

Oktobar 2024.

NOVI SAD SOLARNO TERMALNI SISTEM – STUDIJA OPRAVDANOSTI I PROCENA UTICAJA NA ŽIVOTNU SREDINU I DRUŠTVENA PITANJA

Sistem daljinskog grejanja Novi Sad



Plan angažovanja zainteresovanih strana

Sadržaj

1	Uvod.....	4
1.1	Kontekst Projekta	4
1.2	Kratak opis Projekta.....	5
1.3	Ciljevi i obuhvat ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana	6
2	Regulatorni zahtevi za uključivanje zainteresovanih strana	7
2.1.1	Zahtevi domaćeg zakonodavstva	7
2.1.2	Zahtevi EBRD-a	7
3	Identifikacija zainteresovanih strana i plan angažmana.....	8
3.1	Uvod	8
3.2	Prethodno angažovanje zainteresovanih strana.....	8
3.3	Zainteresovane strane Projekta.....	8
3.4	Planirano objavljivanje informacija i konsultacije	10
3.5	Ciljevi i metode angažmana	11
4	Upravljanje pritužbama.....	13
4.1	Pregled	13
4.2	Podnošenje pritužbi	13
4.3	Beleženje i potvrđivanje prijema pritužbi	13
4.4	Pomaganje podnosiocima pritužbe	14
4.5	Rešenje po pritužbi.....	14
4.6	Kontakt informacije za slanje pritužbi	14
5	Monitoring i izveštavanje	15
6	Prilozi	16
6.1	Obrazac za pritužbe na Projekat.....	16
6.2	Registar pritužbi - šablon.....	17
6.3	Registar internog angažovanja zainteresovanih strana – šablon.....	18

Spisak skraćenica

PUŽS	Procena uticaja na životnu sredinu
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
NTS	Netehnički sažetak
NVO	Nevladina organizacija
JUP	Jedinica za upravljanje Projektom
UR	Uslov za realizaciju

1 Uvod

1.1 Kontekst Projekta

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) razmatra finansiranje Javnog komunalnog preduzeća „Novosadska toplana“ („Preduzeće“) za razvoj, izgradnju i integraciju solarno-termalnog sistema u okviru postojeće mreže daljinskog grejanja (“Projekat”). Glavne komponente Projekta su dva sezonska skladišta toplotne energije, solarno kolektorsko postrojenje i tehnička zgrada sa sistemom toplotne pumpe i električnim bojlerima. Vlada Republike Srbije klasifikovala je ovaj Projekat kao jedan od tri najznačajnija energetska projekta za 2024. godinu. Kratak opis Projekta dat je u [odeljku 1.2](#) ispod.

Projekat je kategorisan kao 'B'¹ u skladu sa EBRD-ovom politikom zaštite životne sredine i društva (2019)².

Ključne prednosti Projekta uključuju:

- > Proizvodnju obnovljive energije, što doprinosi proizvodnji čiste energije bez zagađenja i smanjenju ovisnosti o fosilnim gorivima (očekivana proizvodnja obnovljive energije iznosi 60.842 MWh/godišnje),
- > Doprinos smanjenju zagađenja vazduha smanjenjem emisija zagađivača, prvenstveno NOx i CO,
- > Mogućnosti za zapošljavanje tokom faze rada (približno 10 novih radnika za upravljanje solarno-termalnim sistemom),
- > Stabilnost troškova grejanja kroz integraciju solarno termalne tehnologije u sisteme grejanja. Ova promena bi smanjila povezanost troškova grejanja sa oscilacijama cena gasa, pružajući potrošačima konzistentniji i pouzdaniji okvir za cene.

Pokazujući svoju posvećenost implementaciji solarno-termalnog projekta, grad Novi Sad je uključio ovaj Projekat u Generalni urbanistički plan grada Novog Sada do 2030. godine. Ovaj dokument je usvojen od strane Skupštine grada u julu 2022. godine. Pored toga, Skupština grada je uključila ovaj Projekat u Plan razvoja grada Novog Sada do 2030. godine, koji je zvanično usvojen u decembru 2023. godine. Shodno tome, Projekat je uključen u sve relevantne prostorno-planske dokumente.

Projekat će voditi Jedinica za upravljanje projektom (JUP).

¹ Projekat je kategorisan „B“ kada su njegovi potencijalni uticaji po životnu sredinu i/ili društvena pitanja tipično specifični za lokaciju, i/ili se lako identifikuju i rešavaju kroz delotvorne mere ublažavanja.

² EBRD Politika je dostupna na: <https://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html>

1.2 Kratak opis Projekta

Projektna lokacija je u industrijskoj zoni, u neposrednoj blizini postojećeg sistema daljinskog grejanja grada i operativnog kogenerativnog postrojenja „TE-TO Novi Sad“. Šira Projektna lokacija prikazana je na slici ispod.



Slika 1-1: Lokacija Projekta: levo – grad Novi Sad sa crvenim krugom koji označava Projektnu lokaciju; desno: uvećani prikaz Projektna lokacije

Ključne komponente projekta su:

- > **Dva sezonska skladišta toplotne energije** – sever i jug,
- > **solarno kolektorsko postrojenje**, i
- > **tehnička zgrada**, u kojoj se nalaze toplotna pumpa i elektro-bojleri, kao i druge prateće komponente.

Na sledećoj slici je prikazana 3D vizualizacija budućeg solarno-termalnog sistema.



Slika 1-2: Vizualizacija budućeg solarno-termalnog sistema (uključujući severno i južno sezonsko skladište toplotne energije, solarno kolektorsko postrojenje i tehničku zgradu)

Solarno-termalni sistem će biti izgrađen na parceli od 53,7 ha, od čega je približno 20,7 ha namenjeno za izgradnju sistema sezonskih skladišta toplotne energije, a oko 33 ha za instalaciju solarno kolektorskog postrojenja.

Područje sezonskih skladišta se nalazi između II zone zaštite vode za piće i „TE-TO Novi Sad“. Površina predviđena za solarno kolektorsko postrojenje nalazi se unutar II zone zaštite vode za piće. Iako se ova oblast trenutno ne koristi za snabdevanje vodom, postoje planovi da se ona u budućnosti uključi kao dodatni izvor. S obzirom na to da se Projektna

lokacija nalazi unutar ove zone zaštite, jedina dozvoljena upotreba zemljišta je za postavljanje solarnih kolektora³. Izgradnja sistema sezonskih skladišta u ovoj zoni je zabranjena.

Do Projektnog područja može se pristupiti putem lokalnog puta koji vodi do parcela predviđenih za izgradnju sistema sezonskih skladišta, solarno kolektorskog postrojenja i tehničke zgrade, a koji se nalazi na nasipu projektovanom za zaštitu od poplava, na nadmorskoj visini od +8,00 m u odnosu na reku Dunav. Takođe, pristup je moguć putevima koji se koriste za „TE-TO Novi Sad“, a koja graniči sa lokacijom predviđenom za izgradnju sezonskih skladišta.

Sve parcele potrebne za Projekat su u javnom vlasništvu.

Detaljan opis planiranih radova na izgradnji i rekonstrukciji dat je u Netehničkom sažetku (NTS) koji je deo paketa za objavljivanje u okviru ovog Projekta zajedno sa ovim Planom angažovanja zainteresovanih strana.

1.3 Ciljevi i obuhvat ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana

Ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana („Plan“) je pripremljen kako bi se svim zainteresovanim i pogođenim stranama jasno predstavio program angažovanja zainteresovanih strana, koji će biti sproveden tokom celog životnog ciklusa Projekta.

Cilj ovog Plana je da olakša donošenje odluka u vezi sa Projektom i stvori mogućnosti za aktivno uključivanje svih zainteresovanih strana na vreme, kao i da omogući zainteresovanim stranama da izraze svoja mišljenja i zabrinutosti koje mogu uticati na odluke o Projektu. Svrha Plana, dakle, da poboljša angažovanje zainteresovanih strana tokom životnog ciklusa Projekta i da sprovede angažman zainteresovanih strana u skladu sa zakonodavstvom Srbije, kao i sa zahtevima EBRD-a.

Ovaj Plan je „živi“ dokument koji će periodično ažurirati JUP po potrebi, kako bi odražavao ključne promene u aktivnostima Projekta ili bilo koji novi razvoj u okviru Projekta.

³ Potvrđeno Generalnim urbanističkim planom Grada Novog Sada do 2030. godine, koji je Skupština grada Novog Sada usvojila u julu 2022. godine.

2 Regulatorni zahtevi za uključivanje zainteresovanih strana

2.1.1 Zahtevi domaćeg zakonodavstva

Srbija ima posebne zakone sa zahtevima u pogledu objavljivanja i transparentnosti:

- > Zakonom o javnim preduzećima (usvojen 2016. godine, sa izmenama i dopunama iz 2019. godine) propisano je da se informacije koje se odnose na finansijsko i drugo poslovanje u javnim preduzećima moraju prezentovati online, uključujući godišnje izveštaje, informacije i kontakte itd.
- > Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja (usvojen 2004. godine, sa poslednim izmenama iz 2021. godine) navodi da su javni organi obavezni da svakoj osobi omoguće primanje i upoznavanje sa informacijama od javnog značaja, osim u slučajevima predviđenim zakonom.
- > Zakon o javnom informisanju i medijima (usvojen 2014. godine, sa poslednim izmenama iz 2016. godine) propisuje da je javno informisanje slobodno i nije podložno cenzuri, te da javnost ima pravo i interes da bude informisana o pitanjima od javnog značaja.

Srbija je takođe ratifikovala Arhusku konvenciju o pristupu informacijama, učešću javnosti u donošenju odluka i pristupu pravdi u pitanjima životne sredine. Konvencija se primenjuje kako na vladine organizacije, tako i na sve druge fizičke ili pravne osobe koje imaju javne odgovornosti ili funkcije, ili pružaju javne usluge.

2.1.2 Zahtevi EBRD-a

U svojoj Politici zaštite životne sredine i društvenih pitanja iz 2019. godine, EBRD je definisao sveobuhvatan skup specifičnih uslova za realizaciju (UR) za koje se očekuje da budu ispunjeni prilikom implementacije projekata. UR 10 (Objavljivanje informacija i angažovanje zainteresovanih strana) naglašava važnost otvorenog, smislenog i transparentnog angažovanja sa zainteresovanim stranama. Zahtevi EBRD-a UR 10 mogu se sažeti na sledeći način:

- > Proces angažovanja zainteresovanih strana obuhvata identifikaciju i analizu zainteresovanih strana, planiranje angažovanja, objavljivanje informacija, smisleno konsultovanje, sprovođenje mehanizma za pritužbe i kontinuirano izveštavanje relevantnih zainteresovanih strana. Angažovanje mora početi rano u fazi razvoja implementacije projekta i nastaviti se tokom celog životnog ciklusa projekta.
- > Klijenti moraju osigurati da zainteresovane strane imaju pristup blagovremenim, relevantnim i razumljivim informacijama, kao i da se angažovanje sprovodi na kulturno primeren i inkluzivan način, bez manipulacije i prisile. Klijent će objaviti relevantne informacije o projektu, na lokalnom jeziku/jedicima i na način koji je pristupačan i kulturno primeren, uzimajući u obzir specifične potrebe grupa koje mogu biti drugačije ili nesrazmerno pogođene projektom ili populacija sa specifičnim potrebama za informacijama. Tokom čitavog trajanja projekta, klijent će pružati informacije identifikovanim zainteresovanim stranama na kontinuiranoj osnovi.
- > Klijenti će sprovesti smisleno konsultovanje, zasnovano na prirodi i obimu negativnih rizika i uticaja projekta, kao i na nivou interesovanja zainteresovanih strana.
- > Kako bi odgovorili na zabrinutosti zainteresovanih strana vezane za projekat blagovremeno, Klijenti će što je moguće ranije u procesu razvoja projekta uspostaviti efikasan mehanizam za pritužbe, kako bi primao i olakšao rešavanje zabrinutosti i pritužbi zainteresovanih strana.
- > Klijenti su u obavezi da razviju i sprovedu Plan angažovanja zainteresovanih strana koji opisuje kako će angažovanje biti sprovedeno, uključujući vreme i metode angažovanja, informacije koje će biti objavljene, jezik(e) objavljivanja i tip informacija koje će se tražiti od zainteresovanih strana. Klijenti će identifikovati strane pogođene projektom koje, zbog svojih specifičnih okolnosti, mogu biti u nepovoljnom položaju ili ranjive.

3 Identifikacija zainteresovanih strana i plan angažmana

3.1 Uvod

Kanali komunikacije i objavljivanja informacija su definisani u ovom Planu uzimajući u obzir specifične potrebe različitih grupa zainteresovanih strana. Preduzeće priznaje značaj smislenog i pravovremenog angažovanja sa zainteresovanim stranama kako bi osiguralo uspeh Projekta. Kroz ovaj proces angažovanja, Preduzeće ima za cilj da prikupi dragocene povratne informacije, komentare i sugestije od zainteresovanih strana kako bi poboljšalo dizajn Projekta i maksimizovalo lokalne koristi.

3.2 Prethodno angažovanje zainteresovanih strana

Preduzeće je sprovedo različite aktivnosti kako bi informisalo javnost i uključilo zainteresovane strane u ranoj fazi Projekta. To je uključivalo napore za javno informisanje i sastanke sa ključnim članovima lokalne zajednice i predstavnicima vlasti kako bi razgovarali o Projektu. Međutim, u ovoj fazi nije bilo sastanaka sa javnošću ili nevladinim organizacijama (NVO).

Javnosti je pružena prilika da bude informisana o Projektu putem organizovanih javnih uvida i rasprava. Kao što nalaže nacionalno zakonodavstvo, javne rasprave o Generalnom urbanističkom planu grada Novog Sada održane su početkom 2022. godine. Pored toga, nadležna tela održala su rasprave i javni uvid u Plana razvoja Grada Novog Sada za period 2023-2030, uključujući Strategiju razvoja sistema daljinskog grejanja Novog Sada, u periodu od 30. oktobra do 12. novembra 2023. godine.

3.3 Zainteresovane strane Projekta

Zainteresovane strane Projekta su identifikovane kako bi se odgovorilo na različite zahteve za konsultacije. To uključuje osobe ili grupe koje su:

- > direktno i/ili indirektno pogođeni Projektom,
- > imaju određene interese za Projekt i njegove aktivnosti, ili
- > imaju mogućnost da utiču na sam Projekat i njegov konačni ishod.

U toku izrade ovog Plana sprovedeno je mapiranje zainteresovanih strana na osnovu poseta Projektom području, pregleda dostupne Projektne dokumentacije i razgovora sa predstavnicima Preduzeća. Identifikovani ključni zainteresovani subjekti Projekta navedeni su u nastavku. Treba napomenuti da svaki zainteresovani subjekt koji nije identifikovan u ovoj fazi Projekta može direktno kontaktirati JUP kako bi se predstavio i izneo svoje potrebe, čime će se olakšati efikasna implementacija Plana.

1. Lokalna zajednica: Projektna lokacija se nalazi unutar industrijske zone „Sever 4“, u kojoj se nalaze „TE-TO Novi Sad“ i neaktivne rafinerijske instalacije. Unutar ili u blizini Projektne lokacije nema kuća. Najbliže naselje je malo gradsko naselje po imenu Šangaj, koje se nalazi na oko 900 m od Projektnog područja, sa populacijom od 1,748 stanovnika. Šangaj je u potpunosti obuhvaćen industrijskom zonom koja je označena kao Radna zona „Sever 4“ i prostire se na otprilike 0.13 km². Naselje nije vidljivo iz Projektnog područja, jer se nalazi na suprotnoj strani od „TE-TO Novi Sad“. S obzirom na razdaljinu i prirodu građevinskih radova, očekuje se minimalan uticaj na stanovnike ovog naselja, osim potencijalnih privremenih povećanja nivoa buke i saobraćajnih prekida usled kretanja teških vozila (kamiona) tokom građevinskih aktivnosti. Međutim, očekuje se da će povećanje saobraćaja uticati samo na periferni deo naselja. Nisu identifikovane posebne ranjive grupe.

Zemljište koje je predviđeno za instalaciju solarno kolektorskog postrojenja je dato pod zakup od Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede u poljoprivredne svrhe. Zakupci, koji ovo zemljište koriste za poljoprivredu, izgubiće pristup parceli kada izgradnja počne. Prema uslovima ugovora o zakupu, ukoliko se poljoprivredno zemljište prenameni za izgradnju, zakup će biti raskinut, a zakupci više neće imati pravo korišćenja zemljišta. Zbog navedenog, biće od ključnog značaja da Ministarstvo obavesti zakupce unapred o planiranom početku izgradnje kako bi im se omogućilo dovoljno vremena da prilagode svoje poljoprivredne aktivnosti i naprave neophodne aranžmane kako bi se izbegli bilo kakvi uticaji.

Lokalna zajednica će biti posebno zainteresovana za potencijal Projekta da doprinese rešenju problema zagađenja vazduha. Implementacija Projekta će promovisati korišćenje čiste, obnovljive energije i smanjiti potrošnju prirodnog gasa, što će dovesti do smanjenja emisija zagađujućih materija (NOx, SOx, PM2.5, PM10 i CO) za približno 95%. Urbane oblasti često se suočavaju sa višim nivoima zagađenja u poređenju sa ruralnim regionima, i svaka inicijativa koja doprinosi smanjenju zagađivača vazduha mogla bi značajno koristiti Gradu Novom Sadu i okolnim predgrađima. Potencijal Projekta za poboljšanje kvaliteta vazduha biće važan faktor za stanovnike koji su zabrinuti zbog uticaja na životnu sredinu i javno zdravlje.

Perspektiva novih radnih mesta koja će biti stvorena kroz Projekat verovatno će privući pažnju lokalne zajednice. U urbanom okruženju kao što je Novi Sad, gde su mogućnosti zapošljavanja i ekonomski razvoj ključni, stvaranje novih pozicija biće veoma cenjeno.

Korisnici usluga daljinskog grejanja u Novom Sadu biće snažno zainteresovani za Projekat. Smanjenjem zavisnosti od cena gasa, koje su podložne čestim fluktuacijama na međunarodnom tržištu, Projekat će pomoći da se potrošači zaštite od iznenadnih poskupljenja. Ovo bi koristilo ne samo domaćinstvima, već i preduzećima i javnim institucijama koje se oslanjaju na daljinsko grejanje.

2. Zainteresovane strane s opštim interesom za projekte obnovljive energije, uključujući potencijalno zainteresovane nevladine organizacije: Ova kategorija zainteresovanih strana obuhvata širi spektar pojedinaca i organizacija koji, iako nisu direktno pogođeni Projektom, mogu imati interes za njegove rezultate. To uključuje opštu populaciju Novog Sada i Srbije, s obzirom na to da je ovo prvi solarno kolektorski sistem u zemlji, kao i ekološke nevladine organizacije (posebno one koje se fokusiraju na obnovljive izvore energije i održivost životne sredine). Iako takve organizacije još nisu pokazale poseban interes za ovaj Projekat, sve će imati mogućnost da iznesu svoje mišljenje ili zabrinutosti tokom pripreme i implementacije Projekta (sve organizacije koje su zainteresovane za Projekat mogu poslati svoje kontakt podatke JUP-u kako bi bile uključene u ovaj Plan i direktno obavestavane o događajima vezanim za Projekat).

3. Relevantni državni i javni subjekti: Ključni državni i javni subjekti relevantni za Projekat su predstavljeni u tabeli ispod.

Institucija/organizacija	Uloga relevantna za Projekat
Ministarstvo finansija	> zajmoprimac
Ministarstvo zaštite životne sredine	> izdaje mišljenja/odobrenja Studije procene uticaja na životnu sredinu (PUŽS) (Ministarstvo će dati mišljenje da li je PUŽS potrebna za ovaj projekat) > odgovoran za licenciranje, praćenje, prikupljanje podataka i inspekciju
Vlada Autonomne Pokrajine Vojvodine	> odgovorna za izdavanje građevinskih dozvola za ovaj Projekat kako je definisano nacionalnim zakonodavstvom
Gradska uprava za zaštitu životne sredine Grada Novog Sada	> odgovorna za administraciju i koordinaciju sledećih sektora na svojoj teritoriji: urbanističko planiranje, građevinarstvo i korišćenje zemljišta; poljoprivrede; upravljanje vodama; šumarstvo; zaštita životne sredine

	uključujući upravljanje prirodnim resursima; i razvoj ekoloških programa u skladu sa nacionalnim programima
Ministarstvo rudarstva i energetike	> Izdaje energetske dozvole
Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede	> upravlja zemljištem potrebnim za postavljanje solarnih kolektora
JKP 'Novosadska toplana'	> odgovorno za implementaciju Projekta

4. Izvođači ili podizvođači za izgradnju, monitoring i nadzor radova, kao i njihovi zaposleni – još nisu odabrani, ali su ključni akteri za uspešnu realizaciju i isporuku Projekta, obezbeđujući sigurnost i usklađenost tokom procesa izgradnje.

5. Zaposleni u Preduzeću biće angažovan u planiranju i izvršenju Projekta, sa naglaskom na elemente kao što su obezbeđivanje bezbednog radnog okruženja, promovisanje poštenih praksi zapošljavanja i rešavanje drugih pitanja vezanih za rad.

3.4 Planirano objavljivanje informacija i konsultacije

Efikasno angažovanje zainteresovanih strana oslanja se na transparentno objavljivanje informacija i smisleno konsultovanje. Ovaj odeljak detaljno opisuje strategiju i planirane aktivnosti Preduzeća kako bi se svi zainteresovani akteri obavestili i uključili tokom celog životnog ciklusa Projekta.

1. OBJAVLJIVANJE PROJEKTNE DOKUMENTACIJE

Preduzeće će objaviti sledeće kako bi osiguralo da zainteresovane strane imaju pristup važnim informacijama od samog početka Projekta:

- > Ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana,
- > Obrazac za pritužbe na Projekat ([Prilog 6.2](#) ovog Plana), i
- > Netehnički sažetak (NTS) Projekta.

Ovi dokumenti će biti javno dostupni na srpskom i engleskom jeziku na veb sajtu Preduzeća (www.nstoplana.rs), pri čemu će ove informacije biti istaknute na naslovnoj stranici i redovno ažurirane kako bi se obezbedila transparentnost i vidljivost.

Osim toga, štampani primerci će biti dostupni u korisničkom centru Preduzeća (u ulici Vladimira Nikolića 1, Novi Sad).

2. KONSULTACIJE U FAZI PRE IZGRADNJE

JUP će organizovati najmanje jedan javni konsultativni sastanak u fazi pre-izgradnje (tokom ili nakon razvoja Glavnog Projekta) kako bi se angažovali sa zainteresovanim stranama i predstavili Projekat (dizajn, ciljevi, očekivane koristi, kako će se rešavati specifična pitanja, Projektni mehanizam za pritužbe itd.) i omogućili platformu za izražavanje mišljenja i zabrinutosti. Pri izboru lokacije za ovaj sastanak, JUP će prioritet dati dostupnosti i pogodnosti za većinu građana. Moguće lokacije uključuju:

- > Skupštinska sala Grada Novi Sad: Centralna i poznata lokacija koja može da primi veliki broj učesnika.
- > Korisnički centar Preduzeća: Lokacija koju građani već posećuju zbog komunalnih pitanja; poznato i dostupno okruženje za članove zajednice.

O tačnom datumu, vremenu i mestu održavanja sastanka javnost će biti obavestena najmanje 2 sedmice unapred putem sledećih kanala:

- > Zvanični veb sajt Preduzeća
- > Vidljiva mesta unutar korisničkog centra Preduzeća (npr. ulaz u zgradu, područje servisnog šaltera, itd.)

- > Vidljiva mesta na ili u blizini parcele namenjene solarnoj termoelektrani kao i u blizini naselja Šangaj
- > Mediji sa nacionalnom frekvencijom (digitalni i štampani) kao i lokalni mediji (digitalni i štampani) sa velikim tiražom u Novom Sadu.

JUP će razmotriti i odgovoriti na sve primljene komentare i predloge. Sažeti izveštaj ("matrica komentara") sa komentarima/predlozima i odgovorima JUP-a biće objavljen na veb sajtu Preduzeća u roku od 10 dana nakon sastanka.

3. OBAVEŠTAVANJE JAVNOSTI O GRAĐEVINSKIM RADOVIMA

JUP će pružiti jasne informacije o planiranim građevinskim aktivnostima, uključujući lokaciju, datum početka, trajanje, potencijalne saobraćajne smetnje i druge javne neugodnosti. Ove informacije će biti podeljene najmanje 15 dana pre i tokom faze izgradnje putem istih kanala navedenih iznad.

Kada izgradnja počne, JUP će osigurati da Izvođač postavi informacione table na gradilištima, koje će sadržavati kontakt informacije za sve treće strane. Table će uključivati ime, poziciju, broj telefona i email adresu imenovane kontakt osobe odgovorne za rešavanje problema.

4. INFORMISANJE JAVNOSTI KROZ RAD I ODRŽAVANJE

JUP će:

1. Uključiti rezultate procesa angažovanja zainteresovanih strana u godišnje izveštaje u oblasti životne sredine i društva za EBRD, sumirajući uticaje u oblasti životne sredine i društva, performanse u oblasti bezbednosti i zdravlja, rezultate objavljivanja i konsultacija, kao i implementaciju eksternog mehanizma za pritužbe.
2. Pripremiti godišnji sažetak ovih izveštaja u oblasti životne sredine i društva kako bi se osiguralo redovno izveštavanje zainteresovanih strana i postaviti sažetke online (bez ikakvih poverljivih informacija) na veb sajtu Preduzeća.

3.5 Ciljevi i metode angažmana

Lista identifikovanih zainteresovanih strana i specifičnih zahteva za komunikaciju dati su u tabeli ispod.

Napomena: Ova lista zainteresovanih strana možda nije konačna, i svaka zainteresovana strana koja nije identifikovana u ovoj fazi Projekta može direktno kontaktirati JUP kako bi se predstavila i izrazila svoje potrebe i interese. Ovaj Plan će biti ažuriran u skladu s navedenim od strane JUP. Takođe, predlozi za poboljšanje predloženih komunikacionih metoda su dobrodošli i mogu se poslati JUP, koji je otvoren za povratne informacije od zainteresovanih strana.

Identifikovana zainteresovana strana	Konkretna pitanja ili interesovanja	Komunikacija i metode angažovanja	Informacije koje treba objaviti
1. Lokalna zajednica	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pобољшanje kvaliteta vazduha (smanjenje zagađenja vazduha i dobiti za javno zdravlje) ○ Potencijalne mogućnosti zapošljavanja ○ Zaštita od fluktuacija cena gasa ○ Zabrinutost zbog potencijalnog privremenog povećanja buke i saobraćaja teških vozila tokom faze izgradnje, što može uticati na periferna područja Šangaja ○ Zakupci koji trenutno koriste zemljište namenjeno za postavljanje solarnih kolektora: blagovremeno obavješteni o planiranom Projektu 	<p>Pre-izgradnje:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Pristup paketu za objavljivanje informacija o Projektu online i u štampanoj formi > Javni sastanak u fazi pre izgradnje > Objavljivanje informacija o planiranim građevinskim radovima 15 dana unapred > Za zakupce koji trenutno koriste zemljište namenjeno za postavljanje solarnih kolektora: Preduzeće da obavesti Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede u fazi tendera kako bi zakupci bili blagovremeno obavješteni o planiranom početku izgradnje <p>Tokom rada i korišćenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Pristup sažetim godišnjim izveštajima u oblasti životne sredine i društva u fazi rada <p>Kontinuirano (započinjanje što je pre potrebno i implementacija tokom svih Projektnih faza):</p> <ul style="list-style-type: none"> > Mehanizam za podnošenje pritužbi tokom svih faza projekta 	<ul style="list-style-type: none"> > Paket informacija o projektu (Ovaj Plan, NTS, Obrazac za pritužbu vezane za Projekat) > Matrica komentara (biće pripremljena nakon javnog sastanka) > Informacije o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova > Informacije o dostupnosti mehanizma za pritužbe > Informacije o planiranom početku radova > Sažeti izveštaji u oblasti životne sredine i društva (godišnje)
2. Zainteresovane strane sa opštim interesom za projekte obnovljive energije, uključujući potencijalno zainteresovane NVO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Razvoj obnovljive energije ○ Uticaji Projekta na životnu sredinu 		
3. Relevantni državni i javni subjekti	<ul style="list-style-type: none"> ○ Usklađenost sa propisima i poštovanje standarda 	<p>Faza pre-izgradnje, faza izgradnje i faza rada:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Konsultacije u okviru procedura izdavanja dozvola; izveštavanje i praćenje na osnovu zahteva nacionalnog zakonodavstva 	<ul style="list-style-type: none"> > Informacije o planiranim projektnim aktivnostima
4. Izvođači ili podizvođači za izgradnju, praćenje i nadzor radova i njihovi zaposleni	<ul style="list-style-type: none"> ○ Projektne specifikacije i zahtevi ○ Zdravlje i bezbednost ○ Radni uslovi i prava radnika 	<p>Faza pre-izgradnje:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Informacije putem ugovaranja <p>Faza izgradnje:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Komunikacija preko nadzornih inženjera > Razgovori na gradilištima o temama zdravlja i bezbednosti, proceduri za slučaj pronalaska kulturnih dobara i drugim temama > Mehanizam za rešavanje pritužbi radnika 	<ul style="list-style-type: none"> > Propisi o zdravlju i sigurnosti > Zahtevi za zaštitu životne sredine > Informacije o mehanizmu za rešavanje pritužbi radnika
5. Zaposleni u Preduzeću	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bezbedno radno okruženje ○ Poštene prakse zapošljavanja ○ Upravljanje radnim opterećenjem 	<p>Faza pre-izgradnje, faza izgradnje i faza rada:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Kanali upravljanja projektima > Mehanizam za rešavanje pritužbi radnika 	<ul style="list-style-type: none"> > Aranžmani za implementaciju Projekta > Informacije o mehanizmu za rešavanje pritužbi radnika

4 Upravljanje pritužbama

4.1 Pregled

Preduzeće nastoji da osigura da Projekat neće izazvati negativne posledice za one koji žive u blizini lokacije Projekta ili za druge potencijalno pogođene zainteresovane strane. Preduzeće razume da je upravljanje pritužbama vitalna komponenta angažovanja zainteresovanih strana i važan aspekt upravljanja rizikom za Projekat. Postavljen je mehanizam za pritužbe na nivou Projekta kao proces za primanje, ocenjivanje i rešavanje pritužbi od pogođenih zajednica. Preduzeće će implementirati mehanizam za pritužbe kako bi osiguralo da bude odgovoreno na sve nedoumice i pritužbe.

Kako JUP, tako i Izvođači/nadzorni inženjeri na gradilištu će prihvatiti pritužbe povezane sa Projektom. JUP će pratiti način na koji se pritužbe rešavaju i osigurati da se pravilno obrađuju u rokovima predviđenim mehanizmom prikazanim u nastavku.

U sledećim odeljcima ovog poglavlja detaljno su opisani postupak i koraci za pritužbe u okviru Projekta. Poseban mehanizam za pritužbe je dostupan za radnike.

4.2 Podnošenje pritužbi

Sve zabrinutosti mogu se izneti JUP-u usmeno (lično ili telefonom) ili pismenim putem popunjavanjem Obrasca za pritužbu na Projekat (ličnom dostavom, poštom ili e-mailom na adresu/broj naveden u nastavku), bez ikakvih troškova za podnosioca pritužbe. Pritužbe se takođe mogu podneti anonimno ili bez korišćenja obrasca, ako je to poželjno.

Nakon početka građevinskih radova, Obrazac za pritužbu na Projekat može se takođe podneti direktno Izvođaču radova ili nadzornom inženjeru, koji će odmah (u roku od 24 sata) proslediti primljene pritužbe JUP-u kako bi omogućili dalju obradu pritužbe/komentara (tj. zabeležavanje, potvrđivanje i odgovaranje na pritužbu u definisanim rokovima u nastavku).

Informacione table koje će biti postavljene na gradilištu jasno će prikazivati kontakt informacije za treće strane (kontakt podaci određene osobe zadužene za rešavanje svih pitanja ili zabrinutosti koje iznesu treće strane - njihovo ime, pozicija, broj telefona i e-mail adresa).

4.3 Beleženje i potvrđivanje prijema pritužbi

JUP će zabeležiti sve pritužbe u Registru pritužbi (format je dat u [6.2 Registar pritužbi - šablon](#)), koji je odvojen od Registra angažovanja zainteresovanih strana ([Prilog 6.3 Registar internog angažovanja zainteresovanih strana - šablon](#) ovog Plana) a koji detaljno opisuje interakcije sa zajednicama i zainteresovanim stranama.

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

- > opis pritužbe, uključujući naznaku vrste (teme) pritužbe – kao što su: (i) pritužbe vezane za buku, prašinu ili saobraćaj tokom gradnje, (ii) pritužbe vezane za nasilje i uznemiravanje zasnovano na polu, itd. – kako bi se omogućila pravovremena detekcija najčešćih incidenata, utvrdili trendovi i upravljalo rizicima,
- > pojedinosti o profilu podnosioca pritužbe (pol, starost, lokacija i ranjivosti ako su poznate), da bi se razumelo na koga i gdje najviše utiču potencijalno negativni uticaji Projekta (napomena: ove informacije će se smatrati poverljivim i otkrivene samo osoblju koje radi na pritužbama),
- > datum prijema pritužbe i kada je potvrda vraćena podnosiocu pritužbe,
- > opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mere, preventivne mere), i

- > datum rešavanja i zatvaranja/pružanja povratne informacije podnosiocu pritužbe, uključujući beleženje nivoa zadovoljstva predloženim rešenjem (videti obrazac za zatvaranje pritužbe u nastavku).

4.4 Pomaganje podnosiocima pritužbe

Ako je pritužba nejasna i nedovoljno precizna, JUP će pomoći i savetovati u formulisanju/prepravci podneska kako bi pritužba postala jasnija, radi informisane odluke JUP-a, u najboljem interesu osoba pogođenih Projektom i uzimajući u obzir preferirane korake rešavanja podnosioca pritužbe.

4.5 Rešenje po pritužbi

JUP će uložiti sve razumne napore da reši pritužbu nakon što bude potvrđena. Ako JUP ne može odmah da reši iznete probleme, biće utvrđeno dugoročno rešenje. Podnosilac pritužbe biće obavešten o predloženim korektivnim merama i njihovom sprovođenju u roku od 10 radnih dana nakon potvrde pritužbe. Preventivne mere će biti identifikovane i implementirane s ciljem sprečavanja ponovnog javljanja istog problema u budućnosti; o njima će takođe biti obavešten podnosilac pritužbe.

Tokom procesa obaveštavanja podnosioca pritužbe o predloženim merama, JUP će potvrditi zadovoljstvo podnosioca pritužbe pružanjem obrasca za zatvaranje pritužbe, koji će biti potpisan od strane podnosioca pritužbe (ukoliko se on slaže) i JUP-a, kao potvrda međusobnog zadovoljstva. JUP će uložiti razumne napore da prati podnosioca pritužbe kako bi verifikovao uspešno sprovođenje mera.

Ako JUP nije u mogućnosti da reši određeni problem iznet kroz mehanizam pritužbi ili ako akcija nije potrebna, pružiće detaljno objašnjenje/opravljanje zašto problem nije rešen. Odgovor će takođe sadržati objašnjenje o tome kako osoba/organizacija koja je podnela pritužbu može dalje postupiti u slučaju da ishod nije zadovoljavajući.

Anonimne pritužbe će takođe biti rešavane bez odlaganja, a predložena akcija za rešavanje iznetog problema biće objavljena na veb sajtu Preduzeća.

U svakom trenutku, podnosioci pritužbi mogu tražiti druga pravna sredstva u skladu sa lokalnim zakonodavstvom, uključujući formalnu sudsku pritužbu.

EBRD-ov nezavisni mehanizam odgovornosti za projekte: Pored mehanizma na nivou Projekta kojim upravlja JUP, EBRD-ov nezavisni mehanizam za odgovornost projekata (IPAM), kao nezavisni poslednji alat u slučaju neuspeha Projektnog mehanizma, ima za cilj da olakša rešavanje društvenih pitanja, pitanja u oblasti životne sredine te pitanja javnog objavljivanja koje postavljaju osobe pogođene Projektom i NVO u vezi sa projektima finansiranim od strane EBRD-a ili da utvrdi da li je Banka ispoštovala svoju Politiku u oblasti životne sredine i društvenih pitanja i specifične odredbe projekta iz svoje Politike o pristupu informacijama; i, gde je to primenljivo, da reši sve postojeće nesaglasnosti sa ovim politikama, uz sprečavanje budućih nesaglasnosti od strane Banke.

4.6 Kontakt informacije za slanje pritužbi

Javno komunalno preduzeće (JKP) 'Novosadska toplana' - Jedinica za sprovođenje Projekta

Email: osj@nstoplana.rs

Tel: 0800/100-021

Adresa: Vladimira Nikolića 1, Novi Sad

5 Monitoring i izveštavanje

Rezultati procesa angažovanja zainteresovanih strana biće uključeni u izveštaje u oblasti životne sredine i društva za EBRD koje će pripremiti JUP, sumirajući uticaje u oblasti životne sredine i društva, performanse u oblasti zdravlja i bezbednosti, performanse objavljivanja i konsultacija, kao i implementaciju eksternog mehanizma za rešavanje pritužbi. JUP će godišnje pripremiti sažetak ovih izveštaja u oblasti životne sredine i društva kako bi obezbedio redovno izveštavanje zainteresovanim stranama i objavljivati ih online (bez bilo kojih poverljivih informacija) na veb sajtu Preduzeća.

Izveštaji će posebno uključivati sledeće informacije:

- > **Broj i vrste (teme) pritužbi zajednice** primljenih u izveštajnom periodu (kao što su: (i) pritužbe vezane za buku tokom gradnje, prašinu ili saobraćaj, (ii) pritužbe vezane za rodno zasnovano nasilje i uznemiravanje, itd. – kako bi se omogućila pravovremena detekcija najčešćih incidenata, utvrđivanje trendova i upravljanje rizicima) uz naznaku otvorenih, rešenih i zatvorenih pritužbi i da li su zatvorene u okviru perioda navedenog u mehanizmu za rešavanje pritužbi,
- > **Broj i vrste aktivnosti otkrivanja informacija** kroz sve kanale,
- > **Mesto i vreme održavanja konsultativnih sastanaka** i drugih aktivnosti angažovanja, sa informacijama o broju učesnika, pitanjima i nedoumicama koje su pokrenute tokom sastanaka i informacijama o tome kako je JUP uzeo u obzir postavljena pitanja.

JUP će biti odgovoran za praćenje svih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana vezanih za Projekat, osiguravajući ispunjavanje i ažuriranje ovog Plana, kao i izveštavanje EBRD-u i javnosti.

[Prilog 6.3 Registar internog angažovanja zainteresovanih strana – šablon](#) ovog Plana pruža obrazac za praćenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana.

6 Prilozi

6.1 Obrazac za pritužbe na Projekat

Referentni broj	
Puno ime (opcionally) <input type="radio"/> Želim da podnesem svoju pritužbu anonimno. <input type="radio"/> Tražim da ne otkrivete moj identitet bez mog pristanka.	
Kontakt informacije Molimo označite kako želite da vas kontaktiramo (pošta, telefon, e-mail).	Poštom: Molimo navedite poštansku adresu: _____ _____ _____ Telefonom: _____ E-mailom
Preferirani jezik komunikacije	- srpski - engleski (ako je moguće) - Ostalo _____
Opis incidenta za pritužbu	Šta se desilo? Gde se dogodilo? Kome se dogodilo? Šta je rezultat problema?
Datum incidenta / pritužbe	<input type="radio"/> Jednokratni incident/pritužba (datum _____) <input type="radio"/> Desilo se više puta (koliko puta? _____) <input type="radio"/> U toku (trenutno postoji problem)
Šta biste voleli da vidite?	

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo vratite ovaj obrazac na:

Javno komunalno preduzeće (JKP) 'Novosadska toplana' - Jedinica za upravljanje projektom

Email: osj@nstoplana.rs

Tel: 0800/100-021

Adresa: Vladimira Nikolića 1, Novi Sad

6.2 Registar pritužbi- šablon

Napomena: Svi lični podaci biće obrađeni u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije.

Ime podnosioca pritužbe <i>Unesite ime ili 'anonimno'</i>	Profil podnosioca pritužbe <i>Pol, starost, lokacija i ranjivosti ako su poznate</i>	Kontakt informacije	Datum prijema	Datum slanja potvrde o prijemu pritužbe	Vrsta (tema) problema <i>Npr. buka, prašina, saobraćaj</i>	Odgovorna osoba ili odeljenje	Opis pritužbe	Predloženo rešenje	Rok za akciju	Rezultati intervencije	Datum zatvaranja	Obrazac za zatvaranje potpisan (Da/Ne)	Praćenje pritužbi	Ponavljanje (Da/Ne)	Akcija/napomene

6.3 Registar internog angažovanja zainteresovanih strana – šablon

Napomena: Svi lični podaci biće obrađeni u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije.

Kategorija i naziv zainteresovane strane (Npr. pogođeni stanovnik, NVO...)	Vrsta angažmana (npr. zvanični sastanak, prezentacija, neformalni sastanak...)	Datum angažmana	Ključna pitanja/zabrinutosti	Dogovorena naknadna akcija	Beleške o napretku
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					