2026

План укључивања заинтересованих страна

ПОТПРОЈЕКАТ

„Реконструкција улице Ађанска од регулације до регулације и дечијег игралишта у градском парку на к.п. бр. 8261, 1725, 8262, 8268 и 4398 К.О. Сента“ и

„Реконструкција дела улице Танчић Михаља (од улице Поштанска до улице Светозара Милетића) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8273/1 и 2217 К.О. Сента“

и

Реконструкција дела улице Маријина (од ул. Радноти Миклоша до ул. Костолањи Дежеа) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8284 и 8285 К.О. Сента“

ОПШТИНА СЕНТА

Садржај

Списак скраћеница 1

I. Увод 4

Потпројекат: „„Реконструкција улице Ађанска од регулације до регулације и дечијег игралишта у градском парку на к.п. бр. 8261, 1725, 8262, 8268 и 4398 К.О. Сента“ и „Реконструкција дела улице Танчић Михаља (од улице Поштанска до улице Светозара Милетића) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8273/1 и 2217 К.О. Сента“ и Реконструкција дела улице Маријина (од ул. Радноти Миклоша до ул. Костолањи Дежеа) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8284 и 8285 К.О. Сента“ 4

Сврха ангажмана заинтересованих страна 8

II. Идентификација заинтересованих страна 10

Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта... 17

Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације 18

III. Процедуре за решавање жалби или спорова 22

IV. Праћење и извештавање 20

V. Одобрење и потписи: 24

Прилог 01: Жалбени формулар 25

Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу 27

Евиденција решавања жалби на централном нивоу 27

Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна 28

Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво општине Сенте 29

Списак скраћеница

Пројекат (LIID) – Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја (LIID)

ИБРД – Међународна банка за обнову и развој

АФД – Француска агенција за развој

ЈЛС – Јединица локалне самоуправе

ЈУП – Јединица за управљање пројектима

ЖМ - Жалбени механизам

МГСИ – Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре

МФ – Министарство финансија

МЗЖС – Министарство заштите животне средине

НВО – Невладина организација

Стручни надзор ЈУП-а – Стручна лица за заштиту животне средине и социјална питања ангажована на пројекту, задужена за праћење имплементације

ЕСФ – Оквирни документ за управљање животном средином и социјалним окружењем

ЕСЦП – План заштите животне средине и социјалних питања

ЕСФ – Оквир животне средине и социјалних питања

ЕСИА – Процена утицаја на животну средину и социјална питања

ЕСМФ – Оквир управљања животном средином и социјалним питањима

ЕСМП – План управљања животном средином и социјалним питањима

ЕСС – Еколошки и социјални стандарди

НВО – Невладина организација

БЗР – Безбедност и здравље на раду

ОПР – Оквирна политика расељавања

ОП/БП – Оперативна процедура / политика Банке

РС – Република Србија

СБ – Светска банка

СЕП – План укључивања заинтересованих страна

I. Увод

Пројекат „Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа (P174251)“ (LIID) који се финансира из средстава МЕЂУНАРОДНЕ БАНКЕ ЗА ОБНОВУ И РАЗВОЈ (IBRD) и ФРАНЦУСКЕ АГЕНЦИЈЕ ЗА РАЗВОЈ (АФД), а који спроводи Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ), директно ће користити грађанима, односно локалним самоуправама у Србији. Циљ Пројекта јесте унапређење капацитета локалних самоуправа (ЈЛС) да управљају одрживом инфраструктуром и повећају доступност економским и друштвеним могућностима на климатски свестан начин.

Више о пројекту LIID се може наћи на следећој интернет страници: https://liid.mgsi.gov.rs

Потпројекат **“Реконструкција улице Аћанска од регулације до регулације и дечијег игралишта у градском парку у Сенти, на к.п. бр. 8261, 1725, 8262, 8268 и 4398 К.О. Сента” и “Реконструкција дела улице Танчић Михаља (од улице Поштанска до улице Светозара Милетића) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8273/1 и 2217 К.О. Сента” и ”Реконструкција дела улице Маријина (од ул. Радноти Миклоша до ул. Костолањи Дежеа) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8284 и 8285 К.О. Сента “** (у даљем тексту: Потпројекат) је један од подпројеката који ће бити реализован у оквиру Пројекта „Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа - LIID)“ (у даљем тексту Пројекат). Овај СЕП се односи на реализацију Потпројекта.

ЈЛС инвестициони пројекат обухвата више појединачних интервенција на површинама јавне намене у општини Сента, са циљем унапређења функционалности, приступачности, безбедности и отпорности локалне саобраћајне инфраструктуре и јавних простора. Предмет овог уговора су следећи под-пројекти:

• Реконструкција улице Аћанска од регулације до регулације и дечијег игралишта у градском парку, на к.п. бр. 8261, 1725, 8262, 8268 и 4398 К.О. Сента;

• Реконструкција дела улице Танчић Михаља (од улице Поштанска до улице Светозара Милетића) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8273/1 и 2217 К.О. Сента;

• Реконструкција дела улице Маријина (од ул. Радноти Миклоша до ул. Костолањи Дежеа) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8284 и 8285 К.О. Сента.

Интервенције су усмерене на реконструкцију коловоза, тротоара, бициклистичких и паркинг површина, унапређење система одводњавања, саобраћајне сигнализације, јавне расвете и зелених површина, уз побољшање услова кретања и безбедности за све категорије корисника.

Пројектна решења обухватају реконструкцију и изградњу саобраћајних и пешачких површина, уређење партерних и зелених површина, унапређење система атмосферске одводње, постављање и унапређење саобраћајне сигнализације, као и уређење јавних простора и пратећег урбаног мобилијара.

Планиране интервенције доприносе унапређењу безбедности саобраћаја, посебно у зонама значајног пешачког и школског саобраћаја, побољшању приступачности јавних површина, као и унапређењу урбаног амбијента и квалитета живота становништва. Сви под-пројекти реализују се

на површинама јавне намене и земљишту у јавној својини, у складу са важећим планским документима, издатим локацијским условима и пројектно-техничком документацијом.

ЈЛС инвестициони пројекат обухвата интервенције које се односе на реконструкцију и унапређење локалне саобраћајне инфраструктуре, јавних саобраћајних и пешачких површина, као и побољшање услова опште мобилности у општини Сента.

Пројекат реконструкције улице Ађанска усмерен је на унапређење услова одвијања колског, пешачког и бициклистичког саобраћаја у централној градској зони, уз реконструкцију пратећих јавних површина, дечијег игралишта, система саобраћајне сигнализације и зелених површина.

Пројекат реконструкције дела улице Танчић Михаља усмерен је на реконструкцију постојеће саобраћајнице, унапређење пешачких и паркинг површина, побољшање безбедности саобраћаја и уређење јавних површина у зони значајног локалног и школског саобраћаја.

Пројекат реконструкције дела улице Маријина усмерен је на унапређење приступа образовним садржајима, повећање безбедности саобраћаја, реконструкцију коловоза и пешачких површина, као и уређење пратећих јавних и зелених површина.

Реализација планираних интервенција има за циљ унапређење функционалности, безбедности, приступачности и отпорности локалне саобраћајне инфраструктуре, као и побољшање услова кретања и свакодневног функционисања становништва, нарочито у зонама интензивног пешачког и школског саобраћаја.
Општина Сента се налази у АП Војводина и спада у Севернобанатски округ. По подацима из 2004. општина заузима површину од 293 км² . Седиште општине је град Сента. Општина Сента се састоји од 5 насеља. Према подацима са последњег пописа 2022. године у општини је живело 17.953 становника[1] (према попису из 2011. било је 23.316 становника). Општину Сента чини 5 насеља:
Богараш, Горњи Брег, Кеви, Сента, Торњош. Као локални урбани центар са развијеном мрежом јавних, образовних и комуналних садржаја, Сента има изражен значај локалне саобраћајне инфраструктуре за свакодневно функционисање становништва, приступ јавним услугама и безбедно одвијање пешачког, бициклистичког и моторног саобраћаја.

Више о Потпројекту „**Реконструкција улице Ађанска од регулације до регулације и дечијег игралишта у градском парку у Сенти, на к.п. бр. 8261, 1725, 8262, 8268 и 4398 К.О. Сента" и "Реконструкција дела улице Танчић Михаља (од улице Поштанска до улице Светозара Милетића) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8273/1 и 2217 К.О. Сента" и "Реконструкција дела улице Маријина (од ул. Радноти Миклоша до ул. Костолањи Дежеа) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8284 и 8285 К.О. Сента "** " може се наћи на интернет страници Пројекта (LIID): [Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре https://liid.mgsi.gov.rs , као и на интернет страници Општине Сента: https://zenta-senta.co.rs/

Потпројекат 1: „ Реконструкција улице Ађанска од регулације до регулације и дечијег игралишта у градском парку, на к.п. бр. 8261, 1725, 8262, 8268 и 4398 К.О. Сента "

Сажет опис ЈЛС пројекта

Пројекат обухвата реконструкцију улице Ађанска од регулације до регулације и дечијег игралишта у градском парку у Сенти, кроз реконструкцију коловоза, тротоара, бициклистичких и паркинг површина, уређење зелених површина, унапређење система саобраћајне сигнализације, јавне

расвете и пратеће инфраструктуре.
Пројектом је предвиђено унапређење услова одвијања колског, пешачког и бициклистичког саобраћаја, побољшање приступачности и безбедности кретања свих категорија корисника, као и уређење и модернизација јавног простора у централној градској зони.
Циљ пројекта је унапређење квалитета локалне саобраћајне инфраструктуре, повећање безбедности саобраћаја и побољшање услова коришћења јавних површина у централном делу Сенте.

Постојеће стање

Предметна деоница улице Аћанска налази се у централном делу Сенте, у оквиру старог градског језгра, и представља значајну градску саобраћајницу са интензивним колским, пешачким и бициклистичким саобраћајем. У непосредном окружењу налазе се Сенћанска гимназија, више јавних садржаја и централни градски парк.
Постојеће саобраћајне површине су дотрајале, са оштећењима, пукотинама и денивелацијама, што отежава безбедно и функционално коришћење улице, паркинг простора и бициклистичких стаза. Посебан проблем представљају деформације изазване кореновим системом постојећег дрвореда.
Постојеће пешачке, бициклистичке и паркинг површине нису у потпуности функционално и безбедносно прилагођене савременим потребама корисника, нарочито у зонама интензивног пешачког и школског саобраћаја.

Пројектно решење

Пројектом је предвиђена реконструкција коловоза, тротоара, бициклистичких стаза, паркинг површина и колских улаза, као и уређење дечијег игралишта у градском парку.
Пројектно решење обухвата унапређење система саобраћајне сигнализације, реконструкцију и уређење јавних и зелених површина, унапређење система атмосферске одводње и јавне расвете, као и постављање пратеће урбане инфраструктуре. Предвиђено је очување и уређење постојећих зелених површина, уз обнову и допуну зеленила у складу са Извештајем о валоризацији постојеће вегетације.
Посебан акценат стављен је на унапређење безбедности саобраћаја, нарочито у зонама пешачког кретања и у близини образовних и јавних садржаја, као и на побољшање приступачности и квалитета јавног простора.
Циљ пројекта је реконструкција и модернизација локалне саобраћајне инфраструктуре, унапређење безбедности и приступачности јавних површина, као и побољшање услова кретања и боравка становништва у централној градској зони Сенте.

Потпројекат 2: „Реконструкција дела улице Танчић Михаља (од улице Поштанска до улице Светозара Милетића) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8273/1 и 2217 К.О. Сента“

Сажет опис ЈЛС пројекта

Пројекат обухвата реконструкцију дела улице Танчић Михаља у Сенти, од улице Поштанска до улице Светозара Милетића, од регулације до регулације, кроз реконструкцију коловоза, тротоара, паркинг површина, саобраћајне сигнализације и пратећих зелених површина.
Пројектом је предвиђено унапређење услова одвијања колског и пешачког саобраћаја, побољшање безбедности саобраћаја, као и уређење јавног простора у централној градској зони.
Циљ пројекта је реконструкција и модернизација локалне саобраћајне инфраструктуре, побољшање приступачности и безбедности кретања, као и унапређење услова коришћења јавних површина у предметној улици.

Постојеће стање

Улица Танчић Михаља налази се у централном делу Сенте, на катастарским парцелама 8273/1 и 2217 К.О. Сента, и повезује две главне улице ужег центра града, због чега је значајно саобраћајно оптерећена.
Реализацијом пројекта изградње ђачког колегијума за потребе Гимназије са домом ученика за талентоване ученике „Бољаи“, очекује се додатно повећање интензитета саобраћаја у предметној улици. Предметна улица је дужине приближно 250 m и ширине око 15 m, са двосмерним коловозом ширине око 6,0 m и тротоарима ширине 1,40–1,60 m са обе стране коловоза. Јавна расвета присутна је дуж целе трасе. Постојеће саобраћајне површине су у лошем стању, са оштећењима, деформацијама и денивелацијама. Тротоари су делимично оштећени и небезбедни за коришћење, а у улици нису постојала уређена паркинг места, што је утицало на безбедност саобраћаја и неадекватно коришћење јавних површина. У оквиру улице постоје зелене површине укупне површине 586,38 m², са укупно 35 евидентираних стабала различитих врста. Доминантна врста је копривић (Celtis occidentalis), чији снажан коренов систем и развијена крошња изазивају деформације тротоара и коловозне конструкције.

Пројектно решење

Пројектом је предвиђена реконструкција коловоза, тротоара, паркинг површина и колских улаза, као и унапређење система саобраћајне сигнализације и јавних површина. Пројектно решење обухвата реконструкцију двосмерне саобраћајнице ширине 6,0 m, уређење тротоара, формирање паркинг простора, унапређење система атмосферске одводње и уређење пратећих зелених површина.
У оквиру прегледа пројектне документације дате су препоруке за унапређење безбедности саобраћаја, од којих је значајан део усвојен кроз корекцију пројектног решења, укључујући увођење „зоне 30“, примену дебелослојних ознака на пешачким прелазима, паркинг местима и линијама заустављања, као и додатну разраду вертикалне и хоризонталне сигнализације.
Пројектом је предвиђено и уређење и обнова зелених површина, уз очување дела постојећег зеленог фонда и спровођење мера дефинисаних Извештајем о валоризацији постојеће вегетације.
Циљ пројекта је унапређење безбедности и функционалности локалне саобраћајне инфраструктуре, побољшање услова кретања свих категорија корисника и уређење јавног простора у централној градској зони Сенте.

Потпројекат 3: „ Реконструкција дела улице Маријина (од ул. Радноти Миклоша до ул. Костолањи Дежеа) од регулације до регулације, на к.п. бр. 8284 и 8285 К.О. Сента”

Сажет опис ЈЛС пројекта

Пројекат обухвата реконструкцију дела улице Маријина у Сенти, од улице Радноти Миклоша до улице Костолањи Дежеа, кроз реконструкцију коловоза, пешачких површина, паркинг простора, система саобраћајне сигнализације, атмосферске одводње и уређење пратећих зелених површина.
Пројектом је предвиђено унапређење услова одвијања колског и пешачког саобраћаја, повећање безбедности саобраћаја у зони основне школе, као и побољшање функционалности и приступачности јавног простора.

Циљ пројекта је реконструкција и модернизација локалне саобраћајне инфраструктуре, побољшање безбедности и приступачности јавних површина, као и унапређење услова кретања и свакодневног функционисања становништва.

Постојеће стање

Улица Маријина налази се у ширем центру Сенте. Део улице од Радноти Миклоша до Костолањи Дежеа представља један од приступа Основној школи „Петефи Шандор“ у Сенти, коју у великој мери користе ученици те установе, с обзиром да је други приступ школи са државног пута IIA реда. Предметна деоница је дужине око 150 m и ширине око 10 m, са једносмерном саобраћајницом без савремене коловозне конструкције. У улици постоји тротоар са једне стране коловоза ширине око 1,50 m, неуређен зелени појас и јавна расвета.
Недостатак паркинг простора у близини образовне установе представља значајан проблем који негативно утиче на безбедност саобраћаја, како у предметној улици тако и у околним улицама. Недостатак савремене коловозне конструкције и адекватног система одводње атмосферских вода у кишним периодима отежава редовно одвијање саобраћаја, а у појединим ситуацијама деоница постаје тешко проходна. На предметној локацији не постоји саобраћајна сигнализација.

Пројектно решење

Пројектом је предвиђена реконструкција коловоза, пешачких површина, колских улаза, паркинг простора и система атмосферске одводње, као и унапређење система саобраћајне сигнализације и уређење зелених површина. Пројектно решење обухвата реконструкцију једносмерне саобраћајнице, формирање паркинг простора у зони школе, уређење пешачких комуникација и унапређење услова безбедног кретања ученика и других учесника у саобраћају.

Током прегледа пројектне документације дате су препоруке за унапређење безбедности саобраћаја, које се односе на разматрање увођења уздигнуте пешачке платформе, анализу пешачких токова у зони школе, разматрање увођења зоне школе и проверу нивелационог решења и одводњавања у зони пешачког прелаза.
Циљ пројекта је унапређење локалне саобраћајне инфраструктуре, повећање безбедности саобраћаја у зони школе и побољшање услова коришћења јавних површина у предметној улици.Циљ пројекта је унапређење безбедности и функционалности локалне саобраћајне инфраструктуре, побољшање услова кретања свих категорија корисника и уређење јавног простора у централној градској зони Сенте.

Сврха ангажмана заинтересованих страна:

Циљ овог СЕП плана је идентификовање различитих група заинтересованих страна и пружање оквира за њихово укључивање током читавог периода реализације Потпројекта. План треба да побољша и олакша доношење одлука у вези са потпројектом и створи могућности за активно укључивање свих заинтересованих страна на благовремен начин, као и да пружи могућности свим заинтересованим странама да изразе своја мишљења и забринутости које могу утицати на одлуке о Пројекту и Потпројекту. Он такође описује жалбени механизам, процес који заинтересоване стране могу користити да изразе било какву забринутост у вези са пројектом, пружајући своја мишљења која могу утицати на имплементацију потпројекта и његове резултате, помоћи у отклањању евентуалних проблема током имплементације.

Сврха СЕП-а је да унапреди ангажовање заинтересованих страна током животног циклуса Потпројекта и да се заинтересоване стране ангажују у складу са законима Републике Србије, као и захтевима Светске банке.

II. Идентификација заинтересованих страна:

Групе заинтересованих страна на које Потпројекат може утицати и/или су заинтересоване за имплементацију пројекта су представљене у наставку. Циљ идентификовања заинтересованих страна, који је уско повезан са идентификовањем утицаја, је да се утврди на које појединце и организације пројекат може утицати, директно или индиректно, позитивно или негативно, као и како би им се пружиле информације из прве руке и како би све групе заинтересованих страна биле благовремено ангажоване.

Листа заинтересованих страна се може мењати у току процеса имплементације пројекта. Стога ће се редовно ревидирати и ажурирати током пројектног циклуса. Ризик који је повезан са сваком групом заинтересованих страна такође може бити подложан променама и биће поново процењен с времена на време.

Списак заинтересованих страна треба да се ревидира на почетку фазе извођења радова.

У документу СЕП за ниво Пројекта детаљно је описан ниво укључивања заинтересованих страна. Ниво укључивања заинтересованих страна зависиће од интереса и утицаја пројекта на ове групе, као и њиховог утицаја на сам програм. Како је дефинисано у СЕП-у за ниво пројекта за процену нивоа укључивања заинтересованих страна користи се следећа матрица утицаја/интереса:

Ниво				
Висок	Укључивање/ангажовање	Укључивање/ангажовање	Партнерство	
Средњи	Информисање	Консултација	Консултација	
Низак	Информисање	Информисање	Консултација	
	Низак	Средњи	Висок	**Ниво интереса**

Кодирање бојама	**Блиско укључивати и активно утицати:** захтева редовно и често укључивање, најчешће лицем у лице и неколико пута годишње, укључујући писано и усмено информисање
	Неговати информисаност и задовољство: захтева редовно укључивање (нпр. шестомесечно), најчешће писменим информисањем
	Пратити: захтева повремено укључивање (нпр. једном годишње), најчешће индиректним писаним информисањем (нпр. масовни медији).

Нису сви утицаји подједнако усмерени на све заинтересоване стране, јер на неке могу утицати субјективни унутрашњи или објективни спољни фактори. Заинтересоване стране су класификоване у следеће групе:

Табела 1. Идентификоване заинтересоване стране за комуникацију током реализације Потпројекта

Група	Категорија		Природа интересовања/очекивања	Ниво интереса	Ниво Утицаја	Ниво укљученост
Заинтересоване стране на које Потпројекат утиче	Институције на националном нивоу	▪ Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре;	Главни пандан Светској банци за имплементацију пројеката	Висок	Висок	Партнерство
		▪ ЈУП јединица;	Управљање и имплементација пројеката, надзор, извештавање, управљање финансијским, еколошким и друштвеним ризиком, управљање жалбама, имплементација и координација СЕП плана	Висок	Висок	Партнерство
	Институције на регионалном и локалном нивоу	▪ Општина Сента - Комисије и службе задужене за праћење Пројекта (LIID); - Инспекцијске службе општине;	Као крајњи корисник, локална самоуправа има велика очекивања од благовремене имплементације пројекта како би остварила погодности од економског развоја, нижих трошкова и уштеде времена, безбедности, користи за животну средину, као и других могућих позитивних пратећих ефеката.	Висок	Висок	Партнерство
	Корисници предузећа и објеката јавних служби	- Предшколска деца и ученици основних и средњих школа на територији општине Сента - Корисници предшколских установа на територији општине Сента - Ученици и запослени у основним и средњим школама на територији	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових институција.	Висок	Средњи	Консултација

		општине Сента - Корисници и запослени у здравственим установама на територији општине Сента - Корисници објеката локалне самоуправе и јавних служби на територији општине Сента - Корисници спортских терена, игралишта и рекреативних садржаја на територији општине - Спортска, културна и рекреативна удружења - Локални привредни субјекти, трговински и угоститељски објекти - Становници урбаних и руралних насеља на територији општине Сента - Пешаци, бициклисти и сви учесници у саобраћају који користе јавне површине и локалну путну инфраструктуру - Посетиоци градског				

		парка, позоришта, средњих школа - Посетиоци музичке школе Стеван Мокрањац (у близини) - Корисници Дома здравља - Ученици и наставни кадар и особље ОШ Петефи Шандор				
	Становништво које може бити погођено било кроз привремена или трајна ограничења у погледу коришћења приватног земљишта, откуп земљишта или присилно пресељење	▪ Нема откупа земљишта, не очекује се откуп земљишта, али потенцијално могу бити погођени становници улица у близини простора на коме ће се радити реконструкција, у смислу ограничења или отежаног приступа својој имовини у току извођења радова	Заинтересованост за утицај потпројекта на остваривање права, али и здравље и безбедност заједнице током изградње (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
	Становништво под утицајем Потпројекта	▪ Становници околних улица и улица којима се допрема материјал за изградњу (Мапа оквирне зоне утицаја, прилог 4.)	Забринутост за здравље и безбедност заједнице услед утицаја током радова (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација

	Представници привредних субјеката	▪ Сви привредни субјекти чије је пословање директно везано за околину	Забринутост за ефикасност пословања, здравље и безбедност запослених и заједнице, посебно услед утицаја у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Висок	Средњи	Консултација
Појединци или групе у неповољном или угроженом положају	Рањиве групе	Потенцијално: ▪ Старије особе/пензионери; ▪ Особе са инвалидитетом и хроничним болестима; ▪ Роми и остале мањинске заједнице;	Заинтересовани за доступност, приуштивост пројектних улагања и како ће пројекат утицати на њих	Висок	Средњи	Консултација
		▪ Економски маргинализоване и угрожене групе ▪ Домаћинства са самохраним родитељима ▪ Особе са ниском писменошћу и ИКТ Знањем				
Остале заинтересоване		▪ Светска Банка	Заинтересовани за постизање циљева пројектног развоја и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима пројекта	Висок	Висок	Партнерство
		▪ Влада Републике Србије	Заинтересовани за постизање циљева укупног развоја друштва и усклађеност са еколошким и социјалним стандардима Светске банке	Висок	Висок	Партнерство
		▪ Министарство Финансија	Надзор над Уговором о кредиту	Висок	Висок	Партнерство

стране	Установе на националном нивоу	▪ Републичке инспекцијске службе	Заинтересовани за спровођење законских захтева у свим аспектима пројектне имплементације са нагласком на период током грађевинских активности.	Висок	Средњи	Консултација
		▪ Академске институције	Заинтересованост за идејно решење и имплементацију Пројекта/Потпројекта може пружити платформу за размену знања	Средњи	Низак	Информисање
	Екстерне заинтересоване стране на које утиче Потпројекат	- Спортски савез општине Сента - Спортска и рекреативна удружења са територије општине Сента - Риболовачка удружења и удружења корисника приобаља Тисе - Ловачка удружења са територије општине Сента - Удружења грађана са територије општине Сента - Савети месних заједница на територији општине Сента - Локални привредници, предузетници и удружења привредника - Организације које се баве локалним развојем и квалитетом живота - Еколошка удружења и организације за заштиту животне средине - Организације које се баве децом, младима и инклузијом - Локалне иницијативе за	Заинтересованост за погодности пројекта али и потенцијалне утицаје/ризике по животну и друштвену средину, као и за здравље и безбедност заједнице	Висок	Низак	Консултација

		уређење јавних простора и безбедност саобраћаја				
		Званична интернет презентација Општине Сента • Званична Facebook страница Општине Сента • Локалне Facebook групе и странице грађана општине Сента • Регионални и локални медији који покривају Севернобанатски округ	Омогућавају широко и редовно ширење информација везаних за пројекат, осигуравају његову видљивост и олакшавају укључивање заинтересованих страна	Средњи	Низак	Информисање

		• Локални и регионални информативни портали који прате дешавања у Сенти и околним општинама • Instagram странице локалних спортских, културних и омладинских организација • Друштвене мреже локалних удружења, месних заједница и јавних установа				

		▪ Потенцијални извођач(и), подизвођач(и) и њихови радници	Заинтересовани за праћење и транспарентност тендерских процедура	Висок	Средњи	Консултација
		▪ Потенцијални инжењер(и) за надзор грађевинских радова и њихови радници	Заинтересовани за учешће у различитим тендерским процедурама у фази реализације реконструкције улица	Висок	Средњи	Консултација
		Представници привреде општине Сента и други	Заинтересованост за утицај потпројекта на њихов живот и рад, несметано функционисање њихових компанија. Забринутост за утицаје у вези са саобраћајном изградњом (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације)	Средњи	Средњи	Консултација
		▪				

Циљеви ангажовања заинтересованих страна:

Ангажовање заинтересованих страна треба планирати и спровести без дискриминације, узимајући у обзир разлике у изложености ризику и повећану осетљивост угрожених група. Ангажовање заинтересованих страна, укључујући и објављивање и дистрибуцију информација о Пројекту и Потпројекту, спроводи се са циљем претходног информисаног и слободног ангажовања и учешћа, како би довело до широке подршке заједнице која је изложена утицајима пројекта и обезбедило дугорочну одрживост активности пројекта. Мишљења и аргументи заинтересованих страна ће бити документовани и пажљиво размотрени током фазе припреме и реализације пројекта.

Користи од правовременог и правичног ангажовања свих заинтересованих страна је стварање односа поверења уз обострано уважавање и смањење потенцијалних друштвених ризика, ризика по животну средину и безбедност на на најмању могућу меру. Заинтересоване стране дају допринос и подршку као корективни учесници процеса.

Списак идентификованих заинтересованих страна, дефинисање потенцијалних тема које ће бити предмет интересовања и посебних услова за комуницирање (методе комуникације, начин пријема повратних информација и временски оквир), дат је у Табели 2, како следи.

Табела 2. Идентификоване заинтересоване стране, начин и карактеристике комуникације

Пројектна фаза	**Заинтересована страна**	**Теме, очекивана питања и теме о којима ће се разговарати**	**Комуникацијски канали: идентификација примарних канала**	**Методе за прикупљање инпута и повратних информација од заинтересованих страна**	**Временска линија: Учесталост и начин комуникације**	**Одговорност**	**Буџетска процена**
ФАЗА ИЗВОЂЕЊА РАДОВА	**Заинтересоване стране на које пројекат/потпројекат утиче:** Особе које живе у зонама утицаја реализације потпројекта; Локалне самоуправе Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга; Запослени и корисници јавних институција; Привредници који послују у зони која је погођена реализацијом; Угрожене групе;	Информације о обиму, времену и трајању планираних радова, евентуалним очекиваним прекидима у обављању комуналних делатности за овај део града (водоснабдевање, одношење смећа, јавна расвета и друго) и колико се процењује да ће они трајати; Процес жалбеног механизма; План управљања саобраћајем – измештање јавног саобраћаја; алтернативни правци доласка до јавних институција/стамбених јединица	Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за угрожене групе; Информативни пултови у згради општинске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици Индивидуално досезање до ПАП страна Комуникација на друштвеним мрежама; Обелодањивање писаних информација / брошуре, постери, леци, веб страница; Интернет странице пројекта и општине Сента;	Јавне консултације; Фокус групе-састанци са посебно осетљивим групама; Жалбени механизам; Записници са јавних састанака; Извештаји са радионица; Анкетирање грађана/ПАП страна – По завршетку изградње;	Јавне консултације пре почетка извођења радова; Квартални састанци у општини Сента; Информативни пултови са брошурама/постерима у погођеним деловима града (континуирано); Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);	ЈУП јединица; Саветници за надзор; Општина Сента, службе за праћење и подршку Пројекту; Извођач радова/подизвођачи;	Оглашавање јавних састанака у локалним новинама и локалним ТВ и радио станицама (500,00 евра); Организациони трошкови на терет Пројекта и општине Сента (закуп сала за јавне састанке); Штампани постери/брошуре/леци

		Утицаји на здравље и безбедност (Безбедносне мере у вези са изградњом); Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; Подизање свести о родно заснованом насиљу (РЗН); Припремљеност и реаговање у хитним случајевима;		Друштвене мреже;			на терет Пројекта;
	Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Пружаоци услуга/национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг; Разне Владине инспекције као што су Инспекторат за рад, Грађевинска инспекција, итд; Академске установе; Министарства РС; Остале Владине службе и одељења од којих се захтевају дозволе/одобрења; Локалне самоуправе/ релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова;	Пројектне информације – делокруг реализације Потпројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Активности координације; Утицаји на здравље и безбедност; Прилике за запошљавање; Забринутост за животну средину; План управљања саобраћајем; Процес жалбеног механизма;	Квартални састанци у општини Сента; Комуникација на друштвеним межама (према потреби); Информативни пултови у згради општинске управе, на месту извођења радова и ЈУП јединици (континуирано)	Жалбени механизам; Записници са јавних састанака; Извештаји са радионица; Анкетирање грађана/ПАП страна по завршетку расељавања и/или изградње; Друштвене мреже;	Према потреби	ЈУП јединица (Стручњаци за еколошка и социјална питања)	на терет Пројекта

	Остале заинтересоване стране (Интерне) Остало особље ЈУП јединице; Консултанти за надзор; Извођач радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови радници;	Пројектне информације - делокруг пројекта, образложење и еколошка и социјална начела; Обука о ЕСА и осталим подуправљачким плановима; Процес жалбеног механизма;	Састанци лицем у лице; Обуке/радионице; Позиви на јавне састанке/у заједници;	Индивидуални састанци са ЈУП-ом, по потреби	Према потреби	ЈУП јединица; Извођач радова/подизвођачи;	На терет Пројекта
Оперативна фаза	**Стране на које утиче пројекат:** Особе које живе у погођеним заједницама; Грађани/корисници пружања инфраструктурних услуга; Угрожене групе; Локалне самоуправе;	Задовољство активностима укључивања и ЖМ; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Јавни састанци, обуке/радионице, засебни састанци посебно за жене и угрожене групе; Комуникација на друштвеним мрежама; Обелодањивање писаних информација/ брошуре, постери, леци, веб страница; Информативни пултови у општинама и ЈУП јединици; Жалбени механизам;	Индивидуални састанци са представници-ма општине Сента; Записници са јавних састанака; Друштвене мреже;	Анкетирање грађана/ПАП страна; Комуникација на друштвеним мрежаима (према потреби);	ЈУП јединица; Општина Сента	На терет Пројекта
	Остале заинтересоване стране (Екстерне) Штампа и медији; Организације цивилног друштва/НВО; Пружаоци услуга/ Национални и међународни извођачи радова и консултанти за инжењеринг; Разне Владине инспекције као што су Инспекторат за рад, Грађевинска инспекција, итд. Академске установе;	Активности одржавања реализованог Потпројектом; Процес жалбеног механизма; Мере за очување здравља и безбедности у заједници током оперативне фазе;	Комуникација путем масовних/друштвених мрежа; Обелодањивање писаних информација; Обелодањивање активности на веб страници МГСИ и општине Сента;	Индивидуални састанци са представници ма општине Сента; Записници са јавних састанака; Друштвене мреже	Анкетирање грађана/ПАП страна; Комуникација на друштвеним мрежама (према потреби);	ЈУП јединица; Општина Сента; МГСИ; Тим за односе са јавношћу;	На терет Пројекта

	Министарства националне Владе; Локалне самоуправе/ релевантна одељења; Општа јавност, туристи, тражиоци послова;						

III. Процедуре за решавање жалби или спорова

Жалбом се сматрају захтеви за достављање додатних информација и појашњења, приговори, притужбе, коментари и сугестије и други облици изражавања различитих примедби на неку од пројектних активности током имплементације пројектних активности, током планирања и спровођења Потпројеката у локалним самоуправама које су обухваћене Пројектом.

Било којом жалбом у вези са Пројектом може се скренути пажња ЈУП-у без икаквих трошкова за подносиоца жалбе:

- Усмено (лично или путем телефона), или
- У писаној форми попуњавањем обрасца за жалбе на Пројекат (Прилог 1.) и достављањем лично, поштом, факсом или е-мејлом на наведену адресу/број.

Напомена: Жалбе се такође могу поднети анонимно или без употребе обрасца, уколико подносилац тако жели.

Контакт подаци Локалног менаџера за жалбе, за подношење било каквих питања или коментара у вези са Пројектом су:

Локални менаџер за жалбе води евиденцију о свим пристиглим жалбама у форми коју договори са Централним менаџером за жалбе.

Јединица локалне самоуправе: Општина Сента
Одељење: Општинска управа Сента, Одељење за грађевинске и комуналне послове
Золтан Шимоњи, дипл.правник
Адреса: Главни трг 1, 24400 Сента, Република Србија
Е-пошта: simonyi.zoltan@senta-zenta.rs
Број телефона:+381 24 655 470

Директно подношење жалби је приоритетно и једино могуће на локалном нивоу, искључиво на начин предвиђен документом Жалбени механизам који је доступан на локалном нивоу и на нивоу ЈУП-а.

Жалбе се на локалу подносе Жалбеној комисији/ (Комисији за жалбе или Служби за пријем жалби). Када почне изградња, жалбе се такође могу поднети директно извођачу грађевинских радова или стручном надзору (на лицу места). Извођач радова је дужан да обавести Службу за пријем жалби, успостављену на локаном нивоу, о свим жалбама и начину на који им се приступило и решавало. Контакт подаци за подношење жалбе морају бити видљиви на инфо- табли градилишта како би били јавно доступни у сваком тренутку.

Менаџер за жалбе (локални или централни) прима захтев за достављање информације или притужбу (лично, телефоном, поштом, е-поштом) и бележи га у регистар жалби, додељујући му одређени референтни број жалбе. Менаџер за жалбе потврђује пријем жалбе у року од 7 радних дана. Жалба се решава, а одговор се даје у року од 7 дана од пријема жалбе. Одговор садржи

јасну процену жалбе/захтева, тражене информације и предлог за корективну радњу ако је потребно.

ЈУП ће евидентирати све жалбе у Регистар жалби (формат обезбеђен у Прилогу 2), одвојен од Регистра укључивања заинтересованих страна (Прилог 3 овог документа), који детаљно описује интеракције са заједницама и заинтересованих странама.

ЈУП ће успоставити Регистар жалби за пројекат.

Поступање са осетљивим притужбама

Узимајући у обзир стандарде у вези са спречавањем сексуалне експлоатације и злостављања/сексуалног узнемиравања (СЕЗ/СУ), који се, у складу са захтевима Светске банке, морају поштовати у свим пројектима које финансира Светска банка, ови стандарди ће се поштовати и биће предузете мере за подизање свести о превенцији и сузбијању СЗ/СУ. У свим фазама имплементације пројекта, сво пројектно особље и извођачи радова биће информисани о разумевању принципа контроле и превенције ризика од СЕЗ/СУ. Жалбени механизам ће омогућити подношење поверљивих притужби, без страха од одмазде. Ове притужбе ће бити благовремено истражене, а сви починиоци ће одговарати. Жалбени механизам ће бити широко доступан и обезбедиће поверљивост личних података. Спровешће се информативне активности ради информисања жена о механизму, које ће сдражати следеће врсте информација: права жена; Самозаштита у случајевима насиља и сексуалног злостављања; бројеви телефона за хитне случајеве; Контакт подаци институција и организација код којих се могу обратити; Жалбени механизам и политика приватности;

Информација о жалбеном механизму биће доступна у свим информативним материјалима. Извођач радова ће бити одговоран за развој СЕЗ/СУ протокола који ће се примењивати на своје запослене и запослене подизвођаче који раде на Пројекту. Овај протокол, заједно са осталим захтевима у погледу перформансе извођача биће достављени ЈУП-у на преглед и одобрење пре него што извођачима буде дозвољено да почну са радовима.

IV. Праћење и извештавање:

Резултати процеса укључивања заинтересованих страна биће укључени у извештаје о животној средини и социјалним питањима за СБ, које ће припремити ЈУП, сумирајући утицаје на животну средину и социјална питања, здравље и безбедност, објављивања и учинак консултација и имплементацију жалбеног механизма.

Извештаји ће садржати следеће информације:

- Број и врсте примљених жалби заједнице поднетих у периоду извештавања, са назнаком отворених, решених и затворених жалби и да ли су решене у роковима наведеним у жалбеном механизму;
- Број и врсте информација и активности објављених преко медија и званичних интернет страница;
- Време и место одржавања консултативних састанака и других врста активности укључивања заинтересованих страна, са информацијом о броју и полу учесника; проблемима и забринутостима истакнутих током састанака и информације о томе како је ЈУП узео у обзир истакнуте проблеме.

ЈУП ће бити одговоран за праћење сви активности заинтересованих страна у вези са Пројектом, обезбеђивање испуњења и ажурирања овог Плана, и извештавање СБ.
Прилог 3 овог Плана садржи образац за праћење активности заинтересованих страна.

V. Одобрење и потписи:

Прилог 01: Жалбени формулар

Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног јачања локалних самоуправа

ЖАЛБЕНИ ФОРМУЛАР

Уколико имате питања или примедбе на активности и процедуре током реализације Пројекта, развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја (LIID), молимо Вас да попуните овај формулар у складу са успостављеним жалбеним механизмом.

Напомена: жалба и/или притужба, сугестија се односи искључиво на пројекат LIID**.**

Контакт подаци			
Ваше име и презиме и контакт подаци неће бити објављени, нити ће бити доступни јавно. Ови подаци ће бити коришћени искључиво за евентуалну даљу комуникацију са Вама у вези послатог питања или жалбе.			
Број жалбе у интерној евиденцији			
Име:	Овде упишите име	Презиме:	Овде упишите презиме
Пол подносица питања или жалбе (служи искључиво у сврху статистичке обраде и аналитичког приказа; изјашњењем дајете пристанак на статистичку обраду података):			☐ Мушки ☐ Женски ☐ Други
Електронска пошта (e-mail):		Број телефона:	
Овде упишите e-mail адресу		Овде упишите бр. телефона	
Поштанска адреса – за пријем писаног одговора (молимо Вас да упишете пуну адресу: улица и број, поштански број места и назив места):		Овде упишите поштанску адресу	
Пратићу исход на вебсајту, пошто желим да будем анониман.		☐ анонимно праћење одговора	
Језик на коме ће се комуникација обављати		☐ Српски језик ☐ други, _____ језик	

Питање или жалба
Питање или опис жалбе (ово поље је обавезно попунити):
Овде опишите шта је разлог Ваше жалбе
Уколико је питање или жалба везана за одређени конкретан догађај или инцидент, молимо Вас наведите место и датум где и када се то догодило, као и да ли се ради о поновљеном догађају или инциденту:
Овде опишите конкретан догађај, са више детаља

Како видите решавање проблема (шта сматрате да би требало да се догоди да би се решио проблем)?
Овде опишите

Молимо да попуњен формилар вратите на следећу адресу:
Јединица локалне самоуправе: Општина Сента **Одељење: Општинска управа Сента, Одељење за грађевинске и комуналне послове** **Золтан Шимоњи, дипл.правник** **Адреса: Главни трг 1, 24400 Сента, Република Србија** **Е-пошта: simonyi.zoltan@senta-zenta.rs** **Број телефона:+381 24 655 470**

Уколико у року од **7 радних дана** не добијете потврду пријема Ваше жалбе, питања, а у року од **30 календарских дана** од датума пријема не добијете одговор на ваше питање, коментар или жалбу, контактирајте менаџера за жалбе: **Централни менаџер за жалбе**, стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима

Е-ПОШТОМ:
liid.zalbe@mgsi.gov.rs

ПОШТОМ:
Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре **Пројекат развоја локалне инфраструктуре и институционалног развоја**
Менаџер за жалбе: **Централни менаџер за жалбе,** стручњак за социјална питања и сарадњу са грађанима
Узун Миркова 3,
11000 Београд, Србија
ТЕЛЕФОНОМ:
+381 65 250 09 20 (радним данима од 10 до 13)
(Радним даном од 10 до 13 часова)
Напомињемо да можемо да одговоримо само на питања или коментаре који се односе директно на овај Пројекат, не и на питања која се односе на општи рад Министарства или других институција која су обухваћене Пројектом.
За више детаља, молимо прочитајте Жалбени механизам пројекта (LIID) у Републици Србији доступан на: (https://www.mgsi.gov.rs/)

Прилог 02 – Евиденција решавања жалби на локалном нивоу

Јединица локалне самоуправе : _____
Локални менаџер за жалбе:_____

Редни број	Тип	Приоритет	Датум пријема жалбе	Датум примљене повратне информације	Начин пријема повратне информације	Категорија повратне информације (Брзина давања повратне информације а)одмах б)после рока од 7 дана)	Кратак опис	Анонимно (да/не)	Особа додељена за адресирање повратних информација	Статус (решено, на чекању, у другом степену)	Датум слања одговора решавања повратних информација	Опис Комуникације у решавању
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												

Евиденција решавања жалби на централном нивоу

Редни број	Општина /град	Локални менаџер за жалбе, контакт	Редни број са локала	Тип	Приоритет	Датум пријема жалбе	Датум примљене повратне информације	Начин пријема повратне информације	Категорија повратне информације	Кратак опис	Анонимно (да/не)	Особа додељена за адресирање повратних информација	Статус (решено, на чекању ,у другом степену))	Датум слања одговора решавања повратних информација	Опис Комуникације у решавању
1															
2															
3															
4															
5															

Прилог 03 –Интерни регистар укључивања заинтересованих страна

Редни број	Општина Сента	Локални кординатор за Пројекат /члан радне групе за административна Питања	Категорија и име заинтересоване стране	Датум ангажовања	Начин консултације	Кључни проблеми/забринутости	Датум одговора	Праћење договорених будућих акција	Напомене о напретку
1			*(нпр. НВО, …)*	*(нпр. Званични састанак, презентација, неформални састанак…)*	Јавни састанак, Преглед питања дос				
2									
3									
4									
5									

Прилог 04 – Потенцијална зона директног утицаја реализације Потпројекта на становништво општине Сента