за потребе Пројекта обухватаће руководиоце који ће координирати и управљати радом Пројекта, као и најмање једног експерта за социјална питања (који ће бити задужен за комуникације), једног експерта за заштиту животне средине и једног експерта за безбедност и здравље на раду. Експерту за социјална питања ће у раду помагати запослени задужени за односе са јавношћу у оквиру Министарства. Основна задужења за заштиту животне средине и друштва требало би да буду правилно дефинисана и саопштена одговарајућим запосленима и остатку Јединице за управљање пројектом. Поред тога, запослени би требало да поседују одговарајућа знања, вештине и искуство потребне за стручно и ефикасно предузимање конкретних мера и радњи које захтева ESMP. За управљање ризиком биће задужено руководство Института „Торлак“.



Илустрација 2-4. Организациона шема Јединице за управљање пројектом

2.3 Организација управљања Пројектом

Носиоци активности и њихови пројектни задаци наведени су у Табели 2-1.

Табела 2-1. Организација управљања Пројектом

Актер	Пројектни задатак
Носилац пројекта	<ul style="list-style-type: none"> МЗ је Носилац пројекта, а Институт „Торлак“ је корисник Пројекта.

Актер	Пројектни задатак
	<ul style="list-style-type: none"> • Носилац пројекта ће бити задужен за надзор над радом извођача радова и управљање ризиком пројекта у целини. Поред тога, он ће бити задужен и за пружање техничке подршке и подршке у виду података током израде извештаја о техничкој и финансијској изводљивости. Носилац пројекта ће проверавати остварење пакета уговора, како са техничке тако и са административне стране, као и реализацију захтева из докумената ESMP и SEP на терену, заједно са експертима за заштиту животне средине, социјална питања и безбедност и здравље на раду (биће ангажован најмање по један експерт за заштиту животне средине, експерт за социјална питања и експерт за безбедност и здравље на раду) који ће бити наведени у организационој шеми Пројекта. • Поред теренске контроле, Носилац пројекта ће прегледати и извештаје о праћењу реализације активности у погледу заштите животне средине и друштва које ће извођачи радова подносити једном месечно и достављаће те извештаје на тромесечном нивоу Министарству здравља и Светској банци.
Надзорни консултант / саветник	<p>Носилац пројекта ће именовати надзорног консултанта специјализованог за више области ради свакодневног надзора над радом извођача радова. Надзорни консултант ће именовати следећа лица:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Надзорни руководиоца ће бити задужен за надзор над радом извођача радова како би се осигурало спровођење препорука и захтева из информативног пакета о Пројекту. Надзорни руководиоца ће бити одговоран за непрекидан надзор над процесима и радњама које врши извођач радова и за препознавање мера које извођач радова треба да предузме ради отклањања евентуалних несаобразности. Међу тим мерама могу бити периодичне контроле, инспекције и/или теренске провере на локацијама или градилиштима у оквиру Пројекта и/или евиденције и извештаја које припреме извођачи радова. • Експерт за животну средину ће бити задужен за реализацију свих мера у погледу животне средине и биолошког диверзитета из информативног пакета о Пројекту, као и за редовно извештавање Носиоца пројекта. Од експерта за животну средину се очекује да има завршене основне студије из одговарајуће области (пожељне су завршене мастер студије) и да течно говори енглески и српски језик и пише на оба језика. • Експерт за безбедност и здравље на раду би требало да поседује релевантни међународни сертификат на пољу безбедности, примера ради Национални општи сертификат за безбедност и здравље на раду (<i>National General Certificate of Occupational Health and Safety</i>) или једнак ниво квалификација. Пожељне су и завршене основне студије или сличне образовне квалификације из релевантне области. • Експерт за социјална питања/људске ресурсе биће задужен за надзор над реализацијом свих мера у погледу безбедности и здравља на раду и социјалних питања из информативног пакета о Пројекту, као и за реализацију SEP-а и редовно извештавање Носиоца пројекта. Од експерта за социјална питања/људске ресурсе се очекује да има завршене основне студије из одговарајуће области (пожељне су завршене мастер студије) и да течно говори енглески и српски језик и пише на оба језика.
Извођачи радова	<ul style="list-style-type: none"> • Грађевинске радове предвиђене уговором обухваћени Планом управљања заштитом животне средине и друштва изводиће извођачи радова. • Извођачи радова ће бити задужени за испуњавање услова из Плана управљања заштитом животне средине и друштва, LMP-а и SEP-а. Извођачи радова ће током припреме својих понуда испитати сва питања везана за реализацију ових планова и поднети предлоге у складу са ESMP-ом који је израдио наручилац. • План управљања заштитом животне средине и друштва садржи табеле за праћење у којима се описују могући негативни ефекти активности које ће се спроводити током фазе изградње Пројекта, радње које ће се предузети ради свођења тих ефеката на најмању могућу меру, као и услове за спровођење тих радњи. Поред тога, у овим табелама ће бити

Актер	Пројектни задатак
	<p>наведени субјекти и организације (заинтересоване стране Пројекта) одговорни за поменуте радње.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Током фазе изградње, извођачи радова ће обезбедити обуку за запослене који ће учествовати у пројекту, укључујући и мере предвиђене ESMP-ом, у циљу унапређења свести о питањима заштите животне средине, безбедности и здравља на раду и јавног здравља, као и социјалним питањима. • У оквиру ESMP-а, реализацијом мера идентификованих у фази изградње координираће експерти за заштиту животне средине, социјална питања и безбедност и здравље на раду (биће ангажован најмање по један експерт за заштиту животне средине, експерт за социјална питања и експерт за безбедност и здравље на раду), који ће бити наведени у организационој шеми Пројекта. Наведени експерти биће задужени за предузимање радњи потребних за отклањање утицаја на животну средину и друштво или њихово свођење на најмању могућу меру, у складу са ESMP-ом, као и за операционализацију планова праћења. • У случају настанка непредвиђених околности, као што су проблеми или несрећни случајеви у погледу животне средине, друштва и радне снаге или кашњење, извођач радова је дужан да без одлагања обавести Носиоца пројекта, који ће са своје стране обавестити Министарство и Светску банку. Хитан извештај о инциденту, у коме се наводе узроци инцидента и корективне радње које ће се предузети, подноси се Министарству и Светској банци у року од 48 часова.
Светска банка	<ul style="list-style-type: none"> • Током фазе изградње и експлоатације, службеници Светске банке вршиће надзор над радом Носиоца пројекта у погледу испуњености услова са одредбама ESMP-а чијом реализацијом управља Носилац пројекта. • Министарство здравља ће путем тромесечних извештаја за праћење реализације Пројекта извештавати Светску банку о напретку оствареном у погледу заштите животне средине и друштва. Поред тих информација, Светска банка ће контролисати активности и напредак Пројекта путем теренских инспекција које ће Светска банка вршити најмање два пута годишње.

3 РЕГУЛАТОРНИ ЗАХТЕВИ

У овом делу се описује регулаторни оквир за активности ангажмана са заинтересованим странама на Пројекту, у складу са домаћим и међународним захтевима.

3.1 Домаћи правни оквир

Обавезе и захтеви Републике Србије за укључивање грађана нису уређени само једним јединственим законом или прописом. Насупрот томе, значај укључивања грађана прожима читав правни систем и јасно је препознат обавезним процедурама предвиђеним појединачним законима. Стекавши статус земље кандидата за чланство у Европској унији (ЕУ), Србија предузима огромне напоре да оствари стандарде заштите животне средине у складу са правним тековинама ЕУ, што се односи и на питања ангажмана са заинтересованим странама и грађанима.

Од највишег правног акта па све до свеобухватног нормативног оквира којим је уређен правни систем Србије, очигледна је изразита опредељеност за отвореност и укљученост актера. Међу основним законима којима се дефинишу ангажман са заинтересованим странама и грађанима су нарочито:

Устав Републике Србије (2006), којим се гарантују владавина права и социјална правда, начела грађанске демократије, људска и мањинска права и наглашава опредељеност за европске принципе и вредности. Чланом 74 гарантовано је право на здраву животну средину и на благовремено и потпуно обавештавање о њеном стању.

Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја (2004), којим је прописана дужност органа јавне власти и државних службеника да свакоме омогуће увид у документе који садрже информације од јавног значаја, осим у случајевима предвиђеним законом. У складу са овим законом, право на приступ информацијама на свој писмени захтев имају сва физичка и правна лица осим ако тим законом није другачије одређено. Орган власти је дужан да најкасније 15 дана од подношења захтева обавести тражиоца информација о поседовању информације и стави му на увид тражену информацију односно изда или упути копију тог документа, већ према околностима случаја.

Закон о јавном информисању и медијима (2016), у коме се наводи да је јавно информисање слободно и не подлеже цензури и да свако има право да буде обавештен о питањима од јавног значаја. Такође се забрањује монопол у медијима и омогућава јавност података о медијима.

Закон о процени утицаја на животну средину (2004, измењен и допуњен 2009), којим се делатности и пројекти деле на категорије у односу на које се прописују врсте обавезних студија о процени утицаја на животну средину, уређују процедуре за јавни увид, презентацију и јавну расправу о студији о процени утицаја на животну средину која се одржава најраније 20 дана од обавештавања јавности.

Република Србија је ратификовала **Архуску конвенцију о доступности информација, учешћу јавности у доношењу одлука и праву на правну заштиту у питањима животне средине**, у којој се еколошка права повезују са људским правима и која почива на уверењу да садашње и будуће генерације имају право на живот у животној средини која им је неопходна за здравље и благостање. Конвенција свој циљ остварује кроз три стуба: доступност информација, учешће грађана у доношењу одлука и право на правну заштиту.

Други захтеви који се односе на учешће заинтересованих страна, објављивање информација и транспарентност у погледу одређених тема и сектора прописани су важећим прописима којима се уређују та конкретна питања. Они су у целини усаглашени са условима из Стандарда ESS10 Светске банке, али имају и одређене недостатке када је реч о активном информисању и стратегијама непрекидног ангажовања.

3.2 Стандард Светске банке из области заштите животне средине и друштва о објављивању информација и ангажману са заинтересованим странама (ESS10)

На радње и активности за које се након 1. октобра 2018. захтева Финансирање инвестиционих пројеката (IPF) Светске банке примењује се Еколошки и социјални оквир (ESF). Тај Оквир садржи, између осталог, десет Еколошких и социјалних стандарда (ESS) у којима се наводе обавезни услови за Зајмопримца у оквиру Пројекта. У складу са Стандардом ESS10, пре оцене пројекта потребно је израдити План ангажмана са заинтересованим странама (SEP) на начин усаглашен са Стандардом ESS10.

Циљеви Стандарда ESS10 су следећи:

- успостављање системског приступа ангажману са заинтересованим странама има којим ће се Зајмопримцима помоћи да идентификују заинтересоване стране и изграде и одрже конструктиван однос са њима.
- оцењивање степена заинтересованости актера и подршке пројекту и омогућавање да се мишљење актера узме у обзир приликом осмишљавања пројекта и испуњавања обавеза у погледу заштите животне средине и социјалних питања.
- промовисање и омогућавање делотворног и инклузивног ангажмана са заинтересованим странама на које пројекат утиче током животног циклуса читавог пројекта када је реч о питањима која потенцијално могу да се односе на њих.
- старање о томе да се одговарајуће информације о еколошким и социјалним ризицима и утицају саопште актерима на правовремен, разумљив, приступачан и одговарајући начин и у истом таквом формату.
- омогућавање особама на које пројекат утиче да на приступачан и инклузиван начин саопште своје бојазни и притужбе и омогућавање Зајмопримцу да одговори на такве притужбе и отклони их.

Зајмопримац је дужан да изради План за ангажман са заинтересованим странама (SEP) који одговара природи и обиму пројекта и његовим потенцијалним ризицима и утицају. Овај план треба објавити што је раније могуће, и то пре оцене пројекта, а Зајмопримац је дужан да се о SEP-у консултује са заинтересованим странама, укључујући и што се тиче саме идентификације заинтересованих страна и предлога за будуће укључивање. Ако се изврше значајније промене SEP-а, Зајмопримац је дужан да објави и ажурирани SEP. Зајмопримац би такође требало да предложи и уведе жалбени механизам за пријем и омогућавање отклањања бојазни и решавања притужби лица на које пројекат утиче у погледу испуњавања еколошких и социјалних обавеза пројекта на правовремен начин.

Светска банка нарочито наглашава **делотворно, инклузивно и конкретно укључивање грађана** путем објављивања информација о пројекту, јавне расправе и делотворног давања повратних информација. Пројекти у своју садржину морају да укључе активности којима се остварује укљученост грађана/корисника. Интеракција између државе и грађана мора бити двосмерна, што значи да грађани морају бити део процеса доношења одлука. Када грађани дају своје доприносе или повратне информације, држава мора та мишљења узети у обзир, решити постављена питања и одговорити грађанима (односно доставити повратне информације). Оснаживање грађана за учешће у развојном процесу и уградња гласа грађана у развојне програме представља кључ за остваривање позитивних резултата.

Пре усвајања ESF-а и ESS 10, године 2014, Група Светске банке израдила је Стратешки оквир за обезбеђивање укључености грађана у активности Групе Светске банке у циљу систематског обезбеђивања укључености грађана у активности које се реализују уз подршку Групе Светске банке. Укључивање грађана се Стратешким оквиром дефинише као двосмерна интеракција између грађана и државе или приватног сектора у оквиру интервенција Групе Светске банке. Овај приступ грађанима омогућава да остваре учешће у доношењу одлука у циљу унапређења делимичних и коначних развојних исхода.

Укљученост грађана се обезбеђује поштовањем пет начела:

- 1) усмереност на резултате;
- 2) укључивање у току читавог циклуса активности;
- 3) рад на јачању система конкретне државе;
- 4) уважавање специфичности контекста; и
- 5) постепеност.

У практичном смислу, опредељеност Светске банке за укључивање грађана значи да све активности које се спроводе путем Финансирања инвестиционих пројеката (IFP) из средстава кредита IBRD или IDA морају да испуне следећа три услова:

- пројекти морају бити усмерени на грађане, односно морају садржавати најмање један механизам за укључивање корисника у конкретан контекст пројекта;
- оквири резултата пројекта морају да садрже најмање један показатељ повратних информација од корисника ради праћења укључености грађана током читавог пројекта. Овај показатељ мора да укаже на двосмерну укљученост грађана (односно да „затвори повратну спрегу информација“) – када грађани дају свој допринос или повратне информације, држава мора да им одговори на неки начин, односно мора да узме у обзир ставове грађана, реши постављена питања или објави одговор на повратну информацију;
- пројекти морају да извештавају о показатељу (или показатељима) повратних информација корисника најкасније у трећој године реализације.

4 ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ НА ПРОЈЕКТУ

Заинтересована страна / актер се дефинише као појединац, организација или група на коју Пројекат потенцијално утиче или који може имати интерес у односу на Пројекат и његове ефекте. Циљ идентификације заинтересованих страна је да се утврди на које актере Пројекат може непосредно или посредно утицати, и то како позитивно, тако и негативно (такође се називају и „погођене стране“) и који од њих могу имати интерес у односу на Пројекат („друге заинтересоване стране“).

Битно је уложити нарочит напор да се идентификују осетљиви актери и они који могу бити у неповољном положају, на које Пројекат може имати несразмеран или различит утицај или који могу имати потешкоћа при учествовању у процесима ангажмана и развоја. Поред тога, идентификација заинтересованих страна је трајан процес који ће захтевати редовне анализе и ажурирање. За овај Пројекат израђен је SEP у циљу идентификације актера заинтересованих за Пројекат и дефинисања метода за ангажман током будућег спровођења Пројекта.

Ради сврсисходног ангажмана, заинтересоване стране / актери на предложеном пројекту односно пројектима могу се поделити на следеће основне категорије:

- погођене стране – појединци, групе и други субјекти у зони утицаја Пројекат (PAI) на које Пројекат непосредно утиче (како стварно тако и потенцијално) и/или који су идентификоване као најподложније променама повезаним са Пројектом и са којима се мора блиско сарађивати у циљу препознавања утицаја и њиховог значаја, као и ради доношења одлука о мерама ублажавања и управљања;
- друге заинтересоване стране – појединци/групе/субјекти на које Пројекат не утиче нужно непосредно али који сматрају или перципирају да Пројекат утиче на њихове интересе и/или који би на неки начин могли да утичу на Пројекат и поступак његовог спровођења; и
- осетљиве групе – лица на које услед њихове осетљивости пројекат односно пројекти могу имати несразмеран утицај, или чији се неповољан положај може додатно погоршати спровођењем, у односу на друге групе и које могу да захтевају нарочит ангажман да би се обезбедила њихова равноправна заступљеност у процесу јавне расправе и доношењу одлука у вези са Пројектом.

Идентификација заинтересованих страна је трајан процес, те ће се на различите актере вероватно односити различита питања. Сходно томе, заинтересоване стране су подељене на групе на основу њихових веза са Пројектом. Разумевање веза једне групе актера са Пројектом од помоћи је за утврђивање кључних циљева ангажмана.

4.1 Резиме потреба за ангажманом са заинтересованим странама и анализа њихове заинтересованости и утицаја

Када се идентификоване групе заинтересованих страна / актера и њихови нивои утицаја укрсте са степеном њихове заинтересованости за Пројекат, може се утврдити врста и

учесталост активности ангажмана потребних за сваку групу. Матрица утицаја и заинтересованости приказана у даљем тексту, у којој је свака појединачна група обележена бојом, може бити од помоћи да се утврди у којим областима треба концентрисати напоре за ангажман са заинтересованим странама и разлоге за то.

У табели у даљем тексту описане су кључне групе и категорије заинтересованих страна / актера, природа њихове заинтересованости за Пројекат и степен њихове заинтересованости за Пројекат и утицаја на њега. У табели се за обележавање користе боје из следеће матрице:

Табела 4-1. Матрица утицаја и заинтересованости

Степен утицаја	Висок	Укључити/ ангажовати	Укључити/ ангажовати	Ступити у партнерски однос
	Средњи	Информисати	Консултовати	Консултовати
	Низак	Информисати	Информисати	Консултовати
		Низак	Средњи	Висок
		Степен заинтересованости		

Групе заинтересованих страна / актера наведене су у Табели 4-2.

Табела 4-2. Групе заинтересованих страна / актера

Група заинтересованих страна / актера		Степен заинтересованости	Степен утицаја	Степен ангажман а	Природа заинтересованости
Погођене стране	Радници на Пројекту				
	Извођачи радова и радници Здравствени радници и помоћно особље Руководство Института	Висок	Висок	Ступити у партнерски однос	Заинтересованост за БЗР и планове руководства током периода изградње и експлоатације Пројекта
	Технички актери				
	Дизајнер Пројекта Консултанти за ESIA	Висок	Средњи	Консултанти	Потенцијалне бојазни у погледу утицаја на животну средину и друштво и начина на који је Пројекат осмишљен
	НВО				
	НВО, и то нарочито оне које се баве социјалним дијалогом, безбедношћу и здрављем у заједници, екологијом и осетљивим групама	Висок	Средњи	Консултанти	Потенцијалне измене услова у погледу заштите животне средине и друштва
	Локалне заједнице				
Локалне заједнице у зони Пројекта	Висок	Средњи	Консултанти	Бојазни у погледу здравља, безбедности, саобраћаја, утицаја везаних за изградњу (бука, прашина, штета, емисије, вибрације)	
Привреда и државне институције у непосредној близини					
Привредници у непосредној близини Школе и Фармацеутски факултет Здравствене установе	Средњи	Низак	Информисати	Бојазни у погледу прекида пословања и обављања делатности	
Друге заинтересоване стране	Државни органи / образовне и научне институције				
	Министарство здравља Министарство заштите животне средине Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Општина Вождовац -Академске институције <ul style="list-style-type: none"> • Научно-истраживачке институције у области заразних болести, као 	Висок	Висок	Ступити у партнерски однос	Институционална и правна питања, регулатива

	Група заинтересованих страна / актера	Степен заинтересованости	Степен утицаја	Степен ангажмана	Природа заинтересованости
	што су научне институције, Клиника за инфективне болести и Институт за инфективне и тропске болести				
Осетљиве групе	Осетљиве групе/појединци (на које Пројекат непосредно утиче)				
	Здравствени радници на првој линији Запослени женског пола Запослени са инвалидитетом Сакупљачи секундарних сировина	Висок	Средњи	Консултанти	Пристап партиципативним активностима, већа изложеност потенцијалним негативним утицајима
	Осетљиве групе/појединци (на које Пројекат може да утиче)				
Пензионери и лица са инвалидитетом и хроничним обољењима која нису у стању да напуштају свој дом Лица са инвалидитетом Домаћинства испод линије сиромаштва која нису у стању да приуште лекове и приватну здравствену заштиту или одговарајућу исхрану Бескућници Домаћинства са једним родитељем, како мушког тако и женског пола (са децом старости до 14 година и без присуства другог одраслог члана породице у домаћинству) Ромска популација која живи у нехигијенским (неформалним) насељима без текуће воде и канализације и у импровизованим објектима Мигранти Млади Припадници ЛГБТ заједнице Лица са хроничним обољењима која живе у заједницама у близини Института „Торлак“	Средњи	Средњи	Консултанти	Пристап партиципативним активностима, већа изложеност потенцијалним негативним утицајима	

5 АЛАТИ ЗА АНГАЖМАН СА ЗАИНТЕРЕСОВАНИМ СТРАНАМА

У оквиру овог Пројекта, за ангажман са заинтересованим странама биће употребљен читав низ алата. При ангажману са заинтересованим странама наставиће да се користе већ успостављени механизми комуникације наведени у даљем тексту, али ће се, према потреби, примењивати и нови приступи како би се обезбедило ефикасан и сврсисходан ангажман током читавог животног века Пројекта. Пројекат је до сада користио и наставиће да користи следеће методе за интеракцију са заинтересованим странама:

- Неформалне/формалне састанке уживо или путем интернета са заједницама на које Пројекат утиче и другим актерима, који могу бити основни начин за спровођење јавне расправе током трајања Пројекта. Поред тога, могу се одржавати и састанци на захтев грађана/заједнице.
- Фокусгрупне дискусије са заједницама на које Пројекат утиче и другим актерима, које могу представљати вид ангажмана којим ће се пружити подршка преговорима током трајања Пројекта. На овај начин ће се обезбедити и адекватно окружење у коме актери могу да изнесу своје ставове.
- Интернет страницу Носиоца пројекта, електронску пошту, телефон и кратке текстуалне поруке (СМС), односно јавну интернет страницу и телефонску линију намењену за обавештења, документа, извештаје и слично. Документи ESIA и SEP израђени за потребе Пројекта биће објављени на енглеском и српском језику на интернет страници Пројекта, што ће подразумевати и информације о примени жалбеног механизма којег ће успоставити Носилац пројекта у оквиру Пројекта и његових овлашћења у том смислу. Истовремено, све ажурне информације о Пројекту биће стављене на увид грађанима путем интернет странице.
- Писмене материјале, као што су приручници, транспаренти, плакати, информативне брошуре и слично из којих заинтересоване стране / актери могу да сазнају више информација о Пројекту. У овим материјалима биће представљене информације о Пројекту и актери ће се информисати о свим методима комуникације и алатима за ангажман са заинтересованим странама дефинисаним за потребе Пројекта.
- Жалбени механизам, који ће бити доступан како актерима на које Пројекат непосредно утиче тако и онима који су заинтересовани за њега. Широки круг грађана на које Пројекат утиче већ је у значајној мери информисан о жалбеном механизму, а са том праксом ће се и наставити.

- Промоције у медијима: током трајања Пројекта, вести и информације о контактима биће представљане на локалним и националним телевизијама, у новинама и на профилима Носиоца пројекта на друштвеним мрежама.

Главне методе и механизми комуникација који су се до сада користили и/или који ће се примењивати за консултације са кључним актерима резимирани су у Табела 5-1.

Табела 5-1. Предложени приступ ангажману

Приступ ангажману
<ul style="list-style-type: none"> • Достављање информативног документа о Пројекту одабраним државним органима и невладиним организацијама; • Дистрибуција информативног документа о Пројекту и информативне брошуре о Пројекту у одабраним деловима града; • Објављивање новинских огласа о састанцима ради спровођења јавне расправе; • Одржавање консултативних састанака (јавне расправе) са грађанима; • Прикупљање мишљења путем наведених канала комуникације (поштом, електронском поштом и телефоном); • Објављивање информација на интернет страници Пројекта; • Успостављање Жалбеног механизма; • Састанци уживо са представницима одабраних државних органа; • Састанци уживо са представницима организација и привреде у непосредној близини • Састанци уживо са кључним актерима (водећим представницима заједнице и стручњацима за одговарајуће теме, задругама, јединицама локалне самоуправе, локалним НВО и другим појединцима који су у стању да пруже конкретне информације); • Одржавање фокусгрупних дискусија у одабраним деловима града • Објављивање коначног нацрта извештаја о ESIA и документа SEP на интернет страници Пројекта.

5.1 Досадашњи ангажман са заинтересованим странама / актерима

У оквиру пројекта „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“, и у складу са Стандардом 10 Светске банке из области заштите животне средине и друштва о објављивању информација и ангажману са заинтересованим странама (ESS10), током израде нацрта документа ESMF и SEP за пројекат „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“ Зајмопримац је одржао јавну расправу са релевантним актерима.

Нацрти документа и позив на јавну расправу били су доступни и на интернет страници МЗ на адреси <https://www.zdravlje.gov.rs/tekst/en/228/covid-19.php>.

На дан 24. фебруара 2021, у 11 часова (по локалном времену), у просторијама Јединице за имплементацију пројекта (ЈИП) у Пастеровој 1, III спрат, Београд, организована је јавна расправа и представљање нацрта ESMF-а и SEP-а за пројекат „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“. Састанку је присуствовала разнолика група од 17 актера, укључујући и представнике МЗ, Републичког фонда за здравствено

осигурање (РФЗО) и ЈИП за спровођење пројекта „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“ и „Другог пројекта развоја здравства Србије“ (ДПРЗС).

Јавна расправа састојала се од два дела. У првом, уводном делу, Биљана Козловић, координаторка ЈИП, објаснила је циљеве и компоненте пројекта „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“ и представила чланове ЈИП. Поред тога, учесници су информисани о општим питањима везаним за ESF и о сврси докумената ESMF и SEP током реализације Пројекта. Наглашено је и да ће све активности за које се у току Пројекта пружи подршка бити еколошки и социјално адекватни, одрживи и усклађени са Стандардима Светске банке за заштиту животне средине и друштва и прописима Републике Србије.

У другом делу су представљени документи ESMF и SEP. Специјалиста за заштиту животне средине и специјалиста за социјална питања представили су документе SEP и ESMF и појаснили очекиване утицаје Пројекта на животну средину и друштво.

Што се тиче потпројекта, 31. 10. 2022. одржан је уводни састанак између представника сектора за заштиту животне средине и друштво 2U1K и Enacta д.о.о. и представника Министарства здравља и Института „Торлак“. Преподневном састанку су присуствовали представници Министарства здравља, 2U1K и Enacta д.о.о., док је други, поподневни састанак одржан у Институту „Торлак“ уз учешће представника Института. Сврха састанака било је представљање документа о иницијалном испитивању, ESIA и SEP-а које је било предвиђено да изради 2U1K и пословном процесу за њихову израду, као и прикупљање техничких информација неопходних за припрему тих докумената од државних органа.

Други састанак одржан је на локацији Пројекта. У циљу израде потребне анализе прикупљене су прелиминарне информације о локацији Института и структури и капацитету објекта који ће се градити у оквиру Пројекта, а извршен је увид и у локацију на којој ће се реализовати Пројекат. У даљем тексту дате су фотографије са састанака и обиласка локације Пројекта.



Илустрација 5.1. Фотографије са састанка у Институту „Торлак“

Састанку је уследила посета представника конзорцијума и заинтересованих експерата из Министарства локацији Пројекта ради идентификације локације Пројекта и актера на које ће Пројекат утицати. Током посете прикупљене су следеће информације:

- Планирано је да грађевински радови трају приближно девет месеци. На извођењу грађевинских радова биће ангажовано 45 радника.

- Не планира се изградња привремених смештајних капацитета за раднике на градилишту током фазе изградње.
- У Институту је успостављен жалбени механизам.
- Древеће на локацији Пројекта ће бити посечено.
- У Институту не постоје услуге као што су смештај, тушеви, ресторан, менза и слично.

Осим напред наведених састанака, до дана усвајања овог нацрта SEP-а за потпројекат изградње објекта са BSL-3 лабораторијом нису реализоване никакве активности на ангажману актера.

5.2 Будући ангажман са заинтересованим странама

5.2.1 Састанци у циљу јавне расправе

За све потпројекте предложене за финансирање Светске банке, током процеса израде Процене утицаја на животну средину и друштво Зајмопримац је дужан да организује јавну расправу са групама на које Пројекат утиче и локалним НВО о аспектима Пројекта који се односе на животну средину и узме њихове ставове у обзир.

За потпројекте је предвиђена организација једне јавне расправе са групама на које Пројекат утиче и са другим релевантним актерима односно актерима на које Пројекат утиче, при чему ће прва јавна расправа бити одржана након израде иницијалног извештаја а друга након израде извештаја о ESIA. Јавна расправа ће се нарочито односити на следеће теме:

- циљ Пројекта;
- рокови реализације Пројекта;
- очекивани утицаји Пројекта, по његовом завршетку, на друштво и животну средину;
- утицаји Пројекта и мере које се спроводе за њихово ублажавање или унапређење;
- улоге и задужења различитих актера;
- мере за праћење рада на Пројекту и управљање њиме; и
- информације о жалбеном механизму за Пројекат (објављене у штампаном облику или на интернет страници).

Носилац пројекта ће два дана унапред известити заједнице у зони утицаја Пројекта о евентуалним привременим затварањима улица неопходним за извођење грађевинских радова. Слично томе, Носилац пројекта ће путем дефинисаних канала комуникације два дана унапред известити грађане који живе у близини о планираним радовима.

Информације ће се објављивати путем обавештења истакнутих на јавним местима као што су аутобуска стајалишта, на интернет страницама и у локалним медијима.

Поред тога, предузећа, школе и/или болнице на које грађевински радови могу да утичу биће два дана унапред обавештени о њима, а активности ће се прилагођавати на основу повратних информација примљених од актера тако да се њима не омета пословање и/или пружање услуга.

Носилац пројекта је одговоран за ангажман са заинтересованим странама који ће се реализовати као трајни процес током читавог животног циклуса Пројекта. Сви актери ће бити у стању да изнесу своје ставове и поднесу жалбе на више начина, између осталог преко интернет странице Носиоца пројекта, телефонским путем, поштом и на састанцима уживо. На улазима у Институт поставиће се и кутије за подношење жалби намењене грађанима локалних заједница. Све жалбе ће евидентирати именована особа за контакт и то на начин описан у делу овог документа о Жалбеном механизму. Жалбени механизам ће бити оглашен и представљен актерима на које Пројекат утиче како би они били свесни свог права да поднесу жалбу и упознати са начином рада механизма и решавања по њиховим жалбама.

5.2.2 Теренско истраживање ради израде оцене утицаја на друштво

Након израде иницијалног извештаја спровешће се студије ради утврђивања основних информација о социјалним питањима и процене утицаја на конкретну локацију. Спровешће се интервјуи са грађанима и истакнутим представницима заједнице из непосредне близине зоне Пројекта како би се утврдиле полазне карактеристике насеља. Међу полазним карактеристикама насеља ће бити приступ насеља инфраструктури (вода за пиће, техничка вода, вода за заливање (ако постоји), одвод отпадних вода и уклањање чврстог отпада, снабдевање електричном енергијом, загађење, квалитет ваздуха, приступ интернету и слично), образовање и услуге као што су здравствена заштита и саобраћај. Прикупиће се информације о изворима прихода грађана у овим насељима. Поред тога, у насељима ће бити идентификовани и осетљиви појединци и групе и они који се налазе у неповољном положају. Унапред ће се припремити писмени материјали за поделу актерима који желе више информација. Током теренског рада, грађанима ових насеља даће се прилика и да постављају питања и подносе жалбе. Њихова питања и жалбе ће се евидентирати и о њима ће се решавати правовремено и на адекватан начин.

Током теренског истраживања испитаће се и потенцијални утицаји Пројекта. Са члановима локалне заједнице ће се разговарати о томе да ли они очекују позитивне или негативне утицаје Пројекта.

Други стуб теренског рада односиће се на државне органе и НВО. Организоваће се састанци уживо са овим актерима ради остваривања увида у њихова очекивања,

захтеве и бојазни у погледу Пројекта. За те састанке припремиће се брошура о Пројекту.

Датуми за теренско истраживање биће утврђени непосредно након финализације иницијалног документа.

5.2.3 Предложена стратегија за укључивање ставова грађана и осетљивих група

Активности на ангажману са заинтересованим странама за потребе Пројекта почеће са израдом иницијалног извештаја за студију ESIA и наставиће се током израде извештаја о ESIA. Прелиминарне активности ангажмана са заинтересованим странама подразумеваће комуникацију са заинтересованим странама на Пројекту уз коришћење информативног документа о Пројекту и брошура, организацију састанка у оквиру јавне расправе и прелиминарних састанака са заинтересованим странама уживо у циљу стицања првих увида током иницијалне фазе рада. Предложена стратегија за укључивање ставова грађана и осетљивих група приказана је на Табели 5-2:

Табела 5.2. Предложени приступ ангажману

Врста актера	Метод ангажмана	Кључне бојазни/питања
Грађани	<ul style="list-style-type: none"> • Састанци уживо • Објаве на интернет страници • Жалбени механизам • Промоција у медијима • Анкетирање грађана 	<ul style="list-style-type: none"> • Утицаји везани за грађевинске радове (прашина, бука, вибрације, саобраћај) • Мере које се спроводе током трајања радова и активности праћења • Управљање радом лабораторије и жалбени механизам • Домаћи прописи и стандарди Светске банке који се односе на Пројекат • Карактеристике и значај лабораторија нивоа BSL-3
Осетљиве групе	<ul style="list-style-type: none"> • Састанци уживо • Телефонски позиви • Брошуре • Транспаренти • Објаве на интернет страници • Жалбени механизам • Промоција у медијима 	<ul style="list-style-type: none"> • Приступ активностима ангажмана • Приступ информацијама и жалбеним механизмима • Рокови за реализацију Пројекта и његови потенцијални негативни утицаји

Сва финансијска средства која ће се користити за активности ангажмана биће обезбеђена у буџету Пројекта. Експерт за социјална питања биће задужен за остваривање контакта са грађанима и другим заинтересованим странама / актерима. Експерт за социјална питања ће бити задужен и за ажурирање SEP-а, који ће бити „живи“ документ и засниваће се на ставовима и сугестијама актера.

План стратешких комуникација

Како би се осигурала сврсисходна и правовремена комуникација са грађанима, МЗ и ЈИП ће израдити план стратешких комуникација који ће омогућити Институту „Торлак“

да јасно, доследно и делотворно информише одговарајуће циљне групе у правом тренутку. План ће се израдити у складу са основним начелима делотворне комуникације, при чему ће информације које се саопштавају јавности бити приступачне, веродостојне и уверљиве, релевантне, правовремене и разумљиве. Планом ће се размотрити и комуникација о препрекама и непредвиђеним случајевима, а он ће обухватати и основну стратегију за праћење и вредновање резултата. План стратешких комуникација биће саставни део овог SEP-а.

6 ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПОТПРОЈЕКАТ ИЗГРАДЊЕ ДИЈАГНОСТИЧКО-ИСТРАЖИВАЧКОГ ОБЈЕКТА СА ЛАБОРАТОРИЈОМ ТРЕЋЕГ НИВОА БИОЛОШКЕ БЕЗБЕДНОСТИ У ОКВИРУ ИНСТИТУТА ЗА ВИРУСОЛОГИЈУ, ВАКЦИНЕ И СЕРУМЕ „ТОРЛАК“

Сврха Жалбеног механизма је првенствено да лицима на која Пројекат утиче – укључујући заједнице и раднике на Пројекту – омогући приступ процедури за решавање проблема. Жалбе могу бити показатељ растућих бојазни заинтересованих актера и могу довести до ескалације проблема ако не буду препознате и решене. Препознавање жалби и њихово решавање подстиче развој позитивних односа између радника на Пројекту, локалних заједница и других актера.

Структурирани Жалбени механизам ће обезбедити решавање жалби везаних за Пројекат кроз транспарентан и непристрасан процес. Процедура за решавање жалби дефинисана у раној фази животног циклуса Пројекта наставиће да се представља грађанима на појединачним или групним састанцима и путем дигиталних алата, штампаних материјала и огласних табли.

Жалбени механизам који Носилац пројекта дефинише у циљу решавања жалби и отклањања бојазни грађана подразумева следеће кораке:

КОРАК 1: Подношење жалби. Актери на Пројекту и грађани могу поднети жалбу тако што ће доставити попуњен образац жалбе, који се може преузети са интернет странице Министарства здравља односно Пројекта, и то обичном или електронском поштом (односно у физичком или електронском облику) Јединици за имплементацију пројекта. Жалбени механизам омогућава и подношење анонимних жалби и њихово решавање.

КОРАК 2: Евидентирање жалбе, категоризација жалбе на основу врсте притужбе и подносиоца ради ефикаснијег решавања и, по могућству, пружање првог одговора одмах. Жалбе се категоризују на основу подносиоца (примера ради, припадници осетљивих група, особе са инвалидитетом, особе са језичким препрекама и слично) и према врсти саме жалбе (примера ради, отежан приступ карантинским или изолационим јединицама, немогућност приступања информацијама о преношењу ковида-19);

КОРАК 3: Истраживање навода из жалбе и саопштавање одговора у року од 10 дана. Основаност упита, повратне информације или жалбе процењује тим Јединице за имплементацију пројекта у чијем саставу ради и специјалиста за социјална питања.

КОРАК 4: Одговор подносиоцу: закључење жалбеног поступка или предузимање даљих корака ако по жалби није решено. Пре закључивања жалбеног поступка тим задужен за Жалбени механизам при Јединици за имплементацију пројекта ће:

- потврдити да су извршене неопходне радње у оквиру Жалбеног механизма, да је спроведен поступак решавања по жалби/притужби или поступак решавања спора, као и да је донета правична одлука;
- организовати један састанак или више њих, и то у року од 10 дана од пријема жалбе или обавештења од заинтересованог лица, ради разматрања могућих решења проблема, ако такав састанак већ није одржан;
- предложити подносиоцу жалбе односно притужбе коначну одлуку о мерама за решавање проблема;
- извршити усаглашене мере за решавање проблема;
- ажурирати Образац евиденције о жалбама и постарати се да га потпише подносилац жалбе/притужбе;
- потписати Образац евиденције о жалбама и унети ажуриране информације о жалби у Регистар жалби; и
- проследити примерке релевантних докумената (као што су, на пример, попуњен Образац жалбе, мере за решавање проблема и записник са састанка, према потреби) учесницима у поступку.

Све жалбе, бојазни и питања које се односе на потпројекат изградње дијагностичко-истраживачког објекта са BSL-3 лабораторијом у оквиру Института за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“ потребно је доставити на следећу адресу:

Адреса електронске поште: covid_bsl3@zdravlje.gov.rs

Поштанска адреса: Пројекат „Хитан одговор Републике Србије на COVID-19“ – потпројекат „Торлак“, Јединица за имплементацију пројекта, Дом здравља „Савски венац“, Пастерова 1, 11000 Београд, Србија

Интернет страница: <https://www.zdravlje.gov.rs/tekst/376352/izgradnja-dijagnosticko-istrzivackog-objekta-sa-bsl-3-laboratorijom-u-okviru-instituta-torlak.php>

Број телефона: +381 11 3606 412

Одговорно лице: специјалиста за социјална питања у Јединици за имплементацију пројекта

Током изградње и експлоатације лабораторије, напред наведени жалбени механизам развијаће се у складу са ставовима актера на које Пројекат утиче, те ће тако ова процедура бити доступна свим тим актерима.

Жалбе се евидентирају након што се приме:

- писмом или електронском поштом послатом на наведене адресе;
- телефонским позивом на наведени број;
- путем кутија за подношење жалби намењених локалним заједницама постављених на улазима у Институт; и
- лично, обраћањем особи за контакт.

Запослени које Институт именује евидентираће жалбе и захтеве примљене путем свих ових канала у једном јединственом систему и пружиће решења у роковима и у складу са оквиром описаним у даљем тексту.

Јединица за имплементацију пројекта ће у јединственом систему евидентирати жалбе:

- које подносиоци лично саопштене запосленима на Пројекту;
- саопштене телефоном/електронском поштом/поштом на напред наведени број односно адресе;
- поднете путем кутија за подношење жалби које ће бити постављене на улазима у Институт;
- које пренесу актери који желе да комуницирају на основу документације Пројекта;
- примљене од грађевинских радника током фазе изградње;
- примљене од запослених у Институту током фазе експлоатације; и
- које извођачи радова саопште и унесу у своју петицију;

и пратиће решавање таквих жалби.

Како би овај метод био успешан, запослени који ће бити задужени за ове послове непосредно ће бити у контакту са другим експертима са Института и запосленима који ће бити укључени у фазу експлоатације. Поред тога, описи послова запослених у Министарству који ће бити задужени за ове послове обухватаће дефинисање јавно доступних жалбених механизма, и то одвојено за раднике на Пројекту, са једне стране, и све остале актере, са друге.

На питања који захтевају хитно решавање и/или подршку одговориће се у року од једног дана, а све жалбе/захтеви ће се евидентирати у року од 2 дана и узети у рад, размотрити и закључити у року од 10 дана. Након тога ће се предузети корективне радње у циљу отклањања узрока жалбе. Одговарајуће решење по жалби ће се затим саопштити подносиоцу жалбе у року од 2 радна дана од завршетка фазе испитивања навода из жалбе.

Службеник Министарства који ће управљати Жалбеним механизмом поседоваће знања о смерницама Светске банке чији је циљ спречавање сексуалног искоришћавања, злостављања и узнемиравања на пројектима који подразумевају финансирање грађевинских радова. Жалбе у вези са случајевима родно заснованог насиља, искоришћавања или узнемиравања могу довести до настанка културе ћутања због негативних реакција заједнице. Да би се то избегло, веома је битно да актери у таквим ситуацијама могу анонимно да поднесу жалбе Пројекту. Поред тога, органи који решавају по жалбама требало би оваквим питањима да приступе поштујући приватност особа о којима је реч и непристрасно.¹

Сви актери који поднесу жалбе могу да захтевају да се њихове притужбе разматрају приватно. Носилац пројекта ће бити задужен за то да се имена и подаци подносиоца жалби не објављују без њихове сагласности.

Учесници у жалбеном поступку у сваком тренутку током његовог трајања могу покренути судски спор. Коришћење механизма за мирно решавање спорова у оквиру Пројекта не спречава подносиоца жалбе да у било ком тренутку у току поступка оствари своја права пред судом.

Образац за прикупљање информација од актера, образац жалбе и образац о решавању по жалби израђени за потребе Пројекта дати су у Прилозима од 1 до 4 уз овај документ.

Служба Светске банке за решавање жалби

Заједнице и појединци који сматрају да је на њих негативно утицао пројекат који се спроводи уз подршку Светске банке могу да поднесу жалбе путем постојећих жалбених механизма на нивоу Пројекта или Служби Светске банке за решавање жалби. Ова служба се стара о томе да примљене жалбе решавају без одлагања како би се решили проблеми на нивоу Програма. Заједнице и појединци на које утиче Пројекат могу поднети жалбе независном Инспекцијском већу Светске банке, које утврђује да ли је проузрокована штета или би штета могла настати услед тога што се Светска банка не придржава својих политика и процедура. Жалбе се могу поднети у сваком тренутку

¹ Видети <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/741681582580194727-0290022020/original/ESFGoodPracticeNoteonGBVinMajorCivilWorksv2.pdf>.

након што се о могућим проблемима непосредно обавести Светска банка и након што се руководству Банке омогући да на њих одговори.

Више информација о томе како поднети жалбу корпоративној Служби за решавање жалби Светске банке може се наћи на адреси <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Више информација о подношењу жалби Инспекцијском већу Светске банке може се наћи на адреси www.inspectionpanel.org.

6.1 Евиденција о жалбама

У циљу дефинисања оквира за успостављање Жалбеног механизма, у овом одељку представљају се информације о подацима које треба обухватити процедуром евидентирања жалби.

У оквиру будућег Жалбеног механизма, све жалбе ће се регистровати у Евиденцији о жалбама уз доделу евиденцијског броја.

Поред тога, Евиденција о жалбама ће се користити за праћење статуса жалбе, утврђивање учесталости подношења жалбе, анализирање разлога за подношење жалбе и идентификовање честих жалби и трендова.

У даљем тексту представљена је структура Евиденције о жалбама.

Табела 6-1. Списак података које ће обухватати Евиденција о жалбама

Евиденција о жалбама	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Евиденцијски број жалбе ✓ Датум жалбе ✓ Место на коме и облик у коме је жалба примљена (за кутије за подношење жалби) ✓ Подаци за контакт подносиоца жалбе (за жалбе које нису поднете анонимно) ✓ Садржина жалбе ✓ Лица одговорна за решавање проблема ✓ Датум почетка и завршетка испитивања навода из жалбе ✓ Резултати испитивања ✓ Информације о предложеним корективним радњама које ће се доставити подносиоцу жалбе (за жалбе које нису поднете анонимно) и датум достављања ✓ Рокови за поступање запослених ✓ Информација о томе да ли је корективна радња била задовољавајућа или представља разлог да се жалба сматра нерешеном ✓ Дан закључења поступка ✓ Евентуалне преостале радње у случају жалби које нису решене
---------------------------------	--

Образац евиденције о жалбама дат је у Прилогу 4.

6.2 Жалбени механизам за грађане

Жалбе би требало размотрити што је хитније могуће како би се убрзало њихово решавање. Без обзира на уобичајене рокове за одговор и решавање, поједине жалбе могу захтевати хитну реакцију, што је случај са хитним безбедносним проблемима или проблема који утичу на јавно здравље.

Жалбени механизам за грађане реализује се у 6 корака описаних у даљем тексту:

Табела 6-2. Жалбени механизам за грађане

Корак	Радња	Опис
Корак 1	Идентификовање жалбе	<i>Без обзира на уобичајене рокове за одговор и решавање, поједине важне жалбе могу захтевати хитно реаговање, што је случај, примера ради, са хитним безбедносним проблемима или проблемима који утичу на приходе грађана у локалној заједници.</i>
Корак 2	Евидентирање жалбе у систему	<i>Након утврђивања степена њене хитности, жалба се обавезно евидентира.</i>
Корак 3	Утврђивање конкретних радњи као одговор на жалбу и њихово упућивање одговарајућим службама / руководиоцима ради решавања	<i>На питања који захтевају хитно решавање и/или подршку одговориће се у року од једног дана, а све жалбе/захтеви ће се одобрити у року од 2 дана и решити у року од 10 дана. Одговарајуће решење по жалби ће се затим саопштити подносиоцу жалбе у року од 2 радна дана од завршетка фазе испитивања навода из жалбе.</i>
Корак 4	Израда одговора на жалбу	<i>Именовани тим ће израдити одговор у року од 10 дана уз учешће релевантних служби и руководилаца, осим за жалбе које се односе на хитне случајеве. У одговору би требало навести одговарајуће решење узрока жалбе, што може подразумевати додатне информације ради појашњења ситуације или предузимање радњи на отклањању проблема.</i>
Корак 5	Саопштавање израђеног одговора на жалбу	<i>Службеник задужен за решавање жалби на Пројекту примениће и усвојити најадекватнији приступ саопштавању релевантног одговора. Одговор ће садржати и поуку о томе како подносилац жалбе може даље остваривати своја права у случају да није задовољан исходом поступка. У случају да је жалба поднета анонимно, резиме жалбе и њеног решења требало би објавити на интернет страници Министарства и на огласним таблама у близини објекта Пројекта, као и у просторијама локалне самоуправе у насељима на које се очекује да ће Пројекат утицати. Поред тога, представнике локалне самоуправе требало би контактирати у вези са анонимним жалбама и њиховим решењима.</i>
Корак 6	Закључивање жалбеног поступка	<i>Узевши у обзир потенцијалне ефекте жалбе, подносиоцу се може дати време за одговор који ће се евидентирати да ли се утврдило да ли се жалба сматра решеном или је потребно предузети додатне радње. Коначно одобрење се даје након што одговарајући службеници на Пројекту оцене да ли се жалбени поступак може закључити. Информације о закљученим жалбеним поступцима евидентирају се на систематски начин и стављају на увид надлежним органима према потреби током инспекцијских поступака које врше трећа лица.</i>

У случају да је жалба поднета анонимно, резиме жалбе и њеног решења требало би објавити на интернет страници Министарства и на огласним таблама у близини објекта Пројекта, као и у насељима на које се очекује да ће Пројекат утицати.

6.3 Жалбени механизам за запослене

У Процедурама за управљање радном снагом (LMP) описан је приступ остваривању циљева стандарда ESS2 Светске банке, који се односи на радно ангажовање и услове рада, на Пројекту. У тим процедурама се идентификују категорије радника који ће вероватно бити ангажовани на Пројекту, наводе се услови за запошљавање или ангажовање радника на Пројекту, дефинишу захтеви и стандарди који морају да буду испуњени и политике и процедуре које се морају следити, оцењују ризици и предлажу механизми за спровођење мера у циљу поштовања овог стандарда. Циљ документа LMP јесте да се избегну, ублаже и контролишу ризици и ефекти који се односе на запослене на Пројекту и дефинише начин за управљање радом запослених на Пројекту, у складу са захтевима домаћих прописа и стандарда ESS2.

Жалбени механизам за запослене намењен је за решавање жалби запослених на Пројекту (односно, како непосредно тако и посредно запослених радника).

Структура овог механизма га чини сврсисходним приступом за правовремено препознавање, оцену и решавање жалби током читавог животног циклуса Пројекта. Жалбеним механизмом би требало гарантовати да ниједан запослени који поднесе жалбу неће бити суочен са било каквом врстом одмазде.

У најкраћем, Жалбени механизам за запослене нарочито се односи на: безбедност и заштиту на раду, услове рада, зараде, проблеме са локалном заједницом или колегама, проблеме са хигијеном у заједничким просторијама, недостатак хране и/или неадекватну безбедност на раду, и слично.

Сви радници на Пројекту биће упознати са Жалбеним механизмом писменим и усменим путем. Сваки радник би требало да буде упознат са Жалбеним механизмом у тренутку ступања у радни однос, а детаљне информације о његовом раду требало би да буду лако доступне, примера ради у приручницима за запослене.

Будући да је појединим радницима поверљивост изузетно важна, омогућено је подношење анонимних жалби. Са друге стране, анонимност жалби може да спречи експерта кога Носилац пројекта задужи за поступање по жалбама да реши конкретно питање и пружи повратне информације. Без обзира на то, радницима на Пројекту који желе да поднесу жалбе анонимно то треба и омогућити.

На питања који захтевају хитно решавање и/или подршку одговориће се истог дана, а све жалбе/захтеви ће се евидентирати у року од 2 дана и узети у рад, размотрити и

закључити у року од 10 дана. Након тога ће се предузети корективне радње у циљу отклањања узрока жалбе. Одговарајуће решење по жалби ће се затим саопштити подносиоцу жалбе у року од 2 радна дана од завршетка фазе испитивања навода из жалбе.

Ако се утврди да жалба превазилази оквире Жалбеног механизма на Пројекту, о томе би требало обавестити подносиоца путем жељеног канала комуникације и предложити алтернативни начин решавања проблема.

Службеник Министарства задужен за то ће на сваких 5 дана отворати кутије за подношење жалби на Пројекту и оцењивати да ли проблеми пријављени писменим путем потпадају под Жалбени механизам за запослене. Опис процеса решавања анонимних жалби и других сродних обавештења може бити истакнут у писменом облику у заједничким просторијама у којима бораве радници.

Жалбе би требало размотрити што је хитније могуће како би се убрзало њихово решавање. Без обзира на уобичајене рокове за одговор и решавање, поједине жалбе могу захтевати хитну реакцију, што је случај, примера ради, са проблемима који утичу на приходе радника.

Жалбени механизам за запослене реализује се у 5 корака описаних у даљем тексту:

Табела 6-3. Жалбени механизам за запослене

Корак	Радња	Опис
Корак 1	Идентификовање жалбе	<i>Жалба се подноси службенику Министарства који ће бити одређен за то. Она се може поднети лично, телефоном, писмом, путем кутије за подношење жалби или електронском поштом.</i>
Корак 2	Евидентирање жалбе у систему	<i>Након што се жалба прими и евидентира, службеник Министарства који ће бити одређен за то ће, на основу њеног предмета и пријављеног проблема, одредити сектор, руководиоца или запосленог који је задужен за решавање жалбе.</i>
Корак 3	Спровођење потребних радњи у вези са жалбом	<p><i>Службеник Министарства који ће бити одређен за то и релевантне организационе јединице требало би да размотре чињенице везане за жалбу. Тај поступак би за циљ требало да има утврђивање и анализу узрока жалбе и идентификовање одговарајућих мера за његово отклањање. Анализа узрока подразумева анализу различитих аспеката жалбе, као што су основне информације о запосленом, учесталост подношења жалбе, начин рада руководиоца, недавни инциденти на радном месту и слично.</i></p> <p><i>Према потреби, службеник Министарства који ће бити одређен за то може обавити и поверљиве разговоре са релевантним особама како би стекао конкретнији увид у питање о коме је реч. Може се оцијенити да је потребан и обилазак терена да би се из прве руке стекла сазнања о природи жалбе и да би се потврдили основаност и озбиљност жалбе.</i></p> <p><i>Након што се релевантна организациона јединица упозна са детаљним информацијама о жалби, ту жалбу ће заједно размотрити запослени и регионални и/или линијски руководиоца.</i></p> <p><i>Фаза испитивања навода требало би да се заврши најкасније 10 дана од дана пријема жалбе.</i></p>
Корак 4	Решавање жалбе и закључивање жалбеног поступка	<p><i>Поступак се закључује у складу са решењем до кога заједничким радом дођу именовани службеник Министарства и одговарајући сектори или руководиоци. Подносиоцу жалбе би у року од 10 дана од завршетка фазе испитивања навода саопштити адекватан одговор на жалбу.</i></p> <p><i>Ако жалба превазилази оквир одговорности именованог службеника Министарства, жалбу би требало проследити Јединици за имплементацију пројекта ради решавања на нивоу руководства у року од 7 дана од прослеђивања.</i></p>
Корак 5	Закључивање жалбеног поступка	<p><i>Након што добије неопходне потписе, именовани службеник Министарства закључује жалбени поступак када је жалба решена а исход саопштен подносиоцу. Тренутни статус жалбе и подаци о њеном решавању уносе се у Евиденцију о жалбама. Сврха уношења додатних информација у Евиденцију о жалбама је да се обезбеде полазни подаци за евентуалне будуће жалбе сличне врсте.</i></p> <p><i><u>У случају да је жалба поднета анонимно, резиме жалбе и њеног решења требало би објавити на интернет страници Министарства и на огласним таблама у заједничким просторијама објекта, као и на састанцима о примени мера безбедности (тзв. toolbox састанцима) или редовним недељним састанцима.</u></i></p>

7 ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Носилац пројекта ће реализовати мере праћења током читавог трајања Пројекта. Овај SEP ће бити анализиран једном годишње и ажуриран у складу са развојем догађаја у објекту и неочекиваним реакцијама грађана, према потреби.

Жалбени механизам дефинисан за Пројекат примењиваће се делотворно а Носиоцу пројекта и зајмодавцу ће се достављати статистички резиме резултата примене Жалбеног механизма.

Кључни показатељи учинка који ће се користити током спровођења овог SEP-а наведени су у табели у даљем тексту.

Табела 7-1. Кључни показатељи учинка (КПУ) и мере праћења – ангажман са заинтересованим странама

Р.бр.	КПУ
1	Број жалби грађана поднетих у току 6 месеци и број таквих жалби које су решене у предвиђеном року
2	Број комуникационих порука о физичком дистанцирању усмерених на осетљиве групе
3	Број израђених конкретних порука о едукацији/комуникацији/свести у вези са здрављем намењених осетљивим групама

У извештајима ће се наводити само неопходне информације о жалбама, а лични подаци особа које користе Жалбени механизам остаће поверљиве и неће се износити у тим извештајима.

Документ SEP ће периодично бити ревидиран и ажуриран, према потреби, током реализације Пројекта како би се осигурало да су информације наведене у њему доследне и ажурне, као и да би дефинисани начини ангажмана са заинтересованим странама и даље били адекватни и делотворни у односу на контекст Пројекта и конкретне фазе његове реализације. Документ SEP ће бити измењен тако да адекватно одражава евентуалне значајне измене пројектних активности и рокова за његово спровођење. Запослени ће прикупљати тромесечне резимее и интерне извештаје о жалбама и питањима грађана и евентуалним инцидентима на које се оне односе, заједно са статусима реализације релевантних корективних/превентивних радњи, и достављати вишим руководиоцима Пројекта. Тромесечни резимеи ће представљати механизам за оцену како броја тако и природе жалби и захтева за информацијама, као и способности Пројекта да да њих одговори правовремено и делотворно. Актери се

могу информисати о активностима ангажмана са грађанима које Пројекат реализује током године могу саопштавати на три начина:

- објављивањем посебног годишњег извештаја о раду Пројекта са заинтересованим странама;
- применом софтверских решења за анкетирање у циљу повећања обима двосмерне интеракције и пружања повратних информација. Најадекватније решење било би коришћење једне „контролне табле“ за поједностављено мерење и разумевање повратних информација (то може бити било која платформа коју користи републичка влада или Министарство здравља, или, уместо ње или паралелно са њом, према потреби, решење SurveyMonkey или друга слична електронска платформа) ради прикупљања информација од грађана о променама које они очекују као резултат свог ангажмана и коришћења тих информација за остваривање бољих развојних исхода и задовољавање потреба грађана;
- редовним праћењем показатеља о повратним информацијама примљеним од корисника.

ПРИЛОГ – 1 Образац за прикупљање информација

Образац попунио:	Датум и време:			
Предмет састанка:	Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“			
1. ИНФОРМАЦИЈЕ О САСТАНКУ				
Интервјуисани субјекат	Начин комуникације:			
Име и презиме интервјуисаног лица:	Телефоном / Путем СОС линије	<input type="checkbox"/>		
Број телефона:	Лично	<input type="checkbox"/>		
Адреса:	Путем интернет странице / електронске поште	<input type="checkbox"/>		
Адреса електронске поште:	На други начин (описати)	<input type="checkbox"/>		
Врста актера				
Државни орган <input type="checkbox"/>	Лице на које утиче Пројекат <input type="checkbox"/>	Приватно предузеће <input type="checkbox"/>	Струковна комора <input type="checkbox"/>	НВО <input type="checkbox"/>
Фокус-група <input type="checkbox"/>	Удружење послодаваца <input type="checkbox"/>	Синдикат <input type="checkbox"/>	Медиј <input type="checkbox"/>	Универзитет <input type="checkbox"/>
2. ОПИС САСТАНКА				
Питања везана за Пројекат:				
Бојазни/повратне информације везане за Пројекат:				
Одговори на напред изнете ставове:				

Евидентирао
Име и презиме:
Потпис:

Подносилац жалбе
Име и презиме:
Потпис

ПРИЛОГ – 2 Образац жалбе/захтева

Образац попунио:	Датум и време:			
Предмет састанка:	Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“			
1. ПОДАЦИ О ПОДНОСИОЦУ ЖАЛБЕ				
Име и презиме:	Начин подношења жалбе:			
Број личне карте:	Телефоном / Путем СОС линије		<input type="checkbox"/>	
Број телефона:	Лично		<input type="checkbox"/>	
Адреса:	Путем интернет странице / електронске поште		<input type="checkbox"/>	
Адреса електронске поште:	На други начин (описати)		<input type="checkbox"/>	
Врста актера				
Државни орган <input type="checkbox"/>	Лице на које утиче Пројекат <input type="checkbox"/>	Приватно предузеће <input type="checkbox"/>	Струковно удружење <input type="checkbox"/>	НВО <input type="checkbox"/>
Фокус-група <input type="checkbox"/>	Удружење послодаваца <input type="checkbox"/>	Синдикат <input type="checkbox"/>	Медиј <input type="checkbox"/>	Универзитет <input type="checkbox"/>
2. ДЕТАЉНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ЖАЛБИ				
Опис жалбе:				
Начин решавања који захтева подносилац:				

*Евидентирао
Име и презиме/потпис*

*Подносилац жалбе
Име и презиме/потпис*

ПРИЛОГ – 3 Образац о решавању жалбе

Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“	
1. УТВРЂЕНЕ КОРЕКТИВНЕ РАДЊЕ	
1	
2	
3	
4	
5	
Одговорна служба	
2. РЕШАВАЊЕ ЖАЛБЕ	
<i>Овај део попуњава и потписује подносилац жалбе ако је решена жалба наведена у Обрасцу евиденције о жалбама.</i>	

Датум решавања
жалбе:

...../...../.....
.....

Име и презиме/потпис лица које је решило жалбу:

Име и презиме/потпис подносиоца жалбе:

