



Пројекат „Аутобуси за Нови Сад, Србија“

ПЛАН АНГАЖОВАЊА ИНТЕРЕСНИХ СТРАНА (SEP)

Новембар, 2021.

Пројекат „Аутобуси за Нови Сад, Србија“

Контакт подаци

Контакт особа за делатности ангажовања интересних страна:

Име: Снежана Јаковић – Менаџер за односе са јавношћу (PR)

Е-пошта: Snezana.Jakovic@gspns.rs

Број телефона: 0800 211 210

Садржај

Контакт подаци.....	2
1 Увод.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Преглед.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1.1 Сврха и опсег.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1.2 Намере и кључни циљеве.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1.3 Кратак преглед Пројекта.....	4
Опис Предузећа.....	7
2 Кључни прописи.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1 Национални захтеви.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.2 EBRD захтеви.....	9
3 Идентификација интересних страна.....	10
3.1 Кратак преглед.....	10
4 Постојећи програми за ангажовање интересних страна / заједнице и програми подизања свести.....	13
5 Програм ангажовања интересних страна.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.1 Кратак преглед.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.2 Резиме ризика и добробити у односу на животну и друштвену средину..	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.3 Обелодањивање информација.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.3.1 Кратак преглед.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.3.2 Методи консултовања.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.4 Социјални програми и користи за локалне заједнице	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.5 Програм.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
6 Механизам решавања приговора.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
7 Надзор, извештавање и одговорности.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Додатак А: Процедура поступања са жалбама и образац за приговор.....	23
Табела 1: Захтеви за ангажовање интересних страна на основу EBRD PR 10.....	9
Табела 2: Кључне идентификоване интересне стране и методи ангажовања.....	11
Табела 3: Активности Предузећа за ангажовање интересних страна ...	Error! Bookmark not defined.
Слика 1 - Препоручене локације станица за пуњење.....	5
Слика 2 - Ново Насеље: Могућа локација станице за пуњење.....	6
Слика 3 – Главна станица Нови Сад: Могуће локације станица за пуњење.....	7
Слика 4 – Мрежа јавног превоза у Граду Новом Саду.....	8
Слика 5 – ЈГСП вебсајт.....	14

1 УВОД

1.1 ПРЕГЛЕД

1.1.1 СВРХА И ОПСЕГ

У овом документу дат је детаљан опис Плана ангажовања интересних страна за Пројекат „Новосадски аутобус, Србија“. Ангажовање интересних страна подразумева процес дељења информација и знања, у циљу разумевања и реаговања на заинтересованост потенцијално угрожених појединаца и грађења односа заснованог на поверењу. Ова врста ефективнoг ангажовања је суштински важна за стварање доброг односа са локалним заједницама и другим интересним странама.

SEP описује начине на које ће интересне стране бити ангазоване током одвијања Пројекта, као и имплементацију пројектних активности (попут смарт картица и нових аутобуских стајалишта). У оквиру SEP-а се поцртавају пројектни планови за консултације и обелодањивање (Одељак 1.1.3) чија је сврха остваривање јаког, отвореног и транспарентног односа с интересним странама.

Овај план је „живи“ документ који ће Јавно градско саобраћајно предузеће Нови Сад (ЈГСП Нови Сад, или „Предузеће“) примењивати и ажурирати током одвијања Пројекта. Примерак SEP-а ће бити доступан интересним странама у службама Предузећа у Новом Саду, а биће објављен и на вебсајту Предузећа. За више информација о обелодањивању информација, видети Одељак 5.

1.1.2 НАМЕРЕ И КЉУЧНИ ЦИЉЕВИ

Интересне стране се ангажују и консултују с намером да се боље упознају са процесом доношења одлука у оквиру Пројекта и његовим унапређивањем, као и ради постизања разумевања активним укључивањем појединаца, група и организација заинтересованих за Пројекат. Кључни циљеви ангажовања интересних страна су:

- Идентификација интересних страна и њихово мапирање с обзиром на њихове интересе и угроженост;
- Идентификација кључних проблема и питања која интересне стране имају поводом Пројекта;
- Упознавање интересних страна са Пројектом, објашњавање његовог карактера и потенцијалних добробити и штетних утицаја;
- Саветовање поступања интересних група по питању доношења одлука и плана спровођења мера за ублажавање утицаја на животну средину и мера унапређења у оквиру Пројекта;
- Утврђивање прикладности пројектних мера за ублажавање утицаја на животну средину (примењивост, ефективност и ефикасност);
- Демонстрирање преданости Предузећа у погледу придржавања националних захтева и добре међународне индустријске праксе (GIIP);
- Успостављање добрих односа с интересним странама и постављање темеља за ангажовање интересних страна у будућности.

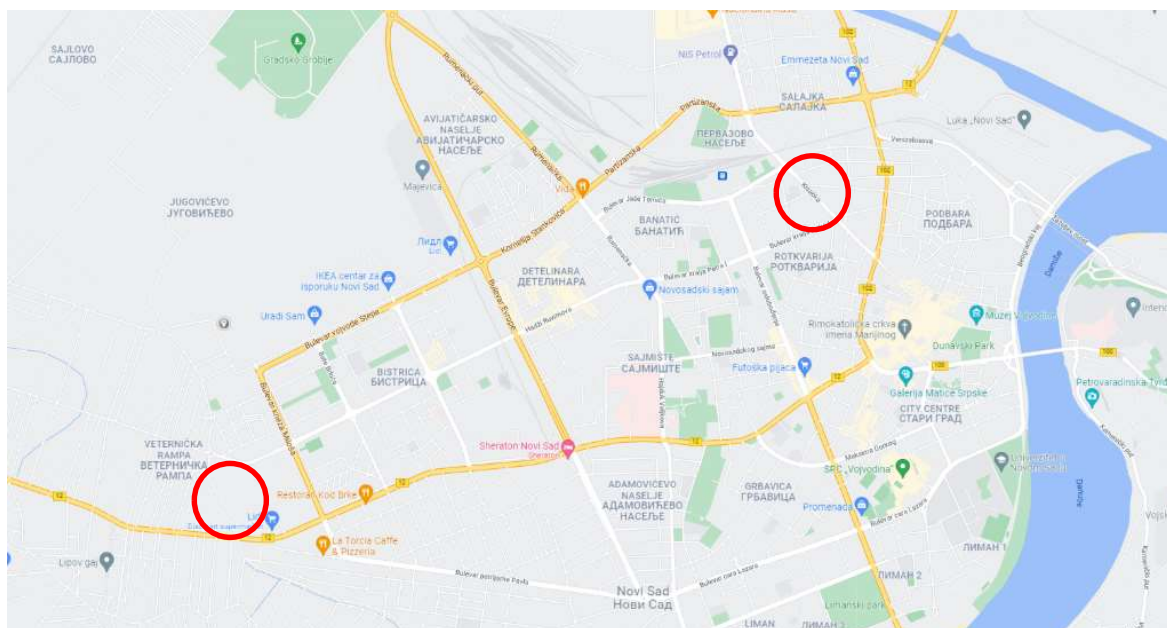
1.1.3 КРАТАК ПРЕГЛЕД ПРОЈЕКТА

Предузеће је у власништву општине и врши градски, приградски и ванградски превоз путника за Град Нови Сад, као једини јавни превозник у Граду. Предузеће располаже са 283 аутобуса који користе дизел или CNG гориво, а међу којима има соло аутобуса, зглобних аутобуса и аутобуса мањег капацитета. Као техничка подршка флоти, постоји делатност одржавања, као и постројења у депоу, међу којима има четири CNG (природни компресовани гас) пумпе и два компресора и пумпе за дизел гориво. Систем јавног градског превоза у Новом Саду захтева инвестиције како би ускладио своје услуге са захтевима који му се намећу. Систем аутобуса тренутно користи старе, амортизоване аутобусе са смањеном приступачношћу за путнике.

Европска банка за обнову и развој (EBRD) разматра зајам Граду Новом Саду („Град“) ради предложене набавке до 10 електричних аутобуса на батерије (БЕВ), предвиђене у склопу текућег пројекта обнове возног парка („Пројекат“). Пројекат обнове возног парка је једна у низу иницијатива Града и Предузећа, које имају за циљ унапређивање конурбацијског система одрживог превоза и мобилности и изнетог у „Смарт плану“ Града из 2019. године. Штавише, може се очекивати да ће Пројекат, заједно с другим иницијативама за одрживи превоз, бити део акционог плана „Зелени град“, чији развој Банка такође потпомаже. У оквиру одвојеног пројекта ради се на успостављању нових аутобуских стајалишта.

Пројекат је тренутно у раној фази претходне студије изводљивости, те тачне локације инфраструктура и оспег у ком ће се развијати још увек нису коначно одређени. Међутим, у овој фази се предвиђа да ће постојати потреба за постављањем станица за брзо електрично пуњење на још две локације, поред депоа (Слика 1).

Слика 1 – Препоручене локације станица за пуњење



Извор: Google Maps

Планирано је да се на предложеним локацијама поставе три станице за брзо пуњење, сваки са минималном захтеваном инсталисаном снагом пуњача од 450 kW и максималном снагом од 600 kW за пантографе постављене на аутобусима. Локације су наведене у наставку.

Поред кружног тока на Булевару Јована Дучића у Ветернику, у правцу Новог Сада. Пуњач ће се користити за аутобусе на линијама 2, 8 и 9. Тачне координате локације су 45.24801099387805, 19.787010998391953 (Слика 2).

Слика 2 – Ново Насеље: Могућа локација станице за пуњење



Извор: Google Earth

Други пуњач ће бити постављен на улазу аутобуске окретнице испред Железничке станице Нови Сад. Овај пуњач ће се користити за аутобусе на линији 11А, у правцу Детелинаре. Тачне координате локације су 45.2650714120484, 19.830000715757304 (Слика 3).

Трећи пуњач ће бити постављен на почетној станици линије број 4, која се налази на излазу аутобуске окретнице испред Железничке станице Нови Сад. Овај пуњач ће се користити за аутобусе на линији 4 и 11Б, у правцу Кисачке улице. Тачне координате локације су 45.264886199146254, 19.82948557887959 (Слика 3).

Слика 3 – Главна станица Нови Сад: Могуће локације станица за пуњење



Извор: Google Earth

У аутобуском депоу су неопходна три сервисна пуњача номиналне снаге 50 kW.

Процењује се да захваћена површина оперативног развоја неће бити велика, и у овом тренутку нису предложене трајне измене у плану путева. Међутим, биће неопходно да се обезбеди простор за паркирање аутобуса у току пуњења, а током изградње и инсталације предвиђају се могући привремени поремећаји приступа.

Опис предузећа

Град Нови Сад наставља да инвестира у своју саобраћајну инфраструктуру и услуге у циљу стимулације коришћења јавног превоза као одрживог, безбеднијег и еколошки прихватљивијег начина транспорта. Систем јавног градског превоза у Новом Саду тренутно обухвата само интегрисану мрежу аутобуских линија које су у власништву и под управом Предузећа (Слика 4).

Предузеће је у власништву општине и врши градски, приградски и ванградски превоз путника за Град Нови Сад, као једини јавни превозник у Граду.

Слика 4 – Мрежа јавног превоза у Граду Новом Саду



Извор: ЈГСП, 2021.

2 КЉУЧНИ ПРОПИСИ

2.1 НАЦИОНАЛНИ ЗАХТЕВИ

Активности ангажовања интересних страна се захтевају на основу следећих националних закона:

- Закон о слободном присуству информацијама од јавног значаја („Службени гласник Републике Србије“, бр. 120/04, 54/07, 104/09, 36/2010). Овим законом уређују се права на приступ информацијама од јавног значаја којима располажу органи јавне власти, које су у вези са радом органа јавне власти или које су садржане у одређеном документу.

2.2 EBRD ЗАХТЕВИ

Пројекат мора да се придржава Политике заштите животне средине и социјалне политике EBRD из 2014, као и Захтева за реализацију (PR).

Главни PR који је у вези са консултацијама интересних страна и обелоданјивањем информација је PR 10. Кључни релевантни захтеви овог PR приказани су у Табели 1.

Табела 1: Захтеви за ангажовање интересних страна на основу EBRD PR 10

Циљ	Кључни захтеви
Идентификација интересних страна	<ul style="list-style-type: none">• Идентификовати интересне стране које су погођене Пројектом, укључујући угрожене и рањиве групе које су погођене или потенцијално погођене Пројектом и које могу бити заинтересоване за Пројекат.• Развој и имплементација Плана ангажовања интересних група и механизма за решавање приговора.
Обелодањивање информација	<ul style="list-style-type: none">• Пружање приступа благовременим, релевантним, разумљивим и доступним информацијама интересним странама, на културолошки прихватљив начин. Подразумева се приступ следећим информацијама:<ul style="list-style-type: none">○ Сврха, природа, опсег и трајање Пројекта○ Ризици, потенцијални утицаји и мере за ублажавање утицаја○ Предложени процес ангажовања интересних страна○ Време и место јавних консултантских састанака○ Механизам решавања приговора• Где за то постоји потреба, посебне мере ће бити примењене како би се омогућио ангажман група идентификованих као угрожене или рањиве.
Смислене консултације	<ul style="list-style-type: none">• Консултације ће бити у складу са степеном потенцијалног утицаја Пројекта и подразумеваће:<ul style="list-style-type: none">○ Благовременост и трајност током целокупног одвијања Пројекта○ Заснованост на претходној отворености и дистрибуираности информација○ Ослобођеност од манипулација, интерференција, принуда или застрашивања○ Омогућавање смисленог учешћа• Документовање

Циљ	Кључни захтеви
Текући ангажман и спољно извештавање	<ul style="list-style-type: none"> • Редовно извештавање интересних група о одговарајућим информацијама о Пројекту, које се тичу ризика, утицаја и приложених приговора. • Преношење сваког ажурирања Пројекта, укључујући обелодањивање Плана за управљање животном средином, уколико дође до идентификације штетних утицаја, ризика или покретања заинтересованости. • Учестало извештавање заједнице у сразмери са заинтересованошћу угрожених заједница, али најређе једном годишње.
Механизам решавања приговора	<ul style="list-style-type: none"> • Успоставити механизам решавања приговора којим ће бити омогућено реаговање и олакшавање решавања питања и приговора интересних страна по питању Пројекта. • Механизам решавања приговора би требало да: <ul style="list-style-type: none"> ○ Омогући благовремено и ефективно решавање питања ○ Користи транспарентан, културолошки прикладан и приступачан консултантски процес • Допуштање покретања анонимних жалби и реаговање на њих

3 ИДЕНТИФИКАЦИЈА ИНТЕРЕСНИХ СТРАНА

3.1 КРАТАК ПРЕГЛЕД

Сврха идентификације интересних страна је идентификација и приоритизовање интересних страна Пројекта зарад консултација. Интересне стране Пројекта су одређене као интересне стране које могу бити посредно или непосредно погођене Пројектом, имају интерес у Пројекту или имају потенцијални утицај на развој Пројекта.

Важно је нагласити да је идентификација интересних страна текући процес, те ће се током одвијања Пројекта наставити с идентификацијом и консултацијом кључних интересних страна. Зарад мапирања интересних страна с обзиром на ниво њихове погођености, користи се систематичан приступ. Као резултат идентификације интересних страна, Пројектне интересне стране су груписане у две главне категорије:

- Примарне интересне стране: појединци и групе који могу бити директно погођени Пројектом; и
- Секундарне интересне стране: интересне групе које могу имати посредан или непосредан утицај на Пројекат, али нису нужно погођене њиме.

Табела 2: Кључне идентификоване интересне стране и методи ангажовања

Врста	Категорија интересне стране	Назив	Погођеност / Утицај	Врста
Интересне стране Пројекта / Интерне интересне стране	Примарна	<ul style="list-style-type: none">• Запослени ЈГСП	Ова група ће непосредно бити погођена Пројектом и имати утицај на њега тиме што ће доносити одлуке у свакој фази процеса.	Консултације са запосленима ЈГСП, као и извођачима радова биће обављене посредством сектора за људске ресурсе и образац за приговоре ће им бити на располагању.
		EBRD		EBRD ће бити консултован поводом различитих аспеката Пројекта, укључујући захтеве за заштиту животне средине и социјалне захтеве.
Национални државни ограни	Примарна	<ul style="list-style-type: none">• Министарство заштите животне средине• Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања• Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре• Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде• Министарство економије	Ова група има непосредан утицај на Пројекат тиме што оснажује прописе и издаје релевантне дозволе.	ЈГСП ће бити у обавези да доставља званична писма и е-мејлове релевантним управама. ЈГСП ће организовати састанке за издавање дозвола са министарствима, током којих ће бити прилике да се расправља о проблемима или питањима у вези са издавањем дозвола, новим прописима и импликацијама Пројекта.

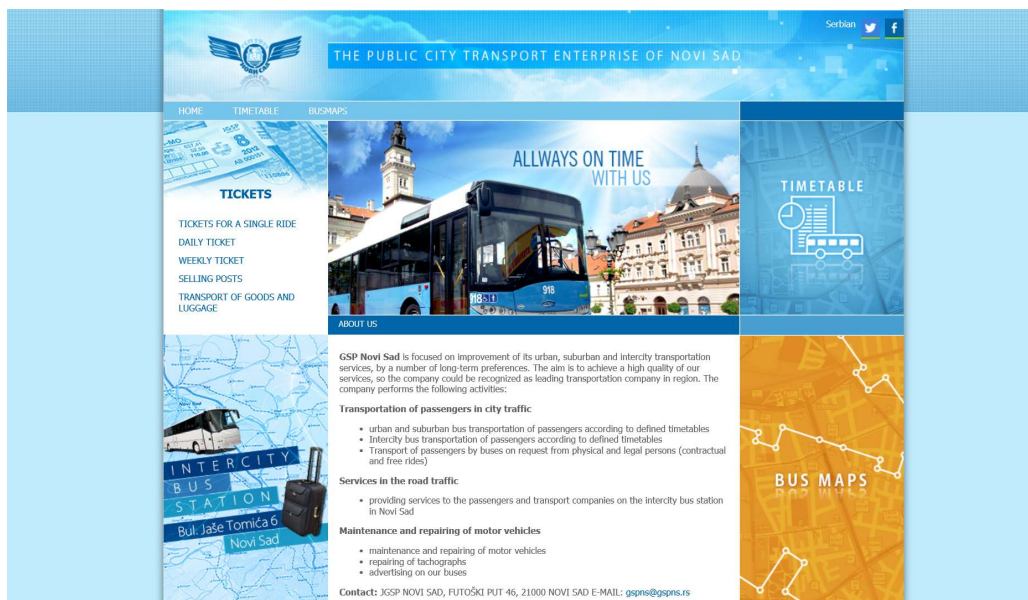
Врста	Категорија интересне стране	Назив	Погођеност / Утицај	Врста
Локална самоуправа	Примарна	<ul style="list-style-type: none"> Градска управа за саобраћај и путеве Градска управа за заштиту животне средине Градска управа за урбанизам и грађевинске послове Градска управа за заједничке послове Градска управа за здравство Градска управа за социјалну и дечију заштиту Градска управа за образовање Градска управа за инспекцијске послове 	Ова група има непосредан утицај на Пројекат тиме што оснажује прописе, врши напор параметара заштите животне средине и планова реаговања, и издаје релевантне дозволе.	ЈГСП ће бити у обавези да доставља званична писма и е-мејлове релевантним управама. ЈГСП ће организовати састанке за издавање дозвола са кључним телима градске управе и Скупштином града током којих ће бити прилике да се расправља о проблемима или питањима у вези са издавањем дозвола, новим прописима и импликацијама Пројекта.
Локалне заједнице – корисници аутобуса	Примарна	<ul style="list-style-type: none"> Нови Сад (укључујући све кориснике аутобуса, нарочито кориснике нових аутобуса) 	Заједнице ће имати добробит од Пројекта у смислу доступности нових аутобуса, веће удобности и смањене емисије.	ЈГСП ће обавити консултације са предузећима путем месних заједница и на свом вебсајту објављивати информације о Пројекту: ред вожње, информације о новим аутобусима и повезаним активностима (укључујући нова стајалишта и смарт картице).
Локална предузећа	Примарна	<ul style="list-style-type: none"> Локална предузећа која се налазе у близини аутобуских линија, укључујући ресторани, продавнице итд. 	Предузећа ће имати бенефит од Пројекта у смислу повећања приступачности за кориснике њихових услуга.	ЈГСП ће обавити консултације са предузећима путем месних заједница и на свом вебсајту објављивати информације о Пројекту: ред вожње, информације о новим аутобусима и повезаним активностима (укључујући нова стајалишта и смарт картице).
Универзитети и образовне организације	Секундарна	<ul style="list-style-type: none"> Саобраћајна школа Универзитет у Новом Саду 	Универзитети и образовне организације могу имати добробит од Пројекта у смислу програма за стручну праксу.	ЈГСП може сарађивати са универзитетима и образовним институцијама у циљу потенцијалног развијања студијских програма и стручних пракси.

Врста	Категорија интересне стране	Назив	Погођеност / Утицај	Врста
Невладине организације	Секундарна	<ul style="list-style-type: none"> „Инжењери Заштите Животне Средине“; „Архус Центар Нови Сад“ 	Локалне невладине организације могу утицати на Пројекат непосредно и посредно тако што ће помоћи промоцију одрживог саобраћаја кроз објављивање информација и кампања за подизање свести јавности.	ЈГСП може да сарађује са невладиним организацијама у циљу промовисања одрживог саобраћаја и подизања свести јавности.
Медији	Секундарна	<ul style="list-style-type: none"> Радио / новине 	Медији ће имати непосредан или посредан утицај на Пројекат путем публикација.	Саопштења за медије ради објављивања информација о Пројекту.
Извођачи радова	Примарна	<ul style="list-style-type: none"> Одржавање, поправка, предузимачи 	Ова група ће имати директан утицај на Пројекат путем уважавања ставова и коментара интересних страна приликом склапања уговора и извођења радова.	Правно обавезујући споразум са извођачима радова ангажованим на Пројекту (делатности поправки, одржавања итд.), у циљу обухватања свих поменутих пројектних задатака у уговору који се тичу животне и друштвене средине (у случајевима када су релевантни).

4 ПОСТОЈЕЋИ ПРОГРАМИ ЗА АНГАЖОВАЊЕ ИНТЕРЕСНИХ СТРАНА / ЗАЈЕДНИЦЕ И ПРОГРАМИ ПОДИЗАЊА СВЕСТИ

У оквиру Предузећа постоји Сектор за односе с јавношћу који информисе кључне интересне стране. Током последњих десет година – ни пре пандемије ковид, ни током ње – Предузеће није одржавало састанке с јавношћу. Међутим, Сектор за односе с јавношћу сноси одговорност за обелодањивање информација и решавање приговора грађана и заједница. Зарад стицања увида у ставове и приговоре јавности по питању квалитета система превоза Предузеће користи друштвене мреже и е-пошту (<http://www.gspns.co.rs/>). Путем вебсајта, Сектор за односе с јавношћу Предузећа обавештава јавност и кориснике услуга о разним иницијативама, изменама и новим услугама.

Слика 5 - ЈГСП вебсајт



Вебсајт пружа информације о реду вожње, мапе линија и услуга, које укључују:

- Превоз путника у градском саобраћају
- Услуге у оквиру друмског саобраћаја
- Одржавање и поправка моторних возила (укључујући одржавање и поправку моторних возила, поправку тахографа и рекламирања у аутобусима).

5 ПРОГРАМ АНГАЖОВАЊА ИНТЕРЕСНИХ СТРАНА

5.1 КРАТАК ПРЕГЛЕД

Као што је приказано у Одељку 3 (Идентификација интересних страна), идентификоване су кључне интересне стране које ће посредно или непосредно бити погођене Пројектом, или имати интерес/утицај у оквиру Пројекта. Активности ангажовања омогућавају погођеним или заинтересованим странама да изразе своје интересовање или ставове поводом развоја Пројекта, укључујући било које предложене управљачке мере за заштиту животне и друштвене средине.

SEР узима у обзир интересовање и ставове интересних група у вези са кључним ризицима (и добробритима) у односу на животну и друштвену средину посредством смислених консултација. Табела 3 описује кључне активности ангажовања интересних група које ће се спровести у оквиру Пројекта. Програм такође узима у обзир разумевање и однос који ЈГСП има са својим кључним интересним групама и околином.

Кључни циљеви планираног програма ангажовања интересних група су:

- Благовремено обелодањивање информација о Пројекту кључним интересним групама, на енглеском и српском језику (нпр. ред вожње, приступ новим аутобусима, нова аутобуска стајалишта).
- Развој и имплементација механизма за решавање приговора како би се осигурало реаговање на интересе и проблеме погођених интересних страна.

5.2 РЕЗИМЕ РИЗИКА И ДОБРОБИТИ У ОДНОСУ НА ЖИВОТНУ И ДРУШТВЕНУ СРЕДИНУ

Потенцијални ризици у односу на животну и друштвену средину повезани с развојем Пројекта су:

- Повећање удобности и приступачности за путнике – услуге које ће пружати нови аутобуси биће квалитетније у погледу изгледа, приступачности, капацитета и привлачности за путнике.
- Обезбеђивање аутобуса опремом за особе с инвалидитетом, будући да ће нови аутобуси имати равне подове, улазе без степеника и рампе за колица.
- Повећање ефикасности горива захваљујући раду највише 10 нових електричних аутобуса, што ће довести до смањења емисија гасова стаклене баште, честица и нивоа буке. Очекује се да ће Пројекат омогућити смањење CO₂ емисија за 870 тона на годишњем нивоу.
- Потенцијални пораст коришћења аутобуса као превозног средства и употребе јавног превоза.

Није предвиђено да Пројекат доведе до значајних ризика по животну средину и социјалних ризика, и не сматра се вероватним да захваћена површина оперативног развоја, који обухвата пуњаче, трансформаторе и интерконекторе, буде велика. У овом тренутку нису предложене трајне измене у плану путева. Међутим, биће неопходно да се обезбеди простор за паркирање аутобуса у току пуњења, а током изградње и инсталације предвиђају се могући привремене поремећаји приступа.

5.3 ОБЕЛОДАЊИВАЊЕ ИНФОРМАЦИЈА

5.3.1 КРАТАК ПРЕГЛЕД

Предузеће ће сносити одговорност за осигуравање благовременог обелодањивања информација интересним странама на културолошки прикладан и смислен начин. Информације ће бити пружене на српском језику и садржаће кључне аспекте Пројекта и ризике и добробрити

који су у вези са њим. У овој фази ће бити обелодањени следећи документи зарад ефективне комуникације с интересним странама:

- Нетехнички резиме Пројекта (NTS)
- План за ангажовање интересних страна
- Брошура и летак који садрже информације о реду вожње, аутобуским линијама (уколико дође до промена) новим аутобуским стајалиштима, употреби смарт картице, информације за промоцију одрживе употребе зеленог превоза итд.

Горенаведене информације ће бити доступне јавности, укључујући кориснике услуга. Штампана издања ових докумената биће доступна у просторијама ЈГСП-а у Новом Саду, као и у канцеларијама месних заједница. Информације о Пројекту ће такође бити дистрибуиране у локалним новинама, медијима и на вебсајту Предузећа.

Име: Снежана Јаковић - Менаџер за односе с јавношћу
Е-пошта: Snezana.Jakovic@gspns.rs
Број телефона: 0800 211 210

5.3.2 МЕТОДИ КОНСУЛТОВАЊА

Предузеће ће користити низ метода зарад консултовања с различитим интересним странама. Главни методи и механизми комуникације које ће се употребљавати приликом консултовања с кључним интересним странама су:

- Јавни састанци и активности за обелодањивање информација (укључујући фокус групе које таргетирају жене, старе особе и особе с инвалидитетом)

Додатне информације о овим приступима и методима се наводе у поделељцима доле.

Састанци у вези с издавањем дозвола и надзор

Предузеће ће редовно укључивати националне органе власти и релевантне владине секторе по питању:

- Ажурирања Пројекта
- Било каквих проблема поводом издавања дозвола и захтева надзора заштите животне средине.

Предузеће ће сарађивати националним и локалним огранима власти (укључујући Град), уколико се јави потреба за издавањем еколошких дозвола, надзором или инспекцијама рада.

Пројектни састанци

Одржаваће се састанци с изабраним запосленима Предузећа, који имају главну одговорност за надгледање имплементације Пројекта. Кључни чланови тима који ће учествовати у састанцима су: Менаџер локације, ЕНС менаџер, именовани Референт за везе с локалном заједницом, Менаџер за људске ресурсе и Директор Предузећа.

У просторијама Предузећа ће се одржавати састанци на месечном нивоу поводом:

- Генералног надгледања Пројекта (обезбеђивање нових аутобуса и објеката);
- Имплементација акција заштите животне средине и социјалних акција наведених у ESAP (Акциони план за заштиту животне средине и социјална питања);
- Резултата надзора и корективних мера за побољшање учинка заштите животне и друштвене средине;
- Побољшања интеграције обезбеђивања услуга свакодневних активности предвиђених за различите фазе Пројекта, од припрема до имплементације и евалуације (укључујући набавке), надзор и евалуацију Пројекта, управљање финансијама, напредовање и годишње извештавање;
- Израде нацрта Пројектних задатака за набавке и управљање локалним и међународним добављачима;
- Ескалације нерешених упита и приговора релевантних интересних страна;

- Идентификације неопходних тренинга за запослене (попут вожње нових аутобуса, употребе смарт картица, управљање очекивањима јавности поводом коришћења аутобуса, управљање безбедношћу и сигурношћу у случају узнемиравања).

Јавни састанци

Предузеће сарађује са Скупштином града како би обезбедило консултације с јавношћу поводом кључних добробити и утицаја Пројекта и повезаних активности (попут успостављања нових аутобуских стајалишта, употребе смарт картица, реда вожње итд.). Информације о Пројекту биће обелодањене путем вебсајтова Предузећа и Скупштине града. Предузеће ће осигурати прикупљање и прикладно реаговање на локалне упите и приговоре. Предузеће ће такође осигурати информисање рањивих група, укључујући особе с инвалидитетом и старе особе о новим аутобусима и њиховим савременим карактеристикама. Нови аутобуси ће унапредити безбедност и сигурност за јавност, укључујући жене, уградњом сигурносних камера у возила, увођењем телефонског контакт центра, и лифта за жене са децом и кориснике инвалидских колица. Јавност ће путем летака бити обавештена о циљевима Предузећа и стремљењу ка постизању зеленог и одрживог превоза.

Скупштина града ће сарађивати и координирати јавним састанком, који ће бити одржан у Скупштини града пре имплементације Пројекта и пратећих активности.

5.4 СОЦИЈАЛНИ ПРОГРАМИ И КОРИСТИ ЗА ЛОКАЛНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ

Предузеће ће сарађивати са универзитетима и образовним организацијама зарад промоције зеленог превоза и подизања свести о употреби јавног превоза у будућности. Скупштина града је такође показала веома проактиван приступ у погледу развијања мноштва социјалних и месних програма. У наставку су наведени неки од програма које је Скупштина града до сада развила и имплементирала:

- WeLive Пројекат – развој ИТ сектора и мобилних услуга које ће омогућити ефикаснију обраду захтева грађана и економског сектора;
- Мобилност и транспорт дигиталног новчаника – имплементација савремене технологије у циљу помоћи грађанима при процесу плаћања аутобуских карата путем паметних телефона.

Предузеће ће наставити да сарађује с Скупштином града на даљем развијању социјалних програма за локалне заједнице, као и на ширењу знања о начинима побољшања јавног превоза.

5.5 ПРОГРАМ

Табела 3 описује све активности ангажовања интересних страна које ће Предузеће спровести у вези са развојем Пројекта.

Табела 3: Активности Предузећа за ангажовање интересних страна

Интересна страна	Активност	Информативни материјал	Временски оквир / Учесталост	Одговорност	Локација
Обелодањивање информација					
Универзитет и технички факултети	Сарадња са универзитетима и техничким факултетима (укључујући школе возње) зарад рекламирања стручних пракси за студенте женског пола и студенте основних студија и промоција послова у саобраћајном сектору.	NTS	Трајно	Сектор за људске ресурсе Предузећа	Универзитети и технички факултети
Извођачи радова	Дискусије којима ће се осигурати да ће било каква сарадња извођача радова и екстерних интересних страна пратити процедуре Предузећа. Надзор аутобуских линија и процедура за спречавање штетних утицаја на локалне заједнице и процедура за повећање удобности и употребе услуга аутобуског превоза.	NTS, ESAP	Трајно	Предузеће	Главно представништво Предузећа
Мониторинг састанци					
Националне интересне стране	Консултације с Министарством заштите животне средине и другим надлежним органима поводом потенцијалних захтева за надзор заштите животне средине и инспекција (нпр. подземне воде, отпад, ваздушне емисије итд.).	NTS, План надзора	Непосредно и трајно, по потреби (учесталост по договору с надлежним органима)	Менаџер за Здравље, безбедност и животну средину Предузећа	Канцеларије Министарства путем е-поште и писама
Локалне интересне стране	Ревизија и дискусија пројектних захтева за надзор заштите животне средине и социјални/радни надзор.	Нацрт програма надзора, распореди и извештаји (надзор ваздуха, вода итд.)	Непосредно, а затим на месечном нивоу, зарад приказивања резултата надзора	Менаџер за Здравље, безбедност и животну средину Предузећа	Годишњи извештаји Предузећа
Пројектни састанци					
Чланови пројекта	Састанци ће се одржавати с кључним интерним интересним странама / запосленима / возачима ради расправе о статусу Пројекта и било којих питања која се њиме покрећу. У оквиру тога расправљаће се о координацији активности интересних страна, наведених у овом документу, и повезаних иницијатива Града и Предузећа.	Интерни дневни ред и поступци	Месечно (пожељно)	Директор Предузећа	Главно представништво Предузећа
Састанци јавних консултација					
Локалне	Одржавање јавних састанака у просторијама	NTS	Уочи почетка рада	Менаџер за	Скупштина града,

Интересна страна	Активност	Информативни материјал	Временски оквир / Учесталост	Одговорност	Локација
заједнице (укључујући рањиве групе, предузећа, кориснике аутобуса итд.)	<p>Скупштине града ради информисања јавности о побољшањима у сектору саобраћаја која се тичу аутобуса са смањеном емисијом, нових аутобуских стајалишта и ажурираног реда вожње (уколико постоји потреба за новим редом вожње). Обезбеђивање инклузивности јавних састанака, на којима ће бити таргетиране жене, особе с инвалидитетом и старе особе, у циљу увиђања њихових интереса и ставова.</p> <p>Објављивање пословних огласа на вебсајту Предузећа, као и на огласним таблама канцеларија Владе и месних заједница, зарад повећања запослености локалног становништва.</p>	<p>Леци на којима ће бити приказани:</p> <p>Ред вожње, доступност и распоред рада нових аутобуса на одређеним линијама, потенцијалне локације нових аутобуских стајалишта, употреба смарт картица итд.</p>	<p>нових аутобуса на предодређеним линијама, уочи изградње нових аутобуских стајалишта.</p>	<p>односе с јавношћу Предузећа.</p>	<p>леци који ће се делити на аутобуским терминалима, билетарнице.</p>

6 МЕХАНИЗАМ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Постојећи оперативни механизам Предузећа за решавање приговора описан је у наставку.

Процедура за подношење приговора:

- Пријем приговора. Корисник може поднети приговор:
- У писаној форми (поштом, е-поштом, или регистрацијом у „Књизи жалби“, којом управљају контролори и диспечери саобраћаја);
- Усменим обраћањем контролорима саобраћаја или другим одговорним особама из Предузећа;
- Путем телефонског позива диспечеру, одговорном за бележење приговора у „Књигу приговора“;
- Контролори саобраћаја и диспечери дужни су да редовно (на месечном нивоу) ажурирају и подносе „Књигу приговора“ одговорном службеном лицу (шефу Саобраћајног сектора Предузећа).

Поступање са приговорима:

- Приговори који се тичу режима/реда вожње, укрцавања у аутобусе и квалитета јавног превоза разматраће одговорни менаџер за саобраћај, или виши менаџмент, уколико постоји потреба;
- Предлог поступања / реаговања на сваки приговор биће припремљен са корективним мерама и одређеним роком;
- Приликом извршења предложених корективних мера (предузетих активности), биће припремљен предлог одговора на приговор;
- Одговор ће бити званично написан (у виду службене белешке Предузећа), уколико је предвиђено да буде послат путем поште;
- Уколико се одговор шаље пошиљаоцу приговора путем е-поште, предвиђено је коришћење службене е-адресе Предузећа.

Постојећи горе наведени механизам ће бити ажуриран узимајући у обзир структуриран приступ поступања с приговорима у предвиђеном временском оквиру, како је приказано у Додатку А. Ажурирани механизам ће садржати контакт телефон намењен јавности зарад постављања упита у вези с Пројектом. Предузеће ће сносити одговорност за имплементацију ажурираног поступка подношења приговора приликом пријема упита и ставова погођених заједница путем транспарентног и непристрасног процеса (Додатак А). Поступак приговора ће служити као алат за спровођење благовременог и успешног решавања упита интересних страна, као и за надзор над односом који Пројекат изграђује с погођеним заједницама по питању приступачности нових аутобуса и имплементације повезаних објеката/постројења (укључујући употребу смарт картица, изградњу нових аутобуских стајалишта и њихових локација). Резиме поднетих приговора и предузетих мера за њихово решавање биће редовно објављиван, у складу са EBRD PR 10.

Интересне стране ће бити обавештене о процедури приговора током консултативних активности, попут јавних састанака, писама / летака и путем вебсајта Предузећа.

Менаџер за односе с јавношћу Предузећа биће одговоран за координацију и поступање са свим примљеним приговорима јавности који су у вези с Пројектом. Подношење свих усмених или писмених приговора ће се вршити путем телефонске линије за приговоре и е-адресе Предузећа наведених доле:

Име: Снежана Јаковић – Менаџер за односе с јавношћу (PR)

Е-пошта: Snezana.Jakovic@gspns.rs

Број телефона 0800 211 210

Адреса: ЈГСП НОВИ САД, ФУТОШКИ ПУТ 46, 21000 НОВИ САД, Е-ПОШТА: gspns@gspns.rs

Образац за приговоре (Додатак А) је приложен у овом SEP-у и на располагању је јавности, а штампана издања биће доступна у седишту Предузећа, као и у канцеларијама Скупштине

града. Биће захтевано да сви приговори буду заведени у року од 5 радних дана од пријема приговора, а да одговор буде дат најкасније 30 радних дана од пријема (краћи временски рок је предвиђен уколико је приговор конкретан). Прихватаће се и потписани и анонимни приговори. Сваки приговор ће бити проверен и верификован од стране Менаџера за односе с јавношћу.

Договорено решење или одговор ће потписати Менаџер за односе с јавношћу. Корективни поступак и статус приговора (затворен, отворен) ће бити заведен у записник приговора. Сви захтеви и одговори ће бити чувани у главном представништву Предузећа. Свим родно осетљивим приговорима ће се приступити у поверењу и поступак ће бити поверен одговарајућој особи.

7 НАДЗОР, ИЗВЕШТАВАЊЕ И ОДГОВОРНОСТИ

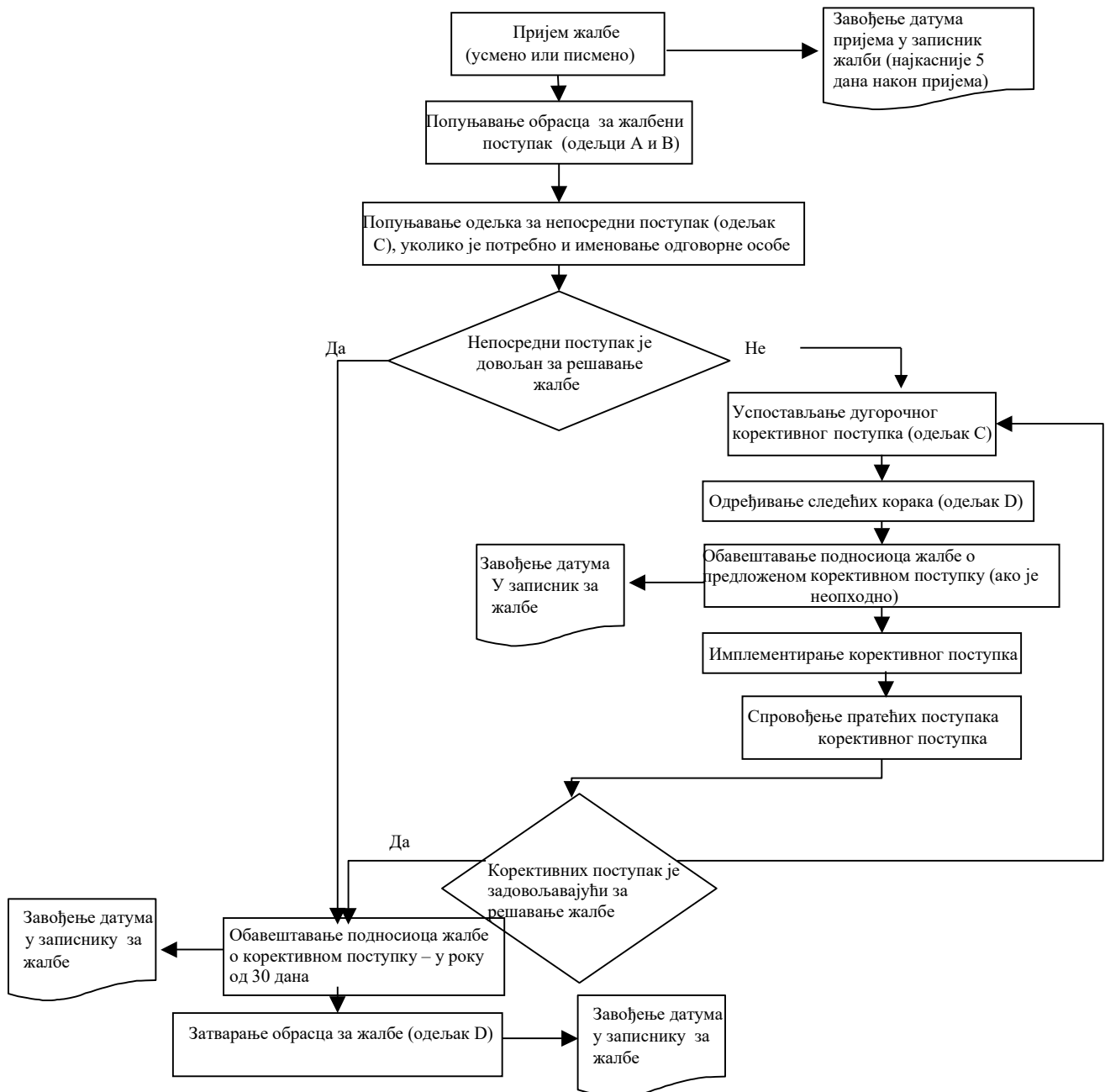
Успешност ангажовања интересних група зависи од учинка надзора, анализе и прилагођавања промењеним условима и потребама интересних група за информацијама. Ради усклађивања с EBRD PR 10 и обезбеђивања успешне имплементације активности ангажовања наведених у овом SEP-у, неопходна је транспарентност документације о активностима ангажовања.

Менаџер за односе с јавношћу Предузећа ће бити одговоран за имплементацију SEP-а и редовно ће га ажурирати током имплементације Пројекта и повезаних делатности. Менаџер за односе с јавношћу ће такође редовно прегледати SEP, како би осигурао имплементацију свих консултантских активности и њихову усклађеност с планираним распоредом.

Менаџер за односе с јавношћу Предузећа ће бити одговоран за надзор социјалног учинка Предузећа и текућег ангажовања кључних интересних страна укључујући кориснике аутобуса. Менаџер за односе с јавношћу или друга именована особа ће посећивати аутобуске терминале, вршити проверу аутобуских линија и спроводити редовне састанке с возачима аутобуса, корисницима аутобуса, запосленима на терминалима, како би осигурао прикладно идентификовање и поступање са свим упитима и приговорима.

Ради омогућавања нацора имплементације овог плана (SEP) и функционисања механизма за решавање приговора Предузеће ће EBRD-у доставити потврду о поставци и оперативности планова пре почетка набавке аутобуса. То ће укључивати прилагање документације на састанцима јавних консултација, обелодањивање информација и сваки други облик укључивања интересних страна наведен као део SEP-а. Будући да ЈГСП прилаже Годишњи E&S извештај, EBRD ће такође на годишњем нивоу оцењивати имплементацију SEP-а.

ДОДАТАК А: ПРОЦЕДУРА ПОСТУПАЊА СА ЖАЛБАМА И ОБРАЗАЦ ЗА ПРИГОВОР



Образац за јавни приговор

Референтни број:	
Име и презиме	Датум пријема
Напомена: Можете остати анонимни уколико желите, или уколико захтевате се Ваши лични подаци не обелодане трећим странама без Ваше сагласности	<input type="checkbox"/> Желим да поднесем приговор анонимно <input type="checkbox"/> Захтевам да се моји лични подаци обелодане уз моју сагласност
Контакт подаци Молимо Вас да означите начин на који желите да контактирамо са Вама (пошта, телефон, е-пошта)	<input type="checkbox"/> Пошта: наведите поштанску адресу _____ _____ <input type="checkbox"/> Телефон: _____ <input type="checkbox"/> Е-пошта: _____
Језик Молимо Вас да означите језик на ком желите да се обавља комуникација	<input type="checkbox"/> Српски <input type="checkbox"/> Друго
Опис инцидента или приговора:	Шта се десило? Где се десило? Које су последице проблема?
Датум инцидента / приговора	
	<input type="checkbox"/> Инцидент / приговор се догодио једном (датум _____) <input type="checkbox"/> Догодило се више пута (колико пута? _____) <input type="checkbox"/> Текући (тренутно имате проблем)
Шта бисте желели да се догоди као последица решавања проблема?	

Молимо Вас да предате овај образац:

Главно представништво Предузећа

Име: Снежана Јаковић – Менаџер за односе с јавношћу (PR)

Е-пошта: Snezana.Jakovic@gspns.rs

Број телефона: 0800 211 210