

## Az érdekelt felek bevonásának terve

### **ALPROJEKT**

„Az Adai utca teljes szélességű rekonstrukciója a szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, valamint a városi park játszóterének felújítása a 8261, 1725, 8262, 8268 és 4398 hrsz.-ú Zentai kataszteri község területén”,

„A Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Posta utcától a Svetozar Miletic utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8273/1 és 2217 hrsz.-ú Zentai kataszteri község területén” és

„A Mária utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8284 és 8285 hrsz.-ú Zentai kataszteri község területén”

### **ZENTA KÖZSÉG**

## Tartalom

Rövidítések jegyzéke	1
I. Bevezetés	2
Alprojekt: „Az Adai utca teljes szélességű rekonstrukciója a szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, valamint a városi park játszóterének felújítása a 8261, 1725, 8262, 8268 és 4398 hrsz Zentai kataszteri község területén”, „A Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Posta utcától a Svetozar Miletić utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8273/1 és 2217 hrsz. Zentai kataszteri község területén” és „A Mária utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8284 és 8285 hrsz. Zentai kataszteri község területén”	
Az érdekelt felek bevonásának célja	7
II. Az érdekelt felek azonosítása	7
1. táblázat. Az alprojekt megvalósítása során kommunikáció céljából azonosított érdekelt felek	9
2. táblázat. Az azonosított érdekelt felek, valamint a kommunikáció módja és jellemzői	15
III. Panasz- és jogvita-kezelési eljárások	20
IV. Nyomon követés és jelentéstétel	21
V. Jóváhagyás és aláírások	22
1. melléklet – Panaszbejelentő űrlap	23
2. melléklet – A panaszkezelés nyilvántartása helyi szinten	25
A panaszkezelés nyilvántartása központi szinten	25
3. melléklet – Az érdekelt felek bevonásának belső nyilvántartása	26
4. melléklet – Az alprojekt megvalósításának a Zenta Község lakosságára gyakorolt közvetlen potenciális hatásövezete	27

## Rövidítések jegyzéke

Projekt (LIID) – Helyi Infrastrukturális és Intézményfejlesztési Projekt (LIID)  
IBRD – Nemzetközi Újjáépítési és Fejlesztési Bank  
AFD – Francia Fejlesztési Ügynökség  
JLS – Helyi önkormányzati egység  
JUP – Projektirányítási Egység  
ŽM – Panaszkezelési mechanizmus  
MGSI – Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium  
MF – Pénzügyminisztérium  
MŽS – Környezetvédelmi Minisztérium  
NVO – Nem kormányzati szervezet  
A JUP szakfelügyelete – a projekten alkalmazott környezetvédelmi és társadalmi kérdésekkel foglalkozó szakértők, akik a megvalósítás nyomán követéséért felelősek  
ESF – Környezetvédelmi és társadalmi irányítási keretdokumentum  
ESCP – Környezetvédelmi és társadalmi védelmi terv  
ESF – Környezetvédelmi és társadalmi keretrendszer  
ESIA – Környezeti és társadalmi hatásvizsgálat  
ESMF – Környezetvédelmi és társadalmi irányítási keret  
ESMP – Környezetvédelmi és társadalmi irányítási terv  
ESS – Környezetvédelmi és társadalmi standardok  
NVO – Nem kormányzati szervezet  
BZR – Munkahelyi biztonság és egészségvédelem  
OPR – Áttelepítési keretpolitika  
OP/BP – A Bank működési eljárása / politikája  
RS – Szerb Köztársaság  
SB – Világbank  
SEP – Az érdekelt felek bevonásának terve

## I. Bevezetés

A „Helyi infrastruktúra-fejlesztési és önkormányzati intézményfejlesztési projekt (P174251)” (LIID), amelyet a Nemzetközi Újjáépítési és Fejlesztési Bank (IBRD) és a Francia Fejlesztési Ügynökség (AFD) finanszíroz, és amelyet a Szerb Köztársaság Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztériuma valósít meg, közvetlenül a polgárok, illetve a szerbiai helyi önkormányzatok javát szolgálja. A projekt célja a helyi önkormányzatok kapacitásainak fejlesztése a fenntartható infrastruktúra kezelésében, valamint a gazdasági és társadalmi lehetőségekhez való hozzáférés növelése klímatudatos módon.

A LIID projektről további információk az alábbi internetes oldalon található: <https://liid.mgsi.gov.rs>

**„Az Adai utca teljes szélességű rekonstrukciója a szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, valamint a városi park játszóterének felújítása a 8261, 1725, 8262, 8268 és 4398 hrsz Zentai kataszteri község területén”, „A Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Posta utcától a Svetozar Miletić utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8273/1 és 2217 hrsz. Zentai kataszteri község területén” és „A Mária utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8284 és 8285 hrsz. Zentai kataszteri község területén”** (a továbbiakban: Alprojekt) egyike azoknak az alprojekteknek, amelyek a „Helyi infrastruktúra-fejlesztési és önkormányzati intézményfejlesztési projekt (LIID)” (a továbbiakban: Projekt) keretében valósulnak meg. Jelen SEP az Alprojekt megvalósítására vonatkozik.

Az önkormányzati beruházási projekt több egyedi beavatkozást foglal magában Zenta község közterületein, azzal a céllal, hogy javuljon a helyi közlekedési infrastruktúra és a közterületek funkcionalitása, hozzáférhetősége, biztonsága és ellenálló képessége. Jelen szerződés tárgyát az alábbi alprojektek képezik:

1. Az Adai utca teljes szélességű rekonstrukciója a szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, valamint a városi park játszóterének felújítása a 8261, 1725, 8262, 8268 és 4398 hrsz Zentai kataszteri község területén;
2. A Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Posta utcától a Svetozar Miletić utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8273/1 és 2217 hrsz. Zentai kataszteri község területén;
3. A Mária utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8284 és 8285 hrsz. Zentai kataszteri község területén.

A beavatkozások az úttestek, járdák, kerékpárutak és parkolófelületek rekonstrukciójára, a csapadékvíz-elvezető rendszer, a közlekedési jelzések, a közvilágítás és a zöldfelületek

fejlesztésére irányulnak, a közlekedési feltételek és a biztonság javítása érdekében valamennyi felhasználói kategória számára.

A projektmegoldások magukban foglalják a közlekedési és gyalogosfelületek rekonstrukcióját és kiépítését, a térburkolati és zöldfelületek rendezését, a csapadékvíz-elvezető rendszer fejlesztését, a közlekedési jelzések kihelyezését és korszerűsítését, valamint a közterületek és a kapcsolódó utcabútorok rendezését.

A tervezett beavatkozások hozzájárulnak a közlekedésbiztonság javításához, különösen a jelentős gyalogos- és iskolai forgalommal érintett övezetekben, a közterületek hozzáférhetőségének fejlesztéséhez, valamint a városi környezet és a lakosság életminőségének javításához. Valamennyi alprojekt közrendeltetésű területeken és köztulajdonban lévő földterületeken valósul meg, összhangban a hatályos tervdokumentációval, a kiadott helyszíni feltételekkel és a projekt-műszaki dokumentációval.

Az önkormányzati beruházási projekt olyan beavatkozásokat foglal magában, amelyek a helyi közlekedési infrastruktúra, a közúti és gyalogos közterületek rekonstrukciójára és fejlesztésére, valamint az általános mobilitási feltételek javítására irányulnak Zenta község területén.

Az Adai utca rekonstrukciós projektje a gépjármű-, gyalogos- és kerékpáros-forgalom feltételeinek javítására irányul a város központi övezetében, a kapcsolódó közterületek, a játszótér, a közlekedési jelzőrendszer és a zöldfelületek felújításával együtt.

A Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukciós projektje a meglévő úttest felújítására, a gyalogos- és parkolófelületek fejlesztésére, a közlekedésbiztonság javítására, valamint a közterületek rendezésére irányul egy jelentős helyi és iskolai forgalommal érintett övezetben.

A Mária utca egy szakaszának rekonstrukciós projektje az oktatási intézmények megközelítésének javítására, a közlekedésbiztonság növelésére, az úttest és a gyalogosfelületek felújítására, valamint a kapcsolódó köz- és zöldfelületek rendezésére irányul.

A tervezett beavatkozások megvalósításának célja a helyi közlekedési infrastruktúra funkcionalitásának, biztonságának, hozzáférhetőségének és ellenálló képességének javítása, valamint a lakosság közlekedési feltételeinek és mindennapi életvitelének fejlesztése, különösen az intenzív gyalogos- és iskolai forgalommal érintett övezetekben.

Zenta község a Vajdaság Autonóm Tartományban található, és az Észak-bánáti körzethez tartozik. A 2004-es adatok szerint a község területe 293 km<sup>2</sup>. A község székhelye Zenta városa. Zenta község 5 településből áll. A 2022-es népszámlálási adatok szerint a községnek 17 953 lakosa volt (a 2011-es népszámlálás szerint 23 316 lakosa volt). Zenta községet az alábbi 5 település alkotja: Bogaras, Felsőhegy, Kevi, Zenta és Tornyos. Mint fejlett közszolgáltatási, oktatási és kommunális hálózattal rendelkező helyi városi központ, Zenta számára kiemelt jelentőséggel bír a helyi közlekedési infrastruktúra a lakosság mindennapi működése, a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés, valamint a gyalogos-, kerékpáros- és gépjárműforgalom biztonságos lebonyolítása szempontjából.

További információk az „Az Adai utca teljes szélességű rekonstrukciója a szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, valamint a városi park játszóterének felújítása a 8261, 1725, 8262, 8268 és 4398 hrsz Zentai kataszteri község területén”, „A Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Posta utcától a Svetozar Miletić utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8273/1 és 2217 hrsz. Zentai kataszteri község területén” és „A Mária utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8284 és 8285 hrsz. Zentai kataszteri község területén” elnevezésű alprojektről a LIID projekt internetes oldalán, az Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium (<https://liid.mgsi.gov.rs>) honlapján, valamint Zenta község hivatalos honlapján található további információk: <https://zenta-senta.co.rs/>

**1. alprojekt:** „Az Adai utca teljes szélességű rekonstrukciója a szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, valamint a városi park játszóterének felújítása a 8261, 1725, 8262, 8268 és 4398 hrsz Zentai kataszteri község területén”

Az önkormányzati projekt rövid leírása

A projekt magában foglalja az adai út teljes szélességű rekonstrukcióját szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, valamint a zentai városi parkban található játszótér felújítását, az úttest, a járdák, a kerékpárutak és parkolófelületek rekonstrukcióján, a zöldfelületek rendezésén, a közlekedési jelzőrendszer, a közvilágítás és a kapcsolódó infrastruktúra fejlesztésén keresztül. A projekt előírja a gépjármű-, gyalogos- és kerékpáros-forgalom feltételeinek javítását, valamennyi felhasználói kategória számára a hozzáférhetőség és a közlekedésbiztonság növelését, valamint a közterület rendezését és korszerűsítését a város központi övezetében. A projekt célja a helyi közlekedési infrastruktúra minőségének javítása, a közlekedésbiztonság növelése, valamint a közterületek használati feltételeinek fejlesztése Zenta központi részén.

Meglévő állapot

Az érintett adai útszakasz Zenta központi részén, a régi városmag területén található, és jelentős városi közlekedési útvonalnak számít intenzív gépjármű-, gyalogos- és kerékpáros-forgalommal. A közvetlen környezetében található a Zentai Gimnázium, több közintézmény és a központi városi park.

A meglévő közlekedési felületek elhasználódtak, sérülésekkel, repedésekkel és szintkülönbségekkel terheltek, ami megnehezíti az utca, a parkolóhelyek és a kerékpárutak biztonságos és rendeltetésszerű használatát. Külön problémát jelentenek a meglévő fasor gyökérzetéből eredő deformációk.

A meglévő gyalogos-, kerékpáros- és parkolófelületek funkcionális és biztonsági szempontból nem alkalmazkodnak teljes mértékben a felhasználók korszerű igényeihez, különösen az intenzív gyalogos- és iskolai forgalommal érintett övezetekben.

Projektmegoldás

A projekt előírja az úttest, a járdák, a kerékpárutak, a parkolófelületek és a gépjárműbehajtók rekonstrukcióját, valamint a városi parkban található játszótér rendezését. A projektmegoldás magában foglalja a közlekedési jelzőrendszer fejlesztését, a köz- és

zöldfelületek rekonstrukcióját és rendezését, a csapadékvíz-elvezető rendszer és a közvilágítás korszerűsítését, valamint a kapcsolódó városi infrastruktúra kiépítését. Előirányozza továbbá a meglévő zöldfelületek megőrzését és rendezését, valamint a növényzet felújítását és pótlását a meglévő vegetáció értékeléséről szóló jelentéssel összhangban. Különös hangsúlyt kap a közlekedésbiztonság javítása, különösen a gyalogosövezetekben és az oktatási, illetve közintézmények közelében, továbbá a hozzáférhetőség és a közterületek minőségének fejlesztése.

A projekt célja a helyi közlekedési infrastruktúra rekonstrukciója és korszerűsítése, a közterületek biztonságának és hozzáférhetőségének javítása, valamint a lakosság közlekedési és tartózkodási feltételeinek fejlesztése Zenta központi városi övezetében.

**2. alprojekt:** „A Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Posta utcától a Svetozar Miletić utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8273/1 és 2217 hrsz. Zentai kataszteri község területén”

Az önkormányzati projekt rövid leírása

A projekt magában foglalja a Táncsics Mihály utca egy szakaszának rekonstrukcióját Zentán, a Posta utcától a Svetozar Miletić utcáig, szabályozási vonaltól szabályozási vonalig, az úttest, a járdák, a parkolófelületek, a közlekedési jelzőrendszer és a kapcsolódó zöldfelületek felújításán keresztül. A projekt előirányozza a gépjármű- és gyalogosforgalom feltételeinek javítását, a közlekedésbiztonság növelését, valamint a közterület rendezését a város központi övezetében. A projekt célja a helyi közlekedési infrastruktúra rekonstrukciója és korszerűsítése, a hozzáférhetőség és a közlekedésbiztonság javítása, valamint a közterületek használati feltételeinek fejlesztése az érintett utcában.

Meglévő állapot

A Táncsics Mihály utca Zenta központi részén található, a Zenta kataszteri községhez tartozó 8273/1 és 2217 hrsz.-ú parcellákon, és a város szűkebb központjának két fő utcáját köti össze, ezért jelentős közlekedési terhelésnek van kitéve. A Bolyai Tehetséggondozó Gimnázium és Kollégium diákotthonának építési projektje megvalósításával az érintett utcában a forgalom intenzitásának további növekedése várható. Az utca hossza megközelítőleg 250 m, szélessége körülbelül 15 m, kétsávos úttesttel, amelynek szélessége mintegy 6,0 m, valamint az úttest mindkét oldalán 1,40–1,60 m széles járdákkal rendelkezik. A teljes útvonal mentén közvilágítás található. A meglévő közlekedési felületek rossz állapotban vannak, sérülésekkel, deformációkkal és szintkülönbségekkel. A járdák részben károsodtak és nem biztonságosak a használatra, továbbá az utcában nem voltak kialakított parkolóhelyek, ami kedvezőtlenül befolyásolta a közlekedésbiztonságot és a közterületek megfelelő használatát. Az utcában összesen 586,38 m<sup>2</sup> zöldfelület található, összesen 35 nyilvántartott, különböző fafajhoz tartozó fával. A meghatározó fafaj a nyugati ostorfa (*Celtis occidentalis*), amelynek erőteljes gyökérzete és fejlett lombkoronája a járdák és az útszerkezet deformációját okozza.

Projektmegoldás

A projekt előirányozza az úttest, a járdák, a parkolófelületek és a gépjárműbehajtók rekonstrukcióját, valamint a közlekedési jelzőrendszer és a közterületek fejlesztését. A projektmegoldás magában foglalja a 6,0 m szélességű kétsávos közlekedési út rekonstrukcióját, a járdák rendezését, parkolóhelyek kialakítását, a csapadékvíz-elvezető rendszer fejlesztését és a kapcsolódó zöldfelületek rendezését. A projekt-dokumentáció felülvizsgálata során ajánlások születtek a közlekedésbiztonság javítására, amelyek jelentős részét a projektmegoldás módosításával elfogadták, beleértve a „30-as zóna” bevezetését, vastag rétegű útburkolati jelölések alkalmazását a gyalogátkelőhelyeken, parkolóhelyeken és megállóvonalaknál, valamint a függőleges és vízszintes közlekedési jelzések további részletes kidolgozását. A projekt előirányozza továbbá a zöldfelületek rendezését és felújítását, a meglévő zöldállomány egy részének megőrzése mellett, a meglévő növényzet értékeléséről szóló jelentésben meghatározott intézkedések végrehajtásával összhangban. A projekt célja a helyi közlekedési infrastruktúra biztonságának és funkcionalitásának javítása, valamennyi felhasználói kategória közlekedési feltételeinek fejlesztése, valamint a közterület rendezése Zenta központi városi övezetében.

**3. alprojekt:** „A Mária utca egy szakaszának rekonstrukciója (a Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig) a szabályozási vonaltól a szabályozási vonalig, a 8284 és 8285 hrsz. Zentai kataszteri község területén”

Az önkormányzati projekt rövid leírása

A projekt magában foglalja a Mária utca egy szakaszának rekonstrukcióját Zentán, a Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig, az úttest, a gyalogosfelületek, a parkolóhelyek, a közlekedési jelzőrendszer és a csapadékvíz-elvezető rendszer felújításán, valamint a kapcsolódó zöldfelületek rendezésén keresztül. A projekt előirányozza a gépjármű- és gyalogosforgalom feltételeinek javítását, a közlekedésbiztonság növelését az általános iskola övezetében, valamint a közterület funkcionalitásának és hozzáférhetőségének fejlesztését.

A projekt célja a helyi közlekedési infrastruktúra rekonstrukciója és korszerűsítése, a közterületek biztonságának és hozzáférhetőségének javítása, valamint a lakosság közlekedési és mindennapi életviteli feltételeinek fejlesztése.

Meglévő állapot

A Mária utca Zenta tágabb központi részén található. A Radnóti Miklós utcától a Kosztolányi Dezső utcáig terjedő szakasz a zentai Petőfi Sándor Általános Iskola egyik megközelítési útvonalát képezi, amelyet az intézmény tanulói nagymértékben használnak, mivel az iskola másik megközelítése egy IIA rendű állami útról történik. Az érintett szakasz hossza körülbelül 150 m, szélessége pedig mintegy 10 m, egyirányú közlekedési úttal, korszerű útszerkezet nélkül. Az utcában az úttest egyik oldalán körülbelül 1,50 m széles járda, rendezetlen zöldsáv és közvilágítás található.

Az oktatási intézmény közelében lévő parkolóhelyek hiánya jelentős problémát jelent, amely kedvezőtlenül hat a közlekedésbiztonságra mind az érintett utcában, mind a környező utcákban. A korszerű útszerkezet és a megfelelő csapadékvíz-elvezető rendszer hiánya esős időszakokban megnehezíti a közlekedés rendes lebonyolítását, egyes helyzetekben pedig az útszakasz nehezen járhatóvá válik. Az érintett helyszínen nincs közlekedési jelzőrendszer kiépítve.

## Projektmegoldás

A projekt előíranyozza az úttest, a gyalogosfelületek, a gépjárműbehajtók, a parkolóhelyek és a csapadékvíz-elvezető rendszer rekonstrukcióját, valamint a közlekedési jelzőrendszer fejlesztését és a zöldfelületek rendezését. A projektmegoldás magában foglalja az egyirányú közlekedési út rekonstrukcióját, parkolóhelyek kialakítását az iskola övezetében, a gyalogos közlekedési kapcsolatok rendezését, valamint a tanulók és más közlekedők biztonságos közlekedési feltételeinek javítását.

A projekt-dokumentáció felülvizsgálata során ajánlások születtek a közlekedésbiztonság javítására, amelyek a megemelt gyalogosplatform bevezetésének mérlegelésére, az iskolaövezet gyalogosforgalmának elemzésére, az iskolaövezet kijelölésének megfontolására, valamint a gyalogátkelőhely környezetében a szintkiegyenlítési és vízvezetési megoldások ellenőrzésére vonatkoznak. A projekt célja a helyi közlekedési infrastruktúra fejlesztése, a közlekedésbiztonság növelése az iskola övezetében, valamint a közterületek használati feltételeinek javítása az érintett utcában. A projekt további célja a helyi közlekedési infrastruktúra biztonságának és funkcionalitásának javítása, valamennyi felhasználói kategória közlekedési feltételeinek fejlesztése, valamint a közterület rendezése Zenta központi városi övezetében.

### Az érdekelt felek bevonásának célja:

Jelen SEP terv célja az érdekelt felek különböző csoportjainak azonosítása, valamint keret biztosítása az Alprojekt teljes megvalósítási időszakában alatti bevonásukhoz. A tervnek elő kell segítenie és meg kell könnyítenie a potprojekttel kapcsolatos döntéshozatalt, továbbá lehetőséget kell teremtenie valamennyi érdekelt fél aktív és időben történő részvételére, valamint arra, hogy minden érdekelt fél kifejezhesse véleményét és aggályait, amelyek hatással lehetnek a Projektre és az Alprojektre vonatkozó döntésekre. A terv ismerteti továbbá a panaszkezelési mechanizmust, vagyis azt az eljárást, amelyet az érdekelt felek használhatnak a projekttel kapcsolatos aggályaik kifejezésére, véleményeik benyújtására, amelyek befolyásolhatják a potprojekt megvalósítását és eredményeit, valamint hozzájárulhatnak az esetleges problémák megoldásához a végrehajtás során.

A SEP célja az érdekelt felek bevonásának előmozdítása az Alprojekt teljes életciklusa során, valamint annak biztosítása, hogy az érdekelt felek bevonása a Szerb Köztársaság jogszabályaival és a Világbank követelményeivel összhangban történjen.

## II. Az érdekelt felek azonosítása:

Az alábbiakban kerülnek bemutatásra azok az érdekelt felekből álló csoportok, amelyekre az alprojekt hatással lehet és/vagy amelyek érdekeltek a projekt megvalósításában. Az érdekelt felek azonosításának célja – amely szorosan kapcsolódik a hatások azonosításához – annak meghatározása, hogy a projekt mely személyeket és szervezeteket érintheti közvetlenül vagy közvetve, pozitív vagy negatív módon, továbbá annak biztosítása, hogy számukra első kézből

származó információk álljanak rendelkezésre, valamint hogy valamennyi érdekelt félcsoporthoz időben bevonásra kerüljön.

Az érdekelt felek listája a projekt megvalósítási folyamata során módosulhat. Ezért a projekt teljes életciklusa alatt rendszeres felülvizsgálatra és frissítésre kerül. Az egyes érdekelt felek csoportjaihoz kapcsolódó kockázatok szintén változhatnak, ezért azokat időről időre újraértékelik.

Az érdekelt felek jegyzékét a kivitelezési munkálatok megkezdésének szakaszában felül kell vizsgálni.

A projekt szintű SEP dokumentumban részletesen meghatározásra került az érdekelt felek bevonásának szintje. Az érdekelt felek bevonásának mértéke attól függ, hogy az adott csoportok milyen érdeklődést mutatnak a projekt iránt, milyen hatással van rájuk a projekt, valamint milyen befolyással rendelkeznek magára a programra. A projekt szintű SEP-ben meghatározottak szerint az érdekelt felek bevonásának szintjét az alábbi hatás-/érdekeltségi mátrix alapján értékelik:

<b>Szint</b>	Bevonás/részvétel	Bevonás/részvétel	Partnerség	
<b>Magas</b>	Tájékoztatás	Konzultáció	Konzultáció	
<b>Közepes</b>	Tájékoztatás	Tájékoztatás	Konzultáció	
<b>Alacsony</b>				
	Alacsony	Közepes	Magas	Érdeklődési szint

<b>Színkódolás</b>	<b>Szoros bevonás és aktív befolyásolás:</b> rendszeres és gyakori bevonást igényel, leggyakrabban személyes kapcsolattartás formájában és évente több alkalommal, beleértve az írásbeli és szóbeli tájékoztatást is.
	<b>A tájékozottság és az elégedettség fenntartása:</b> rendszeres bevonást igényel (például félévente), leggyakrabban írásbeli tájékoztatás útján.
	<b>Nyomon követés:</b> alkalomszerű bevonást igényel (például évente egyszer), leggyakrabban közvetett írásbeli tájékoztatás formájában (például tömegtájékoztatási eszközökön keresztül).

Nem minden hatás irányul egyformán valamennyi érdekelt félre, mivel egyesekre szubjektív belső vagy objektív külső tényezők is hatással lehetnek. Az érdekelt felek az alábbi csoportokba kerültek besorolásra:

1. táblázat: Az Alprojekt megvalósítása során kommunikáció szempontjából azonosított érdekelt felek

Csoport	Kategória		Az érdeklődés/elvárások jellege	Érdeklődési szint	Befolyási szint	Bevonás szintje
Az Alprojekttel érintett érdekelt felek	Nemzeti szintű intézmények	▪ Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium	A Világbank fő partnere a projektmegvalósításban	Magas	Magas	Partnerség
		▪ JUP egység;	Projektirányítás és -megvalósítás, felügyelet, jelentéstétel, pénzügyi, környezeti és társadalmi kockázatkezelés, panaszkezelés, a SEP terv végrehajtása és koordinálása	Magas	Magas	Partnerség
	Regionális és helyi szintű intézmények	▪ Zenta község	Végső kedvezményezettként a helyi önkormányzat jelentős elvárásokat támaszt a projekt időbeni megvalósításával kapcsolatban a gazdasági fejlődés, az alacsonyabb költségek, az időmegtakarítás, a biztonság, a környezetvédelmi előnyök és más pozitív kísérőhatások érdekében	Magas	Magas	Partnerség
		- a LIID projekt nyomon követésére kijelölt bizottságok és szolgálatok, - önkormányzati felügyelőségi szolgálatok				
Közintézmények és létesítmények használói	- Óvodáskorú gyermekek és az általános és középiskolák tanulói Zenta község területén - Az óvodai intézmények felhasználói Zenta község területén - Az általános és középiskolák tanulói és alkalmazottai Zenta község területén - Az egészségügyi intézmények felhasználói és alkalmazottai Zenta község területén - A helyi önkormányzat és a	Érdekeltek abban, hogy az Alprojekt milyen hatással lesz életükre és munkájukra, valamint intézményeik zavartalan működésére	Magas	Közepes	Konzultáció	

	<p>közszolgáltatások létesítményeinek felhasználói Zenta község területén</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A sportpályák, játszóterek és rekreációs létesítmények használói Zenta község területén</li> <li>-Sport-, kulturális és rekreációs egyesületek</li> <li>-Helyi gazdasági szereplők, kereskedelmi és vendéglátóipari létesítmények</li> <li>-A városi és falusi települések lakosai Zenta község területén</li> <li>-Gyalogosok, kerékpárosok és minden közlekedési résztvevő, akik közterületeket és a helyi közúti infrastruktúrát használják</li> <li>-A városi park, a színház és a középiskolák látogatói</li> <li>-A Stevan Mokranjac Zeneiskola látogatói (a közelben)</li> <li>-Az Egészségház felhasználói</li> <li>-A Petőfi Sándor Általános Iskola tanulói, oktatói kara és személyzete</li> </ul>				
<p>Azon lakosság, amelyet a magántulajdonú földterületek használatának ideiglenes vagy tartós korlátozása, földkiszajátítás vagy kényszerű áttelepítés érinthet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nincs földkiszajátítás, földkiszajátítás nem várható, azonban potenciálisan érintettek lehetnek a rekonstrukciós munkálatok helyszínének közelében élő utcák lakosai, az ingatlanjaikhoz való hozzáférés korlátozása vagy nehezítése miatt a munkálatok ideje alatt</li> </ul>	<p>Érdekeltség az alprojektnek a jogaik érvényesítésére, valamint a közösség egészségére és biztonságára gyakorolt hatása iránt az építkezés ideje alatt (zaj, por, károsodások, kibocsátások, rezgések)</p>	<p>Magas</p>	<p>Közepes</p>	<p>Konzultáció</p>

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

	Az alprojekt hatása alatt álló lakosság	<ul style="list-style-type: none"> <li>A környező utcák, valamint az építőanyag-szállítás által érintett utcák lakosai (a hozzávetőleges hatásterület térképe, 4. melléklet)</li> </ul>	Aggodalom a közösség egészsége és biztonsága miatt a munkálatok során fellépő hatások következtében (zaj, por, károsodások, kibocsátások, rezgések)	Magas	Közepes	Konzultáció
	Gazdasági szereplők képviselői	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minden olyan gazdasági szereplő, amelynek működése közvetlenül kapcsolódik a környezethez</li> </ul>	Aggodalom az üzleti működés hatékonysága, az alkalmazottak és a közösség egészsége és biztonsága miatt, különösen a közlekedési építkezéssel kapcsolatos hatások következtében (zaj, por, károsodások, kibocsátások, rezgések).	Magas	Közepes	Konzultáció
<b>Kedvezőtlen vagy veszélyeztetett helyzetben lévő egyének vagy csoportok</b>	Hátrányos helyzetben lévő csoportok	<p>Potenciálisan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Idősek/nyugdíjasok;</li> <li>Fogyatékkal élő és krónikus betegségekben szenvedő személyek;</li> <li>Romák és egyéb kisebbségi közösségek;</li> </ul>	Érdekeltek a projektberuházások hozzáférhetőségében, megfizethetőségében, valamint abban, hogy a projekt milyen hatással lesz rájuk.	Magas	Közepes	Konzultáció
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gazdaságilag marginalizált és veszélyeztetett csoportok</li> <li>Egyszülős háztartások</li> <li>Alacsony írás-olvasási és IKT-ismeretekkel rendelkező személyek</li> </ul>				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Világbank</li> </ul>	Érdekeltek a projektfejlesztési célok elérésében, valamint a projekt környezetvédelmi és társadalmi normáival való összhang biztosításában.	Magas	Magas	Partnerség

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

Egyéb érdekelt felek	Nemzeti szintű intézmények	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Szerb Köztársaság Kormánya</li> </ul>	Érdekeltek a társadalom átfogó fejlődési céljainak elérésében, valamint a Világbank környezetvédelmi és társadalmi normáival való összhang biztosításában.	Magas	Magas	Partnerség
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pénzügyminisztérium</li> </ul>	A hitelszerződés felügyelete	Magas	Magas	Partnerség
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Köztársasági felügyelőségi szolgálatok</li> </ul>	Érdekeltek a jogszabályi követelmények végrehajtásában a projektmegvalósítás minden aspektusában, különös hangsúlyt fektetve az építési tevékenységek időszakára.	Magas	Közepes	Konzultáció
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Akadémiai intézmények</li> </ul>	A projekt/részprojekt koncepcionális megoldása és megvalósítása iránti érdeklődés lehetőséget biztosíthat a tudásmegosztásra.	Közepes	Alacsony	Tájékoztatás
A részalprojekt által érintett külső érdekelt felek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zenta Község Sportszövetsége</li> <li>- Sport- és rekreációs egyesületek Zenta község területéről</li> <li>- Horgászegyesületek és a Tiszapart használóinak egyesületei</li> <li>- Vadászegyesületek Zenta község területéről</li> <li>- Polgári egyesületek Zenta község területéről</li> <li>- Helyi közösségi tanácsok Zenta község területén</li> <li>- Helyi vállalkozók, vállalkozói egyesületek és gazdasági szervezetek</li> <li>- A helyi fejlesztéssel és életminőséggel foglalkozó szervezetek</li> <li>- Környezetvédelmi egyesületek és környezetvédelmi szervezetek</li> <li>- Gyermekkel, fiatalokkal és inklúzióval foglalkozó szervezetek</li> </ul>	Érdekeltség a projekt előnyei, valamint a környezeti és társadalmi környezetre, továbbá a közösség egészségére és biztonságára gyakorolt lehetséges hatások/kockázatok iránt.	Magas	Alacsony	Konzultáció	

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

		- Közterületek rendezésével és közlekedésbiztonsággal kapcsolatos helyi kezdeményezések				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zenta község hivatalos internetes oldala</li> <li>• Zenta község hivatalos Facebook-oldala</li> <li>• Zenta község polgárainak helyi Facebook-csoportjai és oldalai</li> <li>• Az Észak-bánáti körzetet lefedő regionális és helyi médiumok</li> <li>• Helyi és regionális információs portálok, amelyek Zentával és a környező községekkel kapcsolatos eseményeket követik</li> <li>• Helyi sport-, kulturális és ifjúsági szervezetek Instagram-oldalai</li> <li>• Helyi egyesületek, helyi közösségek és közintézmények közösségi hálózatai</li> </ul>	Lehetővé teszik a projekthez kapcsolódó információk széles körű és rendszeres terjesztését, biztosítják annak láthatóságát, valamint megkönnyítik az érdekelt felek bevonását.	Közepes	Alacsony	Tájékoztatás
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciális kivitelező(k), alvállalkozó(k) és azok munkavállalói</li> </ul>	Érdekeltek a tendereljárások nyomon követésében és átláthatóságában.	Magas	Közepes	Konzultáció
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciális építési munkálatokat felügyelő mérnök(ök) és azok munkavállalói</li> </ul>	Érdekeltek a különböző közbeszerzési/tendereljárásokban való részvételben az utcarekonstrukció megvalósításának szakaszában.	Magas	Közepes	Konzultáció

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

	Zenta község gazdasági szereplőinek képviselői és mások	Érdekeltség az alprojekt életükre és munkájukra, valamint vállalataik zavartalan működésére gyakorolt hatása iránt. Aggodalom a közlekedési építkezéssel kapcsolatos hatások miatt (zaj, por, károsodások, kibocsátások, rezgések).	Közepes	Közepes	Konzultáció

## **Az érdekelt felek bevonásának céljai:**

Az érdekelt felek bevonását megkülönböztetésmentesen kell megtervezni és végrehajtani, figyelembe véve a kockázatoknak való eltérő kitettséget és a sérülékeny csoportok fokozott érzékenységét. Az érdekelt felek bevonása – beleértve a projekttel és az alprojekttel kapcsolatos információk közzétételét és terjesztését is – az előzetes tájékoztatáson alapuló és szabad részvétel, illetve bevonás biztosítása érdekében történik, annak céljából, hogy széles körű közösségi támogatást eredményezzen a projekt hatásainak kitett közösség részéről, valamint biztosítsa a projekttevékenységek hosszú távú fenntarthatóságát. Az érdekelt felek véleményeit és érveit dokumentálni fogják, és gondosan figyelembe veszik a projekt előkészítési és megvalósítási szakaszában.

Az összes érdekelt fél időben történő és méltányos bevonásának előnye a kölcsönös tiszteleten alapuló bizalmi kapcsolat kialakítása, valamint a potenciális társadalmi, környezeti és biztonsági kockázatok lehető legkisebb mértékre való csökkentése. Az érdekelt felek a folyamat korrekciós résztvevőiként hozzájárulást és támogatást nyújtanak.

Az azonosított érdekelt felek listája, az érdeklődés tárgyát képező lehetséges témák meghatározása, valamint a kommunikáció különleges feltételeinek meghatározása (kommunikációs módszerek, a visszajelzések fogadásának módja és az időkeret) a 2. táblázatban kerül bemutatásra, az alábbiak szerint.

### 2. táblázat. Azonosított érdekelt felek, a kommunikáció módja és jellemzői

<b>Projektfázis</b>	<b>Érdekelt fél</b>	<b>Témák, várható kérdések és megvitatásra kerülő témák</b>	<b>Kommunikációs csatornák: az elsődleges csatornák meghatározása</b>	<b>Az érdekelt felektől származó inputok és visszajelzések gyűjtésének módszerei</b>	<b>Időkeret: a kommunikáció gyakorisága és módja</b>	<b>Felelősség</b>	<b>Költségvetési becslés</b>
---------------------	---------------------	---	---	--	--	-------------------	------------------------------

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

<p><b>A kivitelezési munkálatok szakasza</b></p>	<p><b>A projekt/alprojekt által érintett érdekelt felek:</b></p> <p>Az alprojekt megvalósításának hatásterületén élő személyek; Helyi önkormányzatok az infrastrukturális szolgáltatásokat igénybe vevő polgárok/felhasználók</p> <p>Közintézmények alkalmazottai és felhasználói; A megvalósítás által érintett övezetben működő vállalkozók; Veszélyeztetett csoportok;</p>	<p>Információk a tervezett munkálatok terjedelméről, idejéről és időtartamáról, valamint a város ezen részében várható esetleges kommunális szolgáltatásokról (vízellátás, szemétszállítás, közvilágítás stb.), továbbá azok várható időtartamáról;</p> <p>A panaszkezelési mechanizmus folyamata;</p> <p>Forgalomirányítási terv – a közforgalom áterelése; alternatív útvonalak a közintézményekhez/lakóegységekhez való eljutáshoz.</p>	<p>Nyilvános ülések, képzések/műhelymunkák, külön megbeszélések a sérülékeny csoportok számára;</p> <p>Tájékoztató pultok a községi közigazgatási hivatal épületében, a munkálatok helyszínén és a JUP egységénél;</p> <p>Egyéni kapcsolatfelvétel a PAP érintett felekkel;</p> <p>Kommunikáció a közösségi médiában;</p> <p>Írásos tájékoztató anyagok közzététele / brosúrák, plakátok, szórólapok, weboldal;</p> <p>A projekt és Zenta község internetes oldalai;</p>	<p>Nyilvános konzultációk;</p> <p>Fókuszcsoportos megbeszélések különösen érzékeny csoportokkal;</p> <p>Panaszkezelési mechanizmus;</p> <p>Jegyzőkönyvek a nyilvános ülésekről;</p> <p>Jelentések a műhelymunkákról;</p> <p>Lakossági/PAP érintetti kérdőíves felmérés – az építkezés befejezését követően;</p>	<p>Nyilvános konzultációk a munkálatok megkezdése előtt;</p> <p>Negyedéves ülések Zenta községben;</p> <p>Tájékoztató pultok brosúrákkal/plakátokkal a város érintett részein (folyamatosan);</p> <p>Kommunikáció a közösségi médiában (szükség szerint);</p>	<p>JUP egység;</p> <p>Felügyeleti tanácsadók;</p> <p>Zenta község, a Projekt nyomon követéséért és támogatásáért felelős szolgálatok;</p> <p>Kivitelező / alvállalkozók;</p>	<p>Nyilvános ülések meghirdetése a helyi újságokban, valamint a helyi televízió- és rádióállomásokon (500,00 euró);</p> <p>Szervezési költségek a Projekt és Zenta község terhére (termék bérlése nyilvános ülések megtartására);</p> <p>Nyomatott plakátok / brosúrák / szórólapok</p>
		<p>Az egészségre és biztonságra gyakorolt hatások (az építkezéssel kapcsolatos biztonsági intézkedések);</p> <p>Foglalkoztatási lehetőségek;</p> <p>Környezeti aggályok;</p> <p>A nemi alapú erőszakkal (GBV) kapcsolatos tudatosság növelése;</p> <p>Vészhelyzeti felkészültség és reagálás;</p>		<p>Közösségi hálók</p>			<p>a Projekt terhére;</p>

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

<p><b>Egyéb érdekelt felek (külső):</b></p> <p>Sajtó és média;</p> <p>Civil társadalmi szervezetek / nem kormányzati szervezetek (NGO-k);</p> <p>Szolgáltatók / nemzeti és nemzetközi kivitelezők és mérnöki tanácsadók;</p> <p>Különböző állami felügyelőségek, mint például a munkaügyi felügyelőség, építésügyi felügyelőség stb.;</p> <p>Akadémiai intézmények;</p> <p>A Szerb Köztársaság minisztériumai;</p> <p>Egyéb állami szolgálatok és osztályok, amelyektől engedélyek/jóváhagyások szükségesek;</p> <p>Helyi önkormányzatok / illetékes osztályok;</p> <p>Általános nyilvánosság, turisták, álláskereső;</p>	<p>Projektinformációk – az alprojekt megvalósításának hatóköre, indoklása, valamint környezetvédelmi és társadalmi alapelvei;</p> <p>Koordinációs tevékenységek;</p> <p>Az egészségre és biztonságra gyakorolt hatások;</p> <p>Foglalkoztatási lehetőségek;</p> <p>Környezeti aggályok;</p> <p>Forgalomirányítási terv;</p> <p>A panaszkezelési mechanizmus folyamata;</p>	<p>Negyedéves ülések Zenta községben;</p> <p>Kommunikáció a közösségi médiában (szükség szerint);</p> <p>Tájékoztató pultok a községi közigazgatási hivatal épületében, a munkálatok helyszínén és a JUP egységnél (folyamatosan);</p>	<p>Panaszkezelési mechanizmus;</p> <p>Jegyzőkönyvek a nyilvános ülésekről;</p> <p>Jelentések a műhelymunkákról;</p> <p>Lakossági/PAP érintetti kérdőíves felmérés az áttelepítés és/vagy az építkezés befejezését követően;</p> <p>Közösségi médiafelületek;</p>	<p>Szükség szerint</p>	<p>JUP egység (környezetvédelmi és társadalmi kérdésekkel foglalkozó szakértők)</p>	<p>a Projekt terhére</p>
<p><b>Egyéb érdekelt felek (belső):</b></p> <p>a JUP egység egyéb személyzete;</p> <p>Felügyeleti tanácsadók;</p> <p>Kivitelező, alvállalkozók,</p> <p>Szolgáltatók, beszállítók és azok munkavállalói;</p>	<p>Projektinformációk – a projekt hatóköre, indoklása, valamint környezetvédelmi és társadalmi alapelvei;</p> <p>Képzés az ESA-ról és az egyéb alárendelt kezelési tervekről;</p> <p>A panaszkezelési mechanizmus folyamata;</p>	<p>Személyes találkozók;</p> <p>Képzések/műhelymunkák;</p> <p>Meghívók nyilvános / közösségi ülésekre;</p>	<p>Egyéni megbeszélések a JUP egységgel, szükség szerint.</p>	<p>Szükség szerint</p>	<p>JUP egység; Kivitelező / alvállalkozók</p>	<p>a Projekt terhére</p>

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

<b>Operatív szakasz</b>	<p><b>A projekt által érintett felek:</b></p> <p>Az érintett közösségekben élő személyek;</p> <p>Az infrastrukturális szolgáltatásokat igénybe vevő polgárok/felhasználók;</p> <p>veszélyeztetett csoportok;</p> <p>Helyi önkormányzatok;</p>	<p>Elégedettség a bevonási tevékenységekkel és a panaszkezelési mechanizmussal kapcsolatban;</p> <p>A panaszkezelési mechanizmus folyamata;</p> <p>A közösség egészségének és biztonságának megőrzését szolgáló intézkedések az üzemeltetési szakasz során;</p>	<p>Nyilvános ülések, képzések/műhelymunkák, külön megbeszélések kifejezetten nők és veszélyeztetett csoportok számára;</p> <p>Kommunikáció a közösségi médiában;</p> <p>Írásos tájékoztató anyagok közzététele / brosúrák, plakátok, szórólapok, weboldal;</p> <p>Tájékoztató pultok az önkormányzatoknál és a JUP egységénél;</p> <p>Panaszkezelési mechanizmus;</p>	<p>Egyéni megbeszélések Zenta község képviselőivel;</p> <p>Jegyzőkönyvek a nyilvános ülésekről;</p> <p>Közösségi médiafelületek;</p>	<p>Lakossági/PAP érintetti kérdőíves felmérés;</p> <p>Kommunikáció a közösségi médiában (szükség szerint);</p>	<p>JUP egység; Zenta község.</p>	<p>a Projekt terhére</p>
	<p><b>Egyéb érdekelt felek (külső):</b></p> <p>Sajtó és média;</p> <p>civil társadalmi szervezetek / nem kormányzati szervezetek (NGO-k);</p> <p>szolgáltatók / nemzeti és nemzetközi kivitelezők és mérnöki tanácsadók;</p> <p>Különböző állami felügyelőségek, mint például a munkaügyi felügyelőség, építésügyi felügyelőség stb.;</p> <p>Akadémiai intézmények;</p>	<p>A részalprojekt keretében megvalósított létesítmények fenntartási tevékenységei;</p> <p>A panaszkezelési mechanizmus folyamata;</p> <p>A közösség egészségének és biztonságának megőrzését szolgáló intézkedések az üzemeltetési szakasz során;</p>	<p>Kommunikáció tömegkommunikációs / közösségi hálózatokon keresztül;</p> <p>Írásos tájékoztató anyagok közzététele;</p> <p>A tevékenységek közzététele az MGSI és Zenta község weboldalán;</p>	<p>Egyéni megbeszélések Zenta község képviselőivel;</p> <p>Jegyzőkönyvek a nyilvános ülésekről;</p> <p>Közösségi médiafelületek.</p>	<p>Lakossági/PAP érintetti kérdőíves felmérés;</p> <p>Kommunikáció a közösségi médiában (szükség szerint);</p>	<p>JUP egység; Zenta község; MGSI; PR-csapat / közkapcsolati csapat;</p>	<p>a Projekt terhére</p>

„A helyi infrastruktúra fejlesztésének és a helyi önkormányzatok intézményi megerősítésének projektje

Nemzeti kormányzati minisztériumok; helyi önkormányzatok / illetékes osztályok; általános nyilvánosság, turisták, álláskereső;						
--	--	--	--	--	--	--

### III. Panasz- és vitakezelési eljárások

Panasznak minősülnek a kiegészítő információk és magyarázatok iránti kérelmek, kifogások, beadványok, megjegyzések és javaslatok, valamint a projekttevékenységek végrehajtása során, illetve a Projekt által érintett helyi önkormányzatokban a részalprojektek tervezése és megvalósítása során felmerülő különböző észrevételek egyéb formái.

A Projekttel kapcsolatos bármely panasszal a JUP egységhez lehet fordulni a panasztevő számára minden költség nélkül:

- szóban (személyesen vagy telefonon keresztül), vagy
- írásban, a Projectre vonatkozó panaszbejelentő űrlap (1. melléklet) kitöltésével és személyes benyújtásával, postai úton, faxon vagy e-mailben történő elküldésével a megadott címre/számra.

Megjegyzés: A panaszok névtelenül vagy űrlap használata nélkül is benyújthatók, amennyiben a panasztevő így kívánja.

A Projekttel kapcsolatos bármilyen kérdés vagy megjegyzés benyújtására szolgáló helyi panaszkezelő kapcsolattartási adatai a következők:

A helyi panaszkezelő nyilvántartást vezet minden beérkezett panaszról a központi panaszkezelővel egyeztetett formában.

**Helyi önkormányzati egység: Zenta község**  
**Osztály: Zenta község Közigazgatási Hivatala, Építésügyi és kommunális tevékenységi osztálya**  
**Simonyi Zoltán, okleveles jogász**  
**Cím: Fő tér 1., 24400 Zenta, Szerb Köztársaság**  
**E-mail: [simonyi.zoltan@zenta-senta.rs](mailto:simonyi.zoltan@zenta-senta.rs)**  
**Telefonszám: +381 24 655 470**

A panaszok közvetlen benyújtása elsődleges és kizárólag helyi szinten lehetséges, kizárólag a helyi szinten és a JUP szintjén elérhető Panaszkezelési mechanizmus dokumentumban előírt módon.

A panaszokat helyi szinten a Panaszbizottsághoz / (Panaszkezelő Bizottsághoz vagy Panaszfogadó Szolgálathoz) kell benyújtani. Az építkezés megkezdését követően a panaszok közvetlenül az építési kivitelezőhöz vagy a szakfelügyelethez is benyújthatók (a helyszínen). A kivitelező köteles tájékoztatni a helyi szinten létrehozott Panaszfogadó Szolgálatot minden panaszról, valamint arról, hogy azokat milyen módon kezelték és oldották meg. A panasz benyújtására szolgáló kapcsolattartási adatoknak jól láthatóan szerepelniük kell az építési terület információs tábláján annak érdekében, hogy azok folyamatosan nyilvánosan hozzáférhetők legyenek.

A panaszkezelő (helyi vagy központi) fogadja az információkérésre irányuló kérelmet vagy panaszt (személyesen, telefonon, postai úton vagy e-mailben), és azt rögzíti a panasznyilvántartásban, egy meghatározott hivatkozási számot rendelve hozzá. A panaszkezelő a

panasz beérkezését 7 munkanapon belül visszaigazolja. A panaszt kivizsgálják, és a válasz a panasz kézhezvételétől számított 7 napon belül kerül megadásra. A válasz tartalmazza a panasz/kérelem egyértelmű értékelését, a kért információkat, valamint szükség esetén a korrekációs intézkedésekre vonatkozó javaslatot.

A JUP minden panaszt rögzíteni fog a Panasznyilvántartásban (a 2. mellékletben biztosított formátum szerint), külön az Érdekeltek bevonásának nyilvántartásától (jelen dokumentum 3. melléklete), amely részletesen ismerteti a közösségekkel és az érdekelt felekkel folytatott interakciókat.

A JUP létrehozza a projekt Panasznyilvántartását.

Az érzékeny panaszok kezelése.

Figyelembe véve a szexuális kizsákmányolás és visszaélés / szexuális zaklatás (SEA/SH) megelőzésére vonatkozó előírásokat, amelyeket a Világbank követelményeivel összhangban minden, a Világbank által finanszírozott projektben kötelező betartani, ezeket az előírásokat tiszteletben fogják tartani, és intézkedéseket tesznek a SEA/SH megelőzésével és visszaszorításával kapcsolatos tudatosság növelése érdekében. A projekt megvalósításának minden szakaszában valamennyi projektben részt vevő munkatársat és kivitelezőt tájékoztatni fognak a SEA/SH kockázatok ellenőrzésének és megelőzésének alapelveiről.

A panaszkezelési mechanizmus lehetővé teszi bizalmas panaszok benyújtását a megtorlástól való félelem nélkül. Ezeket a panaszokat időben kivizsgálják, és minden elkövető felelősségre lesz vonva. A panaszkezelési mechanizmus széles körben hozzáférhető lesz, és biztosítani fogja a személyes adatok bizalmas kezelését.

Tájékoztató tevékenységeket hajtanak végre annak érdekében, hogy a nőket tájékoztassák a mechanizmusról, amelyek az alábbi típusú információkat tartalmazzák: a nők jogai; önvédelem erőszak és szexuális visszaélés esetén; sürgősségi telefonszámok; azon intézmények és szervezetek elérhetőségei, amelyekhez fordulhatnak; a panaszkezelési mechanizmus és az adatvédelmi politika;

A panaszkezelési mechanizmusról szóló információ minden tájékoztató anyagban elérhető lesz. A kivitelező felelős lesz egy SEA/SH protokoll kidolgozásáért, amelyet a saját alkalmazottaira, valamint a Projektben dolgozó alvállalkozók munkavállalóira alkalmaznak. Ezt a protokollt, valamint a kivitelező teljesítményére vonatkozó egyéb követelményeket a munkálatok megkezdésének engedélyezése előtt a JUP részére felülvizsgálatra és jóváhagyásra be kell nyújtani.

#### **IV. Nyomon követés és jelentéstétel:**

Az érdekelt felek bevonási folyamatának eredményeit a Világbank számára készített környezetvédelmi és társadalmi jelentések fogják tartalmazni, amelyeket a JUP készít el, összefoglalva a környezetvédelmi és társadalmi hatásokat, az egészségügyi és biztonsági kérdéseket, a közzétételeket, a konzultációk eredményességét, valamint a panaszkezelési mechanizmus végrehajtását.

A jelentések az alábbi információkat fogják tartalmazni:

- a jelentéstételi időszakban beérkezett közösségi panaszok száma és típusa, megjelölve a nyitott, megoldott és lezárt panaszokat, valamint azt, hogy azok megoldása a panaszkezelési mechanizmusban meghatározott határidőkön belül történt-e;
- a médián és a hivatalos internetes oldalakon keresztül közzétett információk és tevékenységek száma és típusa;
- a konzultatív ülések és egyéb érdekelt felek bevonását célzó tevékenységek időpontja és helyszíne, a résztvevők számával és nemével kapcsolatos információkkal együtt; továbbá a találkozók során felvetett problémák és aggályok, valamint információ arról, hogy a JUP miként vette figyelembe a felvetett kérdéseket.

A JUP felelős lesz a Projekttel kapcsolatos valamennyi érdekelt félhez kapcsolódó tevékenység nyomon követéséért, a jelen Terv végrehajtásának és aktualizálásának biztosításáért, valamint a Világbank felé történő jelentéstételért.

Jelen Terv 3. melléklete az érdekelt felek tevékenységeinek nyomon követésére szolgáló űrlapot tartalmazza.

## **V. Jóváhagyás és aláírások:**

## 01. melléklet: Panaszbejelentő űrlap

### **Helyi infrastruktúra-fejlesztési és helyi önkormányzati intézményfejlesztési projekt**

#### **PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP**

Amennyiben kérdései vagy észrevételei vannak a Helyi Infrastrukturális és Intézményfejlesztési Projekt (LIID) megvalósítása során végzett tevékenységekkel és eljárásokkal kapcsolatban, kérjük, töltsse ki ezt az űrlapot a kialakított panaszkezelési mechanizmussal összhangban.

Megjegyzés: a panasz és/vagy kifogás, javaslat kizárólag a LIID projektre vonatkozik.

Kapcsolattartási adatok			
Az Ön neve, vezetékneve és kapcsolattartási adatai nem kerülnek közzétételre, és nyilvánosan sem lesznek hozzáférhetők. Ezeket az adatokat kizárólag az Önnel való esetleges további kommunikáció céljából használják fel a benyújtott kérdéssel vagy panasszal kapcsolatban.			
A panasz száma a belső nyilvántartásban			
Keresztnév: v:	Ide írja be a keresztnévet	Vezetéknév:	Ide írja be a vezetéknevet
A kérdés vagy panasz benyújtójának neme (kizárólag statisztikai feldolgozás és elemzési megjelenítés céljából; a nyilatkozattal hozzájárul az adatok statisztikai feldolgozásához):		<input type="checkbox"/> Férfi <input type="checkbox"/> Nő <input type="checkbox"/> Egyéb	
Elektronikus levél (e-mail): Ide írja be az e-mail címet		Telefonszám: Ide írja be a telefonszámot	
Postai cím – írásos válasz fogadására (kérjük, írja be a teljes címet: utca és házsám, irányítószám és település neve):		Ide írja be a postai címet	
A választ a weboldalon fogom követni, mivel névtelen szeretnék maradni		<input type="checkbox"/> válasz anonim követése	
A kommunikáció nyelve		<input type="checkbox"/> Szerb nyelv <input type="checkbox"/> más, _____ nyelv	

Kérdés vagy panasz
Kérdés vagy a panasz leírása (ezt a mezőt kötelező kitölteni): Ide írja le, mi a panasza oka
Amennyiben a kérdés vagy panasz egy meghatározott eseményhez vagy incidenshez kapcsolódik, kérjük, adja meg a helyszínt és a dátumot, ahol és amikor az történt, valamint azt is, hogy ismétlődő eseményről vagy incidensről van-e szó: Ide írja le részletesebben a konkrét eseményt

Hogyan látja a probléma megoldását (mit tart szükségesnek ahhoz, hogy a probléma megoldódjon)?	
Ide írja le	
Kérjük, a kitöltött űrlapot az alábbi címre küldje vissza:	
<b>Helyi önkormányzati egység:</b>	<b>Zenta község</b>
<b>Osztály:</b>	<b>Zenta községi Közigazgatási Hivatala, Építésügyi és kommunális tevékenységi osztály</b>
<b>Név:</b>	<b>Simonyi Zoltán, okleveles jogász</b>
<b>Cím:</b>	<b>Fő tér 1., 24400 Zenta, Szerb Köztársaság</b>
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:simonyi.zoltan@zenta-senta.rs">simonyi.zoltan@zenta-senta.rs</a>
<b>Telefonszám:</b>	<b>+381 24 655 470</b>
Amennyiben 7 munkanapon belül nem kap visszaigazolást panaszja vagy kérdése beérkezéséről, illetve a beérkezés dátumától számított 30 naptári napon belül nem kap választ kérdésére, megjegyzésére vagy panaszára, kérjük, lépjen kapcsolatba a panaszkezelővel: központi panaszkezelő, társadalmi kérdésekkel és lakossági együttműködéssel foglalkozó szakértő.	
<b>E-MAILEN:</b>	
<a href="mailto:liid.zalbe@mgsi.gov.rs">liid.zalbe@mgsi.gov.rs</a>	
<b>POSTAI ÚTON:</b>	
<b>Építésügyi, Közlekedési és Infrastrukturális Minisztérium</b>	
<b><u>Helyi Infrastrukturális és Intézményfejlesztési Projekt</u></b>	
Panaszkezelő: központi panaszkezelő, társadalmi kérdésekkel és lakossági együttműködéssel foglalkozó szakértő	
Uzun Mirkova 3.	
11000 Belgrád, Szerbia	
<b>TELEFONON:</b>	
<b>+381 65 250 09 20 (munkanapokon 10 és 13 óra között)</b>	
(Munkanapokon 10 és 13 óra között)	
Felhívjuk figyelmét, hogy kizárólag az e Projekttel közvetlenül kapcsolatos kérdésekre vagy megjegyzésekre tudunk válaszolni, a Minisztérium vagy a Projekt által érintett más intézmények általános működésére vonatkozó kérdésekre nem. További részletekért kérjük, olvassa el a Szerb Köztársaságban megvalósuló LIID projekt Panaszkezelési mechanizmusát, amely elérhető az alábbi címen: ( <a href="https://www.mgsi.gov.rs/">https://www.mgsi.gov.rs/</a> )	

2. melléklet – A panaszkezelés nyilvántartása helyi szinten

Helyi önkormányzati egység: _____ Helyi panaszkezelő: _____												
Sorszám	Típus	Prioritás	A panasz beérkezésének dátuma	A visszajelzés beérkezésének dátuma	A visszajelzés fogadásának módja	A visszajelzés kategóriája (A visszajelzés megadásának gyorsasága: a) azonnal; b) a 7 napos határidő lejártá után)	Rövid leírás	Anonim (igen/nem)	A visszajelzések kezelésére kijelölt személy	Státusz (megoldva, függőben, másodfokon)	A visszajelzés kezelésére adott válasz elküldésének dátuma	A megoldással kapcsolatos kommunikáció leírása
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												

A panaszkezelés nyilvántartása központi szinten

Sorszám	Község / város	Helyi panaszkezelő, kapcsolattartás	Sorszám helyi szinten	Típus	Prioritás	A panasz beérkezésének dátuma	A visszajelzés beérkezésének dátuma	A visszajelzés beérkezésének módja	A visszajelzés kategóriája	Rövid leírás	Anonim (igen/nem)	A visszajelzés kezelésére kijelölt személy	Státusz (megoldva, folyamatban, másodfokon)	A válasz / megoldás megküldésének dátuma	A megoldás során folytatott kommunikáció leírása
1															
2															
3															
4															
5															

3. melléklet – Az érdekelt felek bevonásának belső nyilvántartása

Sorszám	Zenta község	A Projekt helyi koordinátora / az adminisztratív kérdésekkel foglalkozó munkacsoport tagja	Az érdekelt fél kategóriája és neve	A részvétel időpontja	A konzultáció módja	Kulcsfontosságú problémák / aggályok	A válaszadás dátuma	A megállapodott jövőbeli intézkedések nyomon követése	Megjegyzések az előrehaladásról
1			(pl. civil szervezet, ...)	(pl. hivatalos ülés, prezentáció, informális találkozó...)	Nyilvános ülés, A kérdések áttekintése...				
2									
3									
4									
5									

04. melléklet – A részalprojekt megvalósításának a Zenta község lakosságára gyakorolt potenciális közvetlen hatásterülete

