

CRNA GORA

**PLAN UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH
STRANA (SEP)**

u okviru

Projekta olakšavanja trgovine i transporta na Zapadnom Balkanu

Faza 2

P 173620

Nacrt usaglašen u fazi Procjene

Novembar 2022. godine

Sadržaj

1. UVOD.....	6
1.1 Opis i kontekst projekta	6
1.2 Svrha i opravdanost izrade SEP-a.....	6
1.3 Obim i struktura SEP-a	7
1.4 Projektne lokacije	7
1.5 Zahtjevi u pogledu nacionalnog zakonodavstva	8
1.6 Ekološki i socijalni standard Svjetske banke o uključivanju zainteresovanih strana (EES10).....	8
2. SAŽETAK DO SADA SPROVEDENIH AKTIVNOSTI NA UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	9
3. IDENTIFIKOVANJE I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA.....	9
3.1 Metodologija koja je primijenjena za identifikovanje područja uticaja.....	10
3.2 Strane pogođene projektom	10
3.3 Ostale zainteresovane strane	11
3.3 Pojedinaac ili grupe u nepovoljnom položaju/ugroženi pojedinac ili grupa.....	11
3.4 Rezime potreba u pogledu uključivanja zainteresovanih strana i analiza njihove zainteresovanosti i uticaja.....	11
3.5 Proširenje liste zainteresovanih strana	17
4. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA.....	18
4.1 Svrha i vremenski okvir programa uključivanja zainteresovanih strana	18
4.2 Predložena strategija za objelodanjivanje	18
4.3 Predlog strategije za konsultacije.....	18
4.4 Predlog strategije za uključivanje gledišta ranjivih grupa	22
4.5 Pregled komentara	22
4.6 Buduće faze projekta	22
4.7 Izrada planova za implementaciju aktivnosti uključivanja	23
5. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA.....	24
5.1 Resursi	24
5.2 Upravljačke funkcije i odgovornosti.....	25
6. ŽALBENI MEHANIZAM	25
6.1 Iznošenje žalbi	29
6.2 Administracija žalbi.....	30
6.3 Izvještavanje o žalbama i povratnim informacijama dobijenim od korisnika	31

6.4	Dnevnik žalbi	31
6.5	Lanac prijema i postupanja po žalbi	31
6.6	Monitoring i izvještavanje o žalbama	32
7.	Sistem Svjetske banke za rješavanje žalbi	33
8.	MONITORING I IZVJEŠTAVANJE.....	33
8.1	Povratni izvještaji za grupe zainteresovanih strana	36
PRILOG 1: Ključni zakoni koji usmjeravaju i obavezuju na uključivanje zainteresovanih strana u Crnoj Gori		37
PRILOG 2: Registar žalbi zajednice, generisani izvještaj o praćenju i generičke kontrolne table.....		39
PRILOG 3: Javni obrazac za registraciju žalbi.....		40
PRILOG 4: Javni letak s informacijama o žalbi		41

Lista slika

Slika 1: Željeznička pruga Bar – Podgorica	Slika 2: Granični prelaz Božaj – Hani i Hotit	8
--	---	---

Lista tabela

Tabela 1: Matrica uticaja i interesa.....	12
Tabela 2: Nivo uključivanja zainteresovanih strana na osnovu njihovog nivoa interesovanja i uticaja.....	12
Tabela 3: Upitnik za proširenje i ažuriranje liste zainteresovanih strana	17
Tabela 5: Okvirne budžetske kategorije za učinkovito sprovođenje uključivanja zainteresovanih strana	24
Tabela 6: Upravljačke funkcije i odgovornosti.....	25
Tabela 8: Indikatori za monitoring	34

AKRONIMI

CG	Crna Gora
CGD	Centralni žalbeni punkt (eng. Central Grievance Desk)
E&S	Ekološki i socijalni
ESCP	Plan obaveza za životnu sredinu i socijalna pitanja
ESF	Ekološki i socijalni okvir
ESMF	Okvir za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima
ESMP	Plan upravljanja životnom sredinom i socijalnim pitanjima
ESS	Ekološki i socijalni standardi
GM	Žalbeni mehanizam
GRS	Sistem za rješavanje žalbi
JIP	Jedinica za implementaciju projekta
LGAD	Lokalni žalbeni punkt (engl. Local Grievance Admission Desk)
MF	Ministarstvo finansija
MKI	Ministarstvo kapitalnih investicija
NVO	Nevladina organizacija
OZS	Ostale zainteresovane strane
RPF	Okvir politike raseljavanja
SB	Svjetska banka
SEP	Plan uključivanja zainteresovanih strana
SL	Službeni list
ZZR	Zaštita i zdravlje na radu

POJMOVNIK

Konsultovanje: Postupak informisanja i dobijanja povratnih informacija i/ili savjeta od zainteresovanih strana i uzimanje u obzir ovih stavova prilikom donošenja odluka u vezi s projektom i/ili postavljanjem ciljeva i utvrđivanjem strategija

Ekološki i socijalni standardi (ESS) Deset Ekoloških i socijalnih standarda (ESS) utvrđuje zahtjeve koji se primjenjuju na sve nove investicione projekte koje finansira Svjetska banka što omogućava Svjetskoj banci i Zajmoprimcu da upravljaju ekološkim i socijalnim rizicima projekata.

Projekat: Odnosi se na Projekat olakšavanja trgovine i transporta na Zapadnom Balkanu (engl. skr. WBTF) koji se realizuje uz podršku Svjetske banke i koji implementira Ministarstvo kapitalnih investicija kroz Jedinicu za implementaciju projekta (JIP) koja će biti uspostavljena u roku od 30 dana nakon potpisivanja Ugovora o zajmu.

Strane pogođene projektom: Uključuje one koje projekat pogađa ili koji će vjerovatno biti pogođeni zbog stvarnih uticaja ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, bezbjednost, kulturne prakse, dobrobit ili sredstva za život. U ove zainteresovane strane mogu spadati pojedinci ili grupe, uključujući lokalne zajednice.

Ostale zainteresovane strane: Odnosi se na pojedince, grupe ili organizacije koje imaju interes u projektu, zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, uticaja ili stvari koje se tiču javnog interesa. Na primjer, ove zainteresovane strane mogu uključivati regulatorna tijela, službenike vlade, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademsku zajednicu, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.

Zainteresovane strane: Odnosi se na pojedince ili grupe koje: (a) su pogođeni ili postoji vjerovatnoća da će biti pogođeni projektom (*strane pogođene projektom*); i (b) mogu imati interes u projektu (*ostale zainteresovane strane*).

Uključivanje zainteresovanih strana: kontinuirani i ponavljajući proces kojim Zajmoprimac identifikuje, komunicira i olakšava dvosmjerni dijalog sa licima na koje utiču njegove odluke i aktivnosti, kao i s onima koji su zainteresovani za implementaciju i ishode njegovih odluka i ishode projekta. U obzir uzima različite potrebe u pogledu pristupa i komunikacije različitih grupa i pojedinaca, naročito onih koji su u nepovoljnijem položaju ili ranjiviji, uključujući i razmatranje izazova u pogledu komunikacije i fizičkih izazova u pogledu pristupačnosti. Uključivanje počinje što je ranije moguće u pripremi projekta jer rana identifikacija i konsultacije s pogođenim i zainteresovanim stranama omogućavaju razmatranje stavova i zabrinutosti takvih aktera prilikom dizajna, implementacije i rada projekta.

Rekalibracija uključivanja zainteresovanih strana: Prilagođavanje aktivnosti u vezi s uključivanjem zainteresovanih strana u vrijeme pandemije kovida-19 i potrebe za održavanjem fizičke distance.

Plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP): Odnosi se na ovaj planski dokument koji je pripremljen da usmjerava razvoj planova uključivanja zainteresovanih strana koji se odnose na podprojekte, i čiji je cilj da obezbijedi efektivno uključivanje zainteresovanih strana tokom tranzicije ka takvim planovima.

Planovi implementacije na nivou podprojekta: godišnji planovi konsultacija i komunikacije koji pomažu efektivnom uključivanju zainteresovanih strana tokom trajanja projekta i preciziraju osnovna pravila u pogledu toga ko, kada, zašto i kako treba da prima informacije, daje povratne informacije i bude smisleno konsultovan.

1. UVOD

1.1 Opis i kontekst projekta

Vlada Crne Gore zatražila je podršku Svjetske banke (u daljem tekstu: Banka) za realizaciju Druge faze Projekta olakšavanja trgovine i transporta na Zapadnom Balkanu.

Cilj projekta je smanjenje trgovinskih troškova i povećanje efikasnosti transporta u šest zemalja Zapadnog Balkana. Program je strukturiran oko sljedeće četiri komponente:

Komponenta 1: Olakšavanje kretanja robe širom Zapadnog Balkana s fokusom na: (i) dizajn i implementaciju rješenja u pogledu Jedinstvenog nacionalnog šaltera (NSW) za trgovinu i zahtjeve u pogledu prateće reforme i modernizacije Carine i drugih agencija zaduženih za upravljanje granicama; i (ii) unapređenje graničnih prelaza na izabranim trgovinskim koridorima

Komponenta 2: Unapređenje transportne efikasnosti i predvidljivosti s fokusom na (i) digitalizaciju Luke Bar; (ii) poboljšanje odabranih željezničkih pružnih prelaza na dionici **Podgorica – Bar**, i (iii) razvoj i ažuriranje raznih strategija u oblasti transporta

Komponenta 3: Ovom komponentom će se podržati implementacija obaveza u pogledu poboljšanja pristupa tržištu usluga i podstaći ulaganja u regionu.

Komponenta 4: Ovom komponentom će se podržati jedinica za implementaciju projekta (JIP) i pružiti dodatna tehnička podršku, uključujući i koordinaciju politika, operativne troškove, i monitoring i evaluaciju projekta.

Ukupno vođstvo na Projektu biće u nadležnosti Ministarstva kapitalnih investicija (MKI), nadzor nad projektom biće povjeren MKI, dok će u upravljanje Projektom biti uključena Jedinica za implementaciju projekta (JIP), pod okriljem MKI. Fiducijarni aranžmani predmet su rada Centralne fiducijarne jedinice (CFJ) koja se nalazi u okviru Ministarstva finansija (MF).

1.2 Svrha i opravdanost izrade SEP-a

Operacije i aktivnosti za koje se traži podrška u vidu finansiranja investicionih projekata Svjetske banke (IPF) od 1. oktobra 2018. godine potpadaju pod primjenu Ekološkog i socijalnog okvira (ESF)¹. ESF se, između ostalog, sastoji od deset ekoloških i društvenih standarda koji pred Zajmoprimca i Projekat postavljaju obavezne zahtjeve. U skladu s ekološkim i socijalnim standardom 10 (ESS10) – Uključivanje zainteresovanih strana, zahtijeva se izrada Plana uključivanja zainteresovanih strana (SEP) prije faze Procjene Projekta, kojim se utvrđuju principi i procedure za uključivanje zainteresovanih strana u skladu s ESS10.

Određeni detalji u vezi s lokacijom projekta, kao i tehnički i tehnološki detalji ne mogu biti poznati i o njima će se odlučivati u budućnosti, usljed čega ovaj Plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP) podrazumijeva i obavezu ažuriranja istog s planovima implementacije za određene aktivnosti ili grupu aktivnosti kada takvi detalji postanu poznati. Ovo je dio procesa kontinuirane i iterativne komunikacije sa zainteresovanim stranama na koje bi projekat mogao uticati ili koje bi mogle biti zainteresovane za isti tokom njegovog životnog ciklusa. Kako bi se omogućilo da zainteresovane strane tokom faze planiranja projekta izraze svoje zabrinutosti i

¹ ESF je dostupan na sljedećoj adresi: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>. Datum posljednjeg pristupa: 5. novembar 2022.

skrenu pažnju na probleme, uspostavljen je i operacionalizovan mehanizam za podnošenje žalbi, a pojedinih o istom navedene su u šestom poglavlju.

Kako bi se rukovalo pristupom koji se zasniva na uvažavanju najbolje prakse, tokom projektnog ciklusa će se primjenjivati sljedeći principi za uključivanje zainteresovanih strana:

- *Otvorenost i pristup koji se zasniva na životnom ciklusu:* javne konsultacije u vezi s projektom (projektima) biće organizovane tokom cijelog životnog ciklusa projekta, i biće realizovane na otvoren način, bez spoljne manipulacije, miješanja, prinude ili zastrašivanja;
- *Informisano učešće i povratne informacije:* informacije će biti pružane i naširoko dijeljene među svim zainteresovanim stranama u odgovarajućem formatu; pružaće se mogućnosti za prenošenje povratnih informacija zainteresovanih strana, kao i za analizu i odgovor na komentare i iskazane zabrinutosti;
- *Inkluzivnost i osjetljivost:* sprovedeće se identifikacija zainteresovanih strana kako bi se podržala bolja komunikacija i uspostavili efektivni odnosi. Proces učešća u projektima je inkluzivan. Sve zainteresovane strane se ohrabruju da u svakom trenutku budu uključene u proces konsultacija. Svim zainteresovanim stranama omogućen je jednak pristup informacijama. Osjetljivost na potrebe zainteresovanih strana predstavlja vodeći princip koji se nalazi u osnovi odabira metoda uključivanja. Posebna pažnja posvećena je ranjivim grupama, naročito ženama, mladima, starijim licima i kulturnoj osjetljivosti različitih etničkih grupa.

1.3 Obim i struktura SEP-a

Ovaj SEP primjenjiv je na sve aktivnosti koje su planirane u okviru Projekta. Uključivanje će biti sastavni dio ekološkog i socijalnog učinka projekta, kao i dizajna i implementacije projekta.

Dokument se sastoji od 8 poglavlja. Prvo poglavlje služi kao uvod. Poglavlje 2 predstavlja sažetak dosadašnje uključenosti zainteresovanih strana. Identifikacija, mapiranje i analiza zainteresovanih strana opisani su u Poglavlju 3. Program uključivanja zainteresovanih strana predstavljen je u Poglavlju 4. Aranžmani u vezi s implementacijom koji se odnose na sprovođenje SEP-a predstavljeni su u Poglavlju 5. Opis žalbenog mehanizma (GM) u kontekstu Projekta dat je u Poglavlju 6. Monitoring, dokumentovanje i izvještavanje predstavljeni su Poglavlju 8.

1.4 Projektne lokacije

Ovaj projekat će se implementirati širom zemlje s većinom lokacija koje se mogu identifikovati, npr. pet pružnih prelaza na dionici Bar–Podgorica (prikazano na slici lijevo u nastavku), nadogradnja Luke Bar.



Slika 1: Željeznička pruga Bar-Podgorica

1.5 Zahtjevi u pogledu nacionalnog zakonodavstva

Obaveze i zahtjevi Crne Gore u pogledu uključivanja zainteresovanih strana i građana ne proističu iz jednog zasebnog zakona ili uredbе. Prepoznavanje važnosti komunikacije sa zainteresovanim stranama utkano je u pravni sistem i jasno je prepoznato kroz obavezne procedure predviđene različitim pojedinačnim zakonima.

Pravo građana na informisanost o stanju životne sredine temeljno je pravo propisano Ustavom Crne Gore koji garantuje univerzalno pravo na blagovremeno i potpuno informisanje o stanju životne sredine, na mogućnost uticaja prilikom odlučivanja o pitanjima od značaja za životnu sredinu i na pravnu zaštitu ovih prava. Crna Gora je pristupila Arhuskoj konvenciji 2. novembra 2009. godine („Konvencija o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pristupu pravdi u pitanjima životne sredine“). Sažetak relevantnih politika, zakona, zakona i propisa Crne Gore, koji posebno uključuju javnu raspravu i objelodanjivanje kad je riječ o pitanjima u vezi s oblašću prostornog planiranja, izgradnje objekata, zaštite životne sredine i sticanja zemljišta i raseljavanja, i uticaja koji im se mogu pripisati, prikazan je u **Error! Reference source not found.**

Drugi zahtjevi u pogledu uključivanja zainteresovanih strana, objelodanjivanja i transparentnosti u okviru određenih tema i sektora sastavni su dio važećih zakona koji regulišu svaku od obrađenih tema. Oni su uglavnom usklađeni sa zahtjevima ESS10, ali imaju i određene nedostatke u pogledu aktivnog pristupa i strategije kontinuiranog uključivanja.

1.6 Ekološki i socijalni standard Svjetske banke o uključivanju zainteresovanih strana (EES10)

ESS 10 Svjetske banke pod nazivom „Uključivanje zainteresovanih strana i objelodanjivanje informacija“ prepoznaje „važnost otvorenog i transparentnog angažovanja Zajmoprimca i zainteresovanih strana u projektu kao suštinskog elementa dobre međunarodne prakse“. Konkretno, ESS10 nalaže sljedeće:

- „Zajmoprimci će uspostaviti saradnju sa zainteresovanim stranama tokom životnog ciklusa projekta, započinjući takvu saradnju što je ranije moguće u procesu razvoja projekta i u vremenskom okviru koji omogućava smislene konsultacije o dizajnu projekta sa zainteresovanim stranama. Priroda, obim i učestalost saradnje sa zainteresovanim stranama biće proporcionalna prirodi i obimu projekta i

- njegovim potencijalnim rizicima i uticajima.
- Zajmoprimci će se uključiti u smislene konsultacije sa svim zainteresovanim stranama. Zajmoprimci će zainteresovanim stranama pružiti pravovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i konsultovati se s njima na kulturno prikladan način, bez manipulacije, miješanja, prinude, diskriminacije i zastrašivanja.
- Proces saradnje sa zainteresovanim stranama uključivaće sljedeće, kako je detaljnije navedeno u ovom ESS-u: (i) identifikovanje i analizu zainteresovanih strana; (ii) planiranje načina na koji će se odvijati saradnja sa zainteresovanim stranama; (iii) objelodanjivanje informacija; (iv) konsultacije sa zainteresovanim stranama; (v) postupanje po žalbama i odgovaranje na iste; i (vi) izvještavanje zainteresovanih strana.
- Zajmoprimac će održavati i objelodaniti, u sklopu ekološke i socijalne procjene, dokumentovanu evidenciju o saradnji sa zainteresovanim stranama, uključujući opis konsultovanih zainteresovanih strana, rezime dobijenih povratnih informacija i kratko objašnjenje kako su povratne informacije uzete u obzir, ili razloge zašto nisu.“ (Svjetska banka, 2017: 98).

2. SAŽETAK DO SADA SPROVEDENIH AKTIVNOSTI NA UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA

Specifična priroda Projekta nalagala je široko uključivanje različitih zainteresovanih strana projekta, pri čemu su glavne diskusije vodile Svjetska banka i Vlade, institucionalni i sektorske institucionalne zainteresovane strane. Na pripremu Projekta nisu značajnije uticala ograničenja koja su posljedica globalne pandemije kovida-19.

Specifične aktivnosti u pogledu uključivanja zainteresovanih strana koje su se odvijale tokom pripreme projekta uključuju:

- Brojne diskusije i komunikaciju između Svjetske banke i vladinih agencija na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;
- Diskusije i uključivanje carinskih organa
- Diskusije i uključivanje željezničkih kompanija
- Komunikaciju i sastanke s drugim domaćim i međunarodnim donatorima koji posluju sektorima koje pokriva projekat
- Razmatranje statusa pripreme projekta sa predstavnicima Ministarstva kapitalnih investicija uključujući i svu pripadajuću i prateću dokumentaciju;
- Višestruke sastanke i komunikaciju s lokalnim samoupravama.

3. IDENTIFIKOVANJE I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA

Kad se čita i tumači zajedno sa ESS1, ESS 10 prepoznaje sljedeće kategorije zainteresovanih strana:

1) Strane pogođene projektom. Ovo uključuje one na koje bi projekat mogao uticati zbog stvarnih uticaja ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, bezbjednost, kulturne prakse, dobrobit ili sredstva za život. Ove zainteresovane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. Riječ je o pojedincima ili domaćinstvima koja će najvjerovatnije primijetiti/osjetiti promjene usljed ekoloških i društvenih uticaja projekta.

2) **Ostale zainteresovane strane (OZS)** odnosi se na: pojedince, grupe ili organizacije sa interesom za projekat, što može biti zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, uticaja ili stvari koje se odnose na javni interes. Na primjer, ove zainteresovane strane mogu uključivati regulatore, vladine službenike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademsku zajednicu, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe. Identifikovanje zainteresovanih strana odnosiće se na šire područje u odnosu na ono na koje će projekat uticati, s obzirom da nisu identifikovane sve lokacije, a važni detalji projektnih aktivnosti se još uvijek razrađuju.

3) **Pojedinac ili grupe u nepovoljnom položaju/ugroženi pojedinac ili grupa.** Uključuje one kod kojih postoji veća vjerovatnoća da će biti pogođeni štetnim uticajima projekta i/ili se suočavati s većim ograničenjima da iskoriste koristi koji proističu iz projekta. Veća je vjerovatnoća da će takav pojedinac/grupa biti isključen/da neće biti u stanju da u potpunosti učestvuje u glavnom procesu konsultacija, te da kao takav može zahtijevati posebne mjere i/ili pomoć da to učini. Tom prilikom će se u obzir uzeti razmatranja koja se odnose na starost, uključujući starije i maloljetne osobe, kao i okolnosti u kojima mogu oni biti odvojeni od svoje porodice, zajednice ili drugih pojedinaca od kojih zavise.

3.1 Metodologija koja je primijenjena za identifikovanje područja uticaja

Kako bi se pomoglo prilikom početnog identifikovanja zainteresovanih strana, primijenjen je skup kriterijuma „udaljenosti“ za određivanje direktno pogođenih strana u oblasti direktnog i indirektnog uticaja projekta. Pogođene zajednice definišu se kao naselja koja se razlikuju (po zakonu, po imenu, ili po prepoznavanju od strane lokalnog stanovništva, ili po sva tri ova kriterijuma) i koja se nalaze unutar područja omeđenih područjem uticaja.

Identifikovanje pogođenih zajednica zasniva se na lokacijama projekta i povezanih aktivnosti, te vrsti i lokaciji predviđenih uticaja. Analiza ovih faktora ukazuje na to da se pogođenom zajednicom može smatrati kombinacija niza definisanih područja ugniježđenih unutar jedne prostorne hijerarhije (svako područje predstavlja fokus specifične kombinacije tipova uticaja u skladu s lokacijom i vrstom projektnih aktivnosti), kao što je slijedi:

- Područje direktnog fizičkog otiska bilo koje intervencije na terenu,
- Željeznički pružni prelaz,
- Faza privremene izgradnje i trajne eksploatacije objekata.
- Svaki objekat s intervencijama koje nisu fizičke prirode.

3.2 Strane pogođene projektom

Strane pogođene projektom će se vjerovatno odnositi na sljedeće grupe zainteresovanih strana:

- Putnici na relaciji Podgorica–Bar,
- Lokalne zajednice na pet lokacija željezničkih pružnih prelaza,
- Privredni subjekti na pet lokacija željezničkih pružnih prelaza
- Korisnici graničnih prelaza na kojima se predviđa nadogradnja,
- Korisnici prevoza putnika i tereta na pruzi Podgorica–Bar,
- Osobe pogođene otkupom zemljišta i raseljavanjem (malo je vjerovatno da će zemljište biti neophodno),

- Ranjive grupe.

Planovi implementacije koji će biti izrađeni mogli bi uticati na to da se proširi listu zainteresovanih strana koje će biti pogođene projektom. Među njima se, takođe, mogu naći i strane koje su pogođene korisnim uticajima, ali će fokus u pogledu uključivanja biti na pokretačima štetnih uticaja.

3.3 Ostale zainteresovane strane

„Ostale zainteresovane strane“ su pojedinci, grupe i subjekti na koje projekat možda nema direktan uticaj, ali koji smatraju ili percipiraju da su njihovi interesi pogođeni projektom i/ili koji bi, na neki način, mogli da utiču na projekat i proces njegove implementacije. Shodno tome, postoji niz ostalih zainteresovanih strana koje imaju udjela, koje su izrazile ili koje mogu izraziti interes iz raznih razloga. Takve zainteresovane strane uključuju agencije za implementaciju projekta, partnere na projektu, političke institucije, pružaoce usluga, organizacije civilnog društva, nevladine organizacije, političke vlasti, akademske institucije i korisnike projekta.

3.3 Pojedinač ili grupe u nepovoljnom položaju/ugroženi pojedinac ili grupa.

Od posebne je važnosti razumjeti da li negativni uticaji projekta mogu nesrazmjerno pogoditi pojedince ili grupe koji su u nepovoljnom položaju ili koji su ranjivi, ili one koji će vjerovatno biti isključeni ili neće biti u stanju da ostvare pristup koristima koje proističu iz Projekta. Takve grupe često bivaju uskraćene za mogućnost da izraze svoju zabrinutost ili razumiju uticaje projekta. SEP osigurava da se pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju ili ugroženi, a relevantni su za projekat, identifikuju, da se procijeni njihova specifična osjetljivost, kao i zabrinutosti i prepreke za informisanje o projektu i tome da u potpunosti razumiju projektne aktivnosti i koristi od istog, te da učestvuju u procesima konsultacija. Ranjivost može proisticati iz porijekla osobe, njenog pola, starosti, zdravstvenog stanja, ekonomske uskraćenosti i finansijske nesigurnosti, nepovoljnog položaja u zajednici (npr. manjine ili marginalizovane grupe), zavisnosti od drugih pojedinaca ili prirodnih resursa, itd. Uključivanje ranjivih grupa i pojedinaca često nalaže primjenu specifičnih mjera i pomoći usmjerenih na olakšavanje njihovog učešća u donošenju odluka u vezi sa projektom, tako da njihova svijest i doprinos u cjelokupnom procesu budu u srazmjeri sa sviješću i doprinosu drugih zainteresovanih strana.

Konkretni detalji u vezi s grupama i pojedincima koji su ranjivi na uticaje projekta još uvijek nisu poznati jer detalji koji se tiču lokacija i tehnoloških pitanja aktivnosti tek treba da budu identifikovani. Pokretači ranjivosti biće detaljno procijenjeni i identifikovani tokom razvoja SEP-ova koji će se odnositi na konkretne podprojekte. Na osnovu inicijalnog skrininga, neke od takvih identifikovanih grupa mogu uključivati:

- Starije penzionisane osobe i osobe sa invaliditetom i hroničnim bolestima;
- Osobe sa niskim nivoom pismenosti i znanja u vezi s IKT,
- Djeca pješaci koji koriste pružne prelaze.

3.4 Rezime potreba u pogledu uključivanja zainteresovanih strana i analiza njihove zainteresovanosti i uticaja

Identifikovane grupe zainteresovanih strana i njihov nivo uticaja u odnosu na njihovu zainteresovanost u odnosu na projekat određuje vrstu i učestalost aktivnosti koje se tiču uključivanja neophodnih za svaku grupu. Korišćenje matrice interesovanja i uticaja u nastavku, u kojoj se nivoi zainteresovanosti i uticaja predstavljaju

različitim bojama, pomoći će da se odredi gdje treba usredsrediti napore u pogledu uključivanja zainteresovanih strana i zašto.

Tabela u nastavku identifikuje ključne grupe zainteresovanih strana i kategorije, prirodu njihovog interesovanja u odnosu na projekat, ali i njihov nivo interesovanja i uticaja na projekt, i zasniva se na predstavljanju istih različitim bojama u matrici nastavku.

Tabela 1: Matrica uticaja i interesovanja

**Nivo
uticaja**

Visok

Srednji

Nizak

Uključen/Angažovan	Uključen/Angažovan	Partner
Informisati	Konsultovati	Konsultovati
Informisati	Informisati	Konsultovati

Nizak

Srednji

Visok

**Nivo
zainteresovanosti**

Tabela 2: Nivo uključivanja zainteresovanih strana na osnovu njihovog nivoa zainteresovanosti i uticaja

Zainteresovane strane u projektu			Priroda interesovanja	Nivo zainteresovanosti	Nivo uticaja	Nivo uključivanja	
Lokalno	Osobe pogođeni projektom	Pojedinci	Lokalno stanovništvo duž pružnih prelaza	Uticaji u vezi sa sticanjem zemljišta (malo vjerovatno) tokom građevinskih radova, trajanjem građevinskih radova, planovima upravljanja saobraćajem, poremećajima mobilnosti, preusmjeravanjem saobraćaja itd.	Nizak	Srednji	Konsultuje se
			Lokalno stanovništvo koje živi na području GP	Interesovanje u vezi s potencijalnim uticajima tokom građevinskih radova, trajanje građevinskih radova, planom upravljanja saobraćajem, satima čekanja na GP zbog radova koji su u toku	Visok	Srednji	Informiše se
			Lokalno stanovništvo čije je poslovanje/sredstva za život u i oko podprojekata bivaju privremeno ili trajno pogođeni	Interesovanje za uticaj projekta na njihova sredstva za život i razumijevanje procedure obeštećivanja i dodatnu podršku i pomoć u obnavljanju životnog standarda	Visok	Srednji	Konsultuje se
			Putnici	Zabrinutost zbog ometanja saobraćaja, zainteresovani za alternativne opcije putovanja	Visok	Nizak	Informiše se
			Oni koji putuju do posla	Izbjegavanje negativnih uticaja preusmjeravanja saobraćaja, u očekivanju efikasne i bezbjedne usluge prevoza	Visok	Nizak	Informiše se
			Zajednice	U projektnim područjima j, Bar, Podgorica	Zabrinutost za zdravlje i bezbjednost zajednice, uticaji u vezi s radovima na saobraćajnoj infrastrukturi (buka, prašina, oštećenja, emisije, vibracije)	Visok	Srednji
		Pravna lica	Privatni operateri u oblasti teretnog saobraćaja	Zabrinutost zbog poremećaja u obavljanju teretnog saobraćaja	Visok	Nizak	Informiše se
			Montecargo	Visoka očekivanja od blagovremene implementacije kako bi se ostvarila korist od ekonomskog razvoja, nižih troškova i uštede vremena, bezbjednosti,	Visok	Srednji	Konsultuje se

Zainteresovane strane u projektu			Priroda interesovanja	Nivo zainteresovanosti	Nivo uticaja	Nivo uključivanja
	Vladine agencije i institucije		ekoloških blagodati u smislu smanjenih emisija gasova s efektom staklene bašte i mogućih drugih pozitivnih eksternih efekata; imaće direktnu korist od institucionalnog, pravnog i regulatornog jačanja i aktivnosti izgradnje kapaciteta			
			Visoka očekivanja od blagovremene implementacije kako bi se ostvarila korist od ekonomskog razvoja, nižih troškova i uštede vremena, bezbjednosti, ekoloških blagodati u smislu smanjenih emisija gasova s efektom staklene bašte i mogućih drugih pozitivnih eksternih efekata; imaće direktnu korist od institucionalnog, pravnog i regulatornog jačanja i aktivnosti izgradnje kapaciteta	Visok	Srednji	Konsultuje se
			Visoka očekivanja od blagovremene implementacije kako bi se ostvarila korist od ekonomskog razvoja, nižih troškova i uštede vremena, bezbjednosti, ekoloških blagodati u smislu smanjenih emisija gasova s efektom staklene bašte i mogućih drugih pozitivnih eksternih efekata; imaće direktnu korist od institucionalnog, pravnog i regulatornog jačanja i aktivnosti izgradnje kapaciteta	Visok	Srednji	Konsultuje se
Ostale zainteresovane strane		Ministarstvo finansija	Nadzor Ugovora o zajmu	Visok	Visok	Partner
		Ministarstvo kapitalnih investicija (MKI)	Glavni partner Svjetske banke za implementaciju projekta i organ za izdavanje dozvola	Visok	Visok	Partner
		JIP pod okriljem MKI	Upravljanje i implementacija projekta, nadzor, izvještavanje, upravljanje finansijskim, ekološkim i socijalnim rizicima, upravljanje žalbama, implementacija i koordinacija SEP-a	Visok	Visok	Partner

Zainteresovane strane u projektu			Priroda interesovanja	Nivo zainteresovanosti	Nivo uticaja	Nivo uključivanja
Ostale zainteresovane strane	Vladine agencije i institucije	Lokalne samouprave (uključujući lokalne nadležne organe: za upravljanje zemljištem, ekonomski razvoj, životnu sredinu)	Služe kao prva tačka kontakta, saradnja sa zajednicama, olakšavaju dvosmjernu komunikaciju	Srednje	Nizak	Informiše se
		Razne državne inspekcije kao što su inspekcija rada, građevinska inspekcije itd.	Zainteresovane za sprovođenje zakonskih zahtjeva u svim aspektima implementacije projekta s naglaskom na period građevinskih aktivnosti.	Visok	Srednji	Konsultuje se
		Svjetska banka	Zainteresovana za postizanje ciljeva razvoja projekta i usklađenost sa E&S standardima projekta	Visok	Visok	Partner
		Akaderske institucije (npr. Saobraćajni fakultet)	Potencijalna zabrinutost u vezi s ekološkim i socijalnim uticajima i dizajnom u okviru projekta Projekat može omogućiti razmjenu znanja	Srednje	Nizak	Informiše se
		Udruženja za željeznički transport, NVO	Zainteresovani za koristi koje proističu iz projekta Interesovanje za lance nabavke i snabdjevanja, kao i potencijalne uticaje na životnu sredinu i društvo, kao i na zdravlje i bezbjednost zajednice	Srednje	Nizak	Informiše se

Zainteresovane strane u projektu			Priroda interesovanja	Nivo zainteresovanosti	Nivo uticaja	Nivo uključivanja
Ostale zainteresovane strane						
	Privredni subjekti	Nacionalni i međunarodni izvođači i inženjerske konsultantske kuće	Zainteresovani za učešće u raznim tenderskim postupcima	Visok	Srednji	Konsultujte se
	Mediji	Nacionalni mediji (radio, TV, štampa)	Omogućavaju široko i redovno informisanje u vezi s Projektom, osigurava njegovu vidljivost i olakšava uključivanje zainteresovanih strana	Srednje	Nizak	Informiše se
Ranjiva grupa	Pojedinci	Ljudi s niskim nivoom pismenosti i znanja o IKT; Djeca	Zainteresovani za pristupačnost, priuštivost projektnih investicija i kako će projekt utjecati na njih, zabrinutost u vezi s bezbjednošću i mobilnošću	Visok	Nizak	Konsultuje se

3.5 Proširenje liste zainteresovanih strana

Lista zainteresovanih strana biće redovno razmatrana kako bi se potvrdila potreba za proširenjem liste i uključivanjem drugih zainteresovanih strana tokom projekta. Ovo će biti olakšano popunjavanjem upitnika za proširenje liste zainteresovanih strana koji je dat nastavku, i na koji će se odgovarati na glavnim prekretnicama tokom implementacije projekta, ali i obavezno prije početka aktivnosti u svakoj od komponenti projekta. Potencijalno ažuriranje biće dio segmenta monitoringa i evaluacije (M&E) projekta.

Tabela 3: Upitnik za proširenje i ažuriranje liste zainteresovanih strana

UPITNIK ZA PROCJENU POTREBE ZA PROŠIRENJE I AŽURIRANJE LISTE ZAINTERESOVANIH STRANA	
☐ DA ☐ NE <i>Ako je odgovor odričan, projekat treba da proširi Listu zainteresovanih strana</i>	Da li je trenutna lista fokusirana na relevantne zainteresovane strane koje su važne za naše sadašnje i buduće napore? <i>(Odgovori bi trebalo da se zasnivaju na poznavanju Projekta, dobijenim povratnim informacijama i registrovanim žalbama koje se odnose na neadekvatan rad u zajednici, te stvarnu ili uočenu isključenost, i povratnim informacijama tokom njihovog uključivanja)</i>
☐ Da ☐ Ne <i>Ako je odgovor odričan, treba ponovo razmotriti Procjenu potreba ili izvršiti dopunu i ponovo pregledati listu zainteresovanih strana</i>	Da li dobro razumijemo odakle zainteresovane strane dolaze, šta mogu željeti, da li bi bile zainteresovane za uključivanje u Projekat i zašto? <i>(Odgovori bi trebalo da se zasnivaju na učestalosti pristupa zainteresovanim stranama putem kanala za komunikaciju koji ne pripadaju Projektu, s predlozima za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti itd.)</i>
☐ Da ☐ Ne <i>Ako je odgovor odričan, treba ponovo razmotriti Listu zainteresovanih strana, kao i kriterijume za uključivanje i evaluaciju</i>	Da li trenutna strategija uključivanja adekvatno pokriva ranjive grupe? <i>(Odgovori bi trebalo da se zasnivaju na rezultatu povratnih informacija dobijenih kroz tekuće konsultacije, Dnevniku žalbi i srednjoročnom pregledu uključivanja zainteresovanih strana tokom implementacije projekta)</i>

4. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

4.1 Svrha i vremenski okvir programa uključivanja zainteresovanih strana

Glavni ciljevi programa uključivanja zainteresovanih strana su da rano informiše, otkrije i obavi konsultacije u vezi s različitim projektnim dokumentima i aktivnostima kako bi se uspostavio dijalog sa zainteresovanim stranama od početka planiranja projekta sve do njegove implementacije i funkcionisanja. Svi ESF dokumenti pripremljeni u susret postizanju sporazuma o finansiranju od strane SB biće predmet konsultacija i objavljeni prije nego što se izvrši procjena projekta. Nacrti ESF dokumenata (tj. ESMF, ESCP, LMP, RPF i SEP na nivou projekta) će biti javno objavljeni najmanje 15 dana prije javnih konsultacija na internet stranicama MKI i Svjetske banke

4.2 Predložena strategija za objelodanjivanje

Paket za objelodanjivanje podataka s ESF dokumentima (tj. ESMF, ESCP, LMP, RPF i SEP na nivou projekta) biće objavljen elektronski na sljedećim internet stranicama:

- internet stranica MKI (<https://www.gov.me/mki>)
- internet stranice Opštine Bar
- internet stranica Glavnog grada Podgorice
- internet stranica Svjetske banke
- Putem kampanja na društvenim mrežama, ali i putem raznih medija, štampe i radija najmanje dvije sedmice prije zakazanih termina konsultacija.

Biće uloženi dodatni napor da se ključnim institucionalnim zainteresovanim stranama obezbijede elektronske kopije dokumenata u svrhu razmatranja i dostavljanja povratnih informacija.

Štampani primjerci biće dostupni u prostorijama JIP-a.

Ukoliko se desi da tokom Implementacije Projekta bilo koji dokument objelodanjen tokom pripreme, bude ažuriran, isti će biti ponovo objavljen i obavijeće se javne konsultacije.

Instrumenti upravljanja koji se odnose na određenu lokaciju, a koji su razvijeni za potrebe upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima i uticajima, kao što su planovi upravljanja životnom sredinom i socijalnim pitanjima (ESMP) i akcioni planovi za raseljavanje (RAP) biće objavljeni na isti način kao i paket ESF dokumenata.

Dokumenti izvođača koji se odnose na upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima (i koji mogu uključivati Plan upravljanja saobraćajem, planove pripravnosti i reagovanja u vanrednim situacijama, Kodekse ponašanja za zaposlene i radnike po ugovoru itd.) biće dostupni na internet stranici Izvođača. Informacije o vremenskom rasporedu projektnih aktivnosti i s njim povezane informacije objaviće se putem raznih medija, štampe i radija najmanje dvije sedmice prije njihove stvarne realizacije.

Tokom razvoja Projekta i faze izgradnje, stručnjak za socijalna pitanja i životnu sredinu će za JIP i Svjetsku banku pripremati mjesečne izvještaje o učinku E&S, koji će uključivati ažurirane informacije o implementaciji plana uključivanja zainteresovanih strana. Mjesečni izvještaji će se koristiti za izradu kvartalnih izvještaja. Kvartalni izvještaji će biti objavljivani na internet stranici projekta i biće dostupni na nivou projekta

4.3 Predlog strategije za konsultacije

Predlažu se različite aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana kako bi se osigurale svijest i smislene konsultacije o projektnim aktivnostima. Stupanje u kontakt i uključivanje zainteresovanih strana biće rodno primjereni, uzimajući u obzir obaveze žena nakon radnog vremena. Ciljana

razmjena informacija će podstaći učešće žena i naglasiti karakteristike Projekta koje su osmišljene tako da odgovore na njihove potrebe i povećaju njihov pristup koristima Projekta.

U okviru Projekta će se sprovesti ciljane konsultacije s ranjivim grupama kako bi se razumjele brige/potrebe u pogledu pristupa informacijama i uslugama i u vezi s drugim izazovima s kojima se takve grupe suočavaju kod kuće, na radnim mjestima i u svojim zajednicama.

Predlažu se različite metode uključivanja, ali vođen ograničenjima usljed kovida-19, Projekat će prilagoditi virtualne metode komunikacije i konsultacije uzimajući u obzir zahtjeve socijalnog distanciranja. Stoga će biti usvojeni alternativni načini uključivanja, u skladu s lokalnim zakonima, politikama i novim društvenim normama koje su na snazi u cilju ublažavanja prenošenja virusa, kao i u skladu s relevantnim smjernicama SZO i tehničkom napomenom Banke: Javne konsultacije i uključivanje zainteresovanih strana u operacijama koje podržava SB kad postoje ograničenja u vođenju javnih skupova². Alternativni pristupi koji će se praktikovati za uključivanje zainteresovanih strana će podrazumijevati

- (i) konsultacije u malim grupama ako su manji skupovi dozvoljeni, ili ulaganje razumnih napora da se isti održavaju putem onlajn kanala (npr. putem Webex-a, Zoom-a, Skype-a itd.); gde je to izvodljivo i prikladno, kreirati namjenske onlajn platforme i čet-grupe za koje odgovaraju svrsi, na osnovu vrste i kategorije zainteresovanih strana;
- (ii) diverzifikaciju sredstava komunikacije i veće oslanjanje na društvene, čet-grupe, namjenske onlajn platforme i mobilne aplikacije (npr. Facebook, Twitter, WhatsApp grupe, Viber, veblinkovi/internet stranice itd.);
- (iii) korišćenje tradicionalnih kanala komunikacije kao što su TV, radio, namjenske telefonske linije, SMS, javna obavještenja kad zainteresovane strane nemaju pristup onlajn kanalima ili ih ne koriste često;
- (iv) pažljiv odabir lokacija za sastanke na osnovu higijenskih i sanitarnih standarda koji se mogu postići tokom istih;
- (v) korišćenje tradicionalnih kanala komunikacije (TV, štampa, radio, namjenske telefonske linije i pošta) kad zainteresovane strane nemaju pristup onlajn kanalima ili ih ne koriste često. Tradicionalni kanali mogu biti veoma učinkoviti kad je riječ o prenošenju relevantnih informacija zainteresovanim stranama i mogu im omogućiti da dostave povratne informacije i sugestije;
- (vi) tamo gde je neophodan direktan angažman s osobama i korisnicima na koje projekat utiče, potrebno je identifikovati kanale za direktnu komunikaciju sa svakom stranom na koju projekat utiče putem specifične kombinacije imejlova, pošte, onlajn platformi, namjenskih telefonskih linija s operaterima upućenim u materiju;

Svaki od predloženih kanala uključivanja treba da precizira kako zainteresovane strane mogu dostaviti povratne informacije i sugestije.

Glavni alati za uključivanje predstavljeni su u nastavku, i to prema vrsti događaja koji podrazumijeva uključivanje zainteresovanih strana i fazama projekta:

²<https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/wbunits/opcs/Knowledge%20Base/Public%20Consultations%20in%20WB%20Operations.pdf>

Javni sastanci za objelodanjivanje: Javni sastanci za objelodanjivanje biće povezani s objavljivanjem ESF paketa i s njim povezanih dokumenata koji se tiču upravljanja. ESF Paket instrumenata biće dostupan na engleskom i crnogorskom jeziku, dok bi informacije o žalbenom mehanizmu mogle biti pripremljene i na albanskom zbog aktivnosti na graničnom prelazu s Albanijom.

Prezentacije: Svi sastanci će uključivati PowerPoint prezentacije čiji je cilj da učesnicima vizuelno predstave informacije i da rezimiraju pisane dokumente koji se objelodanjuju.

Konsultacije s ključnim sagovornicima. Predstavnici lokalnih zajednica, odnosno mjesne zajednice predstavljaju ključne tačke za ciljano slanje poruka i razmjenu informacija i komunikacionog materijala prije ključnih prekretnica u realizaciji Projekta kao što su raspisivanje tendera, potencijalni početak radova itd. Ovo je sredstvo komunikacije koje je uobičajeno na lokalnom nivou, s obzirom na to da su predstavnici lokalne zajednice podjednako dobro ukorijenjeni i u samu zajednicu i lokalne vlasti.

Obavještenja u medijima i javna obavještenja: Na internet stranici MKI nalaziće se posebna stranica projekta koja će na svojoj početnoj stranici biti podijeljena na sljedeće segmente: Osnovne informacije o projektu, Građevinski radovi i raspored radova, Novosti, Sticanje zemljišta i raseljavanje, Žalbeni mehanizam i Povratne informacije (ostavite komentar ili postavite pitanje). MKI će redovno ažurirati svoju internet stranicu (učestalost ažuriranja zavisice od vrste informacija koje će se dijeliti) u skladu s ključnim promjenama u projektu i izvještajima o ekološkim i socijalnim učincima projekta, i na engleskom i na crnogorskom jeziku. Projekat će takođe biti snažno zastupljen na društvenim mrežama, kao što su Facebook, Instagram itd. MKI će na društvenim mrežama objavljivati relevantne najave, informacije o napretku u radovima i o samom Projektu. Planirano je i da sve nacionalne televizije emituju priloge o glavnim događajima.

Komunikacioni materijali: Pisane informacije o mehanizmu žalbenog postupka, postupku sticanja zemljišta, datumu presjeka itd. biće objelodanjene javnosti putem raznih komunikacijskih materijala uključujući brošure, letke, postere, itd. Komplet materijala za odnose s javnošću biće posebno dizajniran i distribuiran kako u štampanom tako i onlajn obliku. Biće postavljene i kutije za predloge u cilju dobijanja javnih komentara i sugestija korišćenjem obrasca za komentare iz Priloga 7a.

Anketa i povratne informacije o percepciji građana/PAP: Pored namjenskog polja za povratne informacije na internet stranici MKI, dostupne će biti i ankete o zadovoljstvu zainteresovanih strana zasnovane na uzorcima za prikupljanje povratnih informacija o: i) procesu uključivanja, kao i kvalitetu i djelotvornosti metoda; ii) nivou inkluzivnosti u procesu uključivanja; iv) kvalitetu komunikacije i dijaloga sa internim zainteresovanim stranama (MKI, Izvođač radova, Žalbeni mehanizam itd.) tokom građevinskih radova. Anketom će se tražiti povratne informacije o učinkovitosti projektnih aktivnosti, a iste će se koristiti za poboljšanja nivoa komunikacije. Podaci dobijene putem ankete biće razvrstani prema starosti, polu i lokaciji). Rezultati ankete biće objavljeni na internet stranici Ministarstva i biće razmatrani na konsultativnim sastancima.

Sastanci sa zvaničnicima: Na raspolaganju će biti predviđeni program implementacije projekta i/ili PowerPoint (PPT) prezentacija. Ovi materijali će se koristiti prema potrebi, u zavisnosti od zainteresovanih strana i vremena održavanja sastanaka. Materijali će biti dostupni na crnogorskom jeziku.

Fokus grupe, sastanci uživo i druge vrste sastanaka koji nisu javne prirode: Leci i PowerPoint prezentacija. Leci će biti dostupni u verziji na crnogorskom i engleskom jeziku, a odgovarajuće verzije će biti distribuirane u skladu s vrstom i potrebama zainteresovanih strana. Leci će se dijeliti najmanje pet radnih dana prije sastanka. PowerPoint prezentacije će biti održane na početku sastanaka. Svaki dnevni red sastanka će podrazumijevati vrijeme opredijeljeno za pojašnjenja i pitanja koja se tiču samog Projekta.

Zvanični zakonom propisani sastanci: Sastanak u vezi ds sticanjrm zemljišta i raseljavanjrm. Komunikacija će biti zvanična, u pisanoj formi, dostavljena putem kurirske službe, s dokazom o prijemu pošiljke, rokovima obavješćavanja u skladu sa nacionalnim propisima koji su dopunjeni RPF-om i naknadnim RAP-ovima (ako ih bude). Biće obezbijeđeni i načini za traženje dodatnih pojašnjenja.

Vođen kontinuiranom potrebom poštovanja razmatranja i ograničenja usljed kovida-19, Projekat će takođe prilagoditi virtuelne metode komunikacije i konsultovanja uzimajući u obzir zahtjeve u pogledu socijalnog distanciranja. Stoga će biti usvojeni alternativni načini uključivanja, u skladu s lokalnim zakonima, politikama i novim društvenim normama koje su na snazi u cilju ublažavanja prenošenja virusa, kao i u skladu s relevantnim smjernicama SZO.

4.4 Predlog strategije za uključivanje gledišta ranjivih grupa

Projekat će preduzeti posebne mjere kako bi se osiguralo da ugroženim i ranjivim grupama na raspolaganju budu jednake mogućnosti za pristup informacijama, davanje povratnih informacija ili podnošenje žalbi. Angažovanje stručnjaka za ekološka i socijalna pitanja pomoći će da se osigura proaktivan pristup svim grupama stanovništva. Biće organizovane fokus grupe posvećene posebno ranjivim grupama kako bi se ocijenili njihovi stavovi i zabrinutosti o uticajima koji se mogu pripisati projektu.

Projekat će sprovesti ciljne konsultacije s ranjivim grupama kako bi se razumjele njihove zabrinutosti/potrebe u pogledu pristupa informacijama, objektima i uslugama koje podržava projekat i drugim izazovima s kojima se suočavaju kod kuće, na radnim mjestima i u svojim zajednicama. Neke od strategija koje će biti usvojene u cilju učinkovitog uključivanja i komunikacije s ranjivim grupama biće usmjerene na:

- Žene: osigurati da timovi za uključivanje zajednice budu rodno izbalansirani i promovisati žensko liderstvo u okviru istih; osmisliti onlajn i ankete koje se sprovode uživo i druge aktivnosti u pogledu uključivanja kako bi žene koje su uključene u neplaćeni rad i njegu u domaćinstvu mogle da učestvuju;
- Osobe s invaliditetom: informacije ponuditi u pristupačnim formatima, kao što su Brajevo pismo ili krupno štampani tekst; ponuditi višestruke oblike komunikacije, kao što su tekstualni titlovi ili video zapisi sa znakovnim tumačenjem, titlovi za osobe oštećenog sluha, onlajn materijali za osobe koje koriste asistivnu tehnologiju.
- Osobe s niskim stepenom ITK pismenosti: pružiti im informacije putem letaka i brošura, najava kroz medije i društvene mreže,
- Djeca – posredstvom vaspitno-obrazovnih ustanova i kroz angažman roditelja sprovesti kampanju podizanja svijesti o bezbjednosti kako bi djeca razumjela povećane rizike u vezi s pružnim prelazima dok su u toku fizičke intervencije.

4.5 Pregled komentara

Komentari na sve objavljene podatke i dokumente ESF-a će odmah po prispjeću biti pregledani od strane stručnjaka JIP zaduženih za E&S. Glavni komentar će biti uključen u konačnu verziju dokumenata ESF i objelodanjen, zajedno s izvještajem o povratnim informacijama, tj. (i) listom medija na kojima je najava objavljena, (ii) sadržajem objave, (iii) vremenom objavljivanja, (iv) spiskom dobijenih povratnih informacija.

4.6 Buduće faze projekta

Zainteresovane strane će biti informisane kako se projekat razvija, uključujući i dostavljanje izvještaja o ekološkom i socijalnom učinku projekta i implementaciji plana uključivanja zainteresovanih strana i žalbenog mehanizma. Tokom faze razvoja i izgradnje, stručnjak za socijalna pitanja i životnu sredinu će pripremati mjesečne izvještaje o učinku E&S za JIP i Svjetsku banku koji će uključivati ažurirane informacije o implementaciji plana uključivanja zainteresovanih strana. Mjesečni izvještaji će se koristiti za izradu tromjesečnih i godišnjih izvještaja. Tromjesečni i godišnji izvještaji će biti objavljeni na internet stranici projekta i dostupni na nivou projekta

4.7 Izrada planova za implementaciju aktivnosti uključivanja

Na osnovu plana nabavki, JIP će izraditi godišnji raspored implementacije aktivnosti uključivanja za zainteresovane strane. Raspored će se zasnivati na skriningu kako bi se osiguralo da su uključene relevantne informacije koje mogu biti korisne za razumijevanje karakteristika pojedinaca/zajednica na koje će projekat uticati. To, na primjer, mogu biti: podaci o životnoj sredini, podaci s popisa, socio-ekonomski podaci (podaci o polu itd. i njihove implikacije sa ekološke i/ili socijalne tačke gledišta će biti objašnjene). Opis projekta će biti ciljan i relevantan za razumijevanje vrsta grupa zainteresovanih strana na koje projekat utiče.

U plan će biti uključen i detaljan pregled ključnih pitanja pokrenutih u prethodnim aktivnostima uključivanja zainteresovanih strana i kako je rani doprinos zainteresovanih strana uticao na dizajn projekta. Pouke iz prethodnih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana iz prošlih projekata ili sličnih projekata koji su u toku biće uzete u obzir i opisane kao relevantne.

Svaki put kad se pripremi godišnji raspored, ponovo će se razmatrati se lista identifikovanih zainteresovanih strana i ista će biti analizirana. Time će se obezbijediti da (i) oni koji su pogođeni ili će vjerovatno biti pogođeni projektom (strane pogođene projektom); i (ii) oni koji mogu biti zainteresovani za projekat (ostale zainteresovane strane), budu adekvatno identifikovani. Neke grupe mogu biti zainteresovane za projekat zbog sektora o kome je riječ (tj. željezničkog sektora), a druge mogu željeti da imaju informacije samo zato što se za projekat predlaže izdvajanje javnih sredstava. Nije važno identifikovati suštinske razloge zbog kojih pojedinci ili grupe žele informacije o projektu – ukoliko su informacije u javnom domenu, trebalo bi da budu otvorene za sve koji su zainteresovani.

U sklopu kampanje za podizanje svijesti, raspored implementacije će uključivati i objavljivanje informacija o lokalnim punktovima i načinima za podnošenje žalbi. Postojeće i obaveza objavljivanja rutinskih informacija o ekološkom i socijalnom učinku projekta, uključujući i informacije o prilikama za konsultacije i načinima na koji će se rješavati žalbe.

Faktori koji doprinose ranjivosti biće detaljno procijenjeni i identifikovani tokom razvoja podprojekata, tako što će se nadovezati na grupe identifikovane u nastavku. Preporuke u nastavku mogu pomoći da se osmisli pristup za razumijevanje stavova ovih grupa:

- Identifikujte ranjive ili ugrožene pojedince ili grupe i ograničenja s kojima se mogu suočavati u učešću i/ili u razumijevanju informacija o projektu ili učestvovanju u procesu konsultacija.
- Šta bi moglo spriječiti ove pojedince ili grupe da učestvuju u planiranom procesu? (Na primjer, jezičke razlike, nedostatak prevoza do mjesta događaja, mogućnost pristupa takvim mjestima, invaliditet, nedostatak razumijevanja procesa konsultacija).
- Kako oni obično dolaze do informacija o zajednici, projektima i aktivnostima?
- Postoje li ograničenja u pogledu doba dana ili lokacije za javne konsultacije?
- Koja bi dodatna podrška ili resursi mogli biti potrebni da bi se ovim ljudima omogućilo da učestvuju u procesu konsultacija? (Primjeri su obezbjeđivanje prevoda na manjinski jezik, znakovni jezik, korišćenje krupno štampanog teksta ili informacija na Brajevom pismu; odabir pristupačnih lokacija na kojima će se organizovati takvi događaji; obezbjeđivanje prevoza za ljude u udaljenim područjima do najbližeg mjesta sastanka; održavanje malih, fokusiranih sastanaka na kojima će ugroženim i zainteresovanim stranama koje su u nepovoljnom položaju biti ugodnije da postavljaju pitanja ili izražavaju zabrinutosti).
- Ako u projektnom području nema aktivnih organizacija koje rade sa ranjivim grupama, kao što su osobe s invaliditetom, obratite se zdravstvenim radnicima, koji su možda svjesniji

postojanja marginalizovanih grupa i najboljih načina na koje se može komunicirati s njima.

- Kakva su skorija iskustva projekta u pogledu uključivanja ranjivih zainteresovanih strana i njihovih predstavnika?

Biće izrađen pregled identifikovanih potreba zainteresovanih strana, u kome će, između ostalog, biti prepoznati faktori koji doprinose ranjivosti, ali i druge prepreke koje nalažu prilagođavanje zajedničkih alata za komunikaciju i uključivanje.

Biće usvojena strategija za konsultacije koja će se zasnivati na metodama koje se razlikuju u zavisnosti od ciljane publike (npr. anketni intervjui, javni sastanci, participativne metode). Strategija za uključivanje gleda na ranjivih grupa i načina na koje će se tražiti gleda na ranjivih ili ugroženih grupa takođe će biti razvijena.

Detalji o tome koji će resursi biti posvećeni upravljanju i implementaciji Plana uključivanja zainteresovanih strana i koji budžet će biti opredijeljen za osiguranje njegove implementacije, uključujući aktivnosti monitoringa i evaluacije, ukazaće na kapacitet i posvećenost implementaciji SEP-a i aktivnosti u okviru njega.

5. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

5.1 Resursi

Detaljni budžeti biće dodatno razrađeni SEP-ovima za konkretne podprojekte i mogu uključivati kategorije budžeta navedene u tabeli u nastavku. SEP će poslužiti za pravičnu i tačnu procjenu neophodnog budžeta kako bi se osigurala implementacija strategija uključivanja zainteresovanih strana.

Tabela 4: Okvirne budžetske kategorije za učinkovito sprovođenje uključivanja zainteresovanih strana

Budžetske kategorije	
1. Plate osoblja i povezani troškovi	1. Plate osoblja i povezani troškovi
1a Konsultant za ekološka i socijalna pitanja	1a Konsultant za ekološka i socijalna pitanja
1b. Npr. Putni troškovi za osoblje	1b. Npr. Putni troškovi za osoblje
2. Događaji	2. Događaji
2a. Sastanci povodom pokretanja projekta	2a. Sastanci povodom pokretanja projekta
2b. Organizacija fokus grupa	2b. Organizacija fokus grupa
2c Sprovođenje anketa	2c Sprovođenje anketa
3. Komunikacione kampanje	3. Komunikacione kampanje
3a. Poster, flajeri	3a. Poster, flajeri
3b. Kampanja na društvenim mrežama	3b. Kampanja na društvenim mrežama
3c Radionice	3c Radionice

5.2 Upravljačke funkcije i odgovornosti

Sveukupna odgovornost za planiranje i implementaciju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana, kao i drugih relevantnih aktivnosti informisanja, objavljivanja i konsultacija, kao i za funkcionisanje Žalbenog mehanizma je na Jedinici za implementaciju Projekta.

Tabela 5: Upravljačke funkcije i odgovornosti

Akter	Odgovornosti u pogledu uključivanja zainteresovanih strana
Ministarstvo kapitalnih investicija	▪ Promovisanje cjelokupnog Projekta na visokom nivou u sklopu kontinuirane informativne kampanje ▪ Promovisanje podprojektnih aktivnosti kod relevantnih lokalnih samouprava ▪ Saradnja s drugim relevantnim ministarstvima na visokom nivou
Rukovodilac JIP	▪ Razvoj komunikacione strategije koja pokriva životni vijek projekta ▪ Komunikacija i upravljanje odnosom sa svim subjektima s kojima je ugovorena izrada komunikacionih materijala (poster, flajeri, video/TV spotovi...) ▪ Planiranje i upravljanje komunikacijom projekta putem svih medijskih kanala (društvene mreže, TV, radio, štampa...)
Konsultant za ekološka i socijalna pitanja angažovan od strane JIP	▪ Razvoj komunikacione strategije koja pokriva životni vijek projekta ▪ Komunikacija i upravljanje odnosom sa svim kompanijama s kojima je ugovorena izrada komunikacionih materijala (poster, flajeri, video/TV spotovi...) ▪ Planiranje i upravljanje komunikacijom projekta putem svih medijskih kanala (društvene mreže, TV, radio, štampa...) ▪ Vođenje dnevnika uključivanja zainteresovanih strana (SEL) ▪ Izrada godišnjeg rasporeda implementacije aktivnosti
Lokalne samouprave	▪ Izgraditi i održavati konstruktivne odnose sa svim zainteresovanim grupama u datoj opštini (privredni i vjerski lideri, društvene organizacije...) ▪ Identifikovanje bilo kog problema koji može dovesti do povećane zabrinutosti kako bi se osiguralo postojanje sistema ranog upozorenja o pitanjima koja se tiču zajednice i obavješćavanje JIP-a o tome ▪ Prijem i registrovanje svih žalbi strana pogođenih projektom ili drugih zainteresiranih strana i prosljeđivanje istih JIP-u ▪ Podrška planiranju i obezbjeđivanju logistike za događaje usmjerene na izgradnju kapaciteta i komunikaciju na lokalnom nivou

Kako bi se osigurala uspješna implementacija SEP-a, JIP će angažovati stručnjake za ekološka i socijalna pitanja na pola radnog vremena za vrijeme trajanja projekta.

6. ŽALBENI MEHANIZAM

Organ zadužen za implementaciju (MKI) nema uspostavljen sistem za podnošenje žalbi i koristi ad hoc pristup za svaku žalbu koja stigne koristeći postojeće kontakt informacije. Stoga će žalbeni mehanizam na nivou projekta (GM) biti uspostavljen u okviru projekta WBTF.

Žalbeni mehanizam će se sastojati od Centralnog servisa za povratne informacije (CFD) koju je uspostavila i kojom će upravljati JIP s lokalnim punktovima za prijem žalbi (LGAD) koji će se uspostavljati za sve pojedinačne podprojekte (koji se zajednički nazivaju Žalbeni mehanizam (GM)). Upravljanje će biti u nadležnosti MKI i njegove JIP. LGAD će služiti kao lokalna prijemna tačka za prijem žalbi i potvrdu prijema žalbi koje prispiju putem lokalnih kanala komunikacije.

MKI će usvojiti Žalbeni mehanizam i informisati sve zainteresovane strane o istom tako što će objaviti informacije o njegovoj dostupnosti, njegovoj funkciji, kontakt osobama i procedurama za dostavljanje komentara/izražavanje zabrinutosti ili žalbi u pogođenim područjima. Razmatra se da eksterna komunikacija zainteresovanih strana uključuje komentare/zabrinutosti i žalbe, kako slijedi:

- Komentari/zabrinutosti koje je iznio pojedinac ili grupa mogu, ili ne moraju, proisticati iz specifičnog uticaja ili incidenta koji je povezan sa projektnom aktivnošću. To mogu biti pozitivna ili negativna zapažanja o opštem učinku projekta i, takođe, mogu biti formulisani kao pitanja ili zahtjeva za informacijama; i
- Žalba je pritužba koju je podnio pojedinac ili grupa, a koja se odnosi na određeni uticaj ili incident, za koji se smatra da negativno utiče na interese podnosioca žalbe. Ovo uključuje posebne zabrinutosti u vezi s kompenzacijom i raseljavanjem koje postavljaju raseljena lica (ako je sticanje zemljišta posljedica projektnih aktivnosti, što je malo vjerovatno).

Bilo koja žalba može se uputiti Žalbenom mehanizmu usmeno (lično ili telefonom) ili pisano popunjavanjem Javnog obrasca za žalbe (Prilog 7) (ličnom dostavom, poštom ili imejlom na adresu/broj naveden u nastavku), bez ikakvih troškova za podnosioca žalbe. Žalbe se, takođe, mogu podnijeti anonimno ili bez upotrebe obrasca ako pojedinac tako želi.

Informacije o GM, uključujući Javni obrazac za žalbe i Letak za žalbe (Prilog 7c) biće objavljeni i dostupni putem:

- Internet stranice MKI <https://www.gov.me/mki>
- Internet stranica/društvenih medija kojima upravlja Glavni grad Podgorica <https://podgorica.me/>
- Internet stranica/društvenih medija kojima upravlja Opština Bar <https://bar.me/>
- Oglasne table (i često posjećena mjesta) u lokalnim zajednicama pogođenih Projektom – Božaj, Podgorica (naselja Vukovci, Morača i Bistrica) i Bar (Virpazar i Žukotrlica),
- Putem kampanja na društvenim mrežama.
- Internet stranice organa zaduženog za upravljanje granicom/Uprave carina
- na graničnim prelazima
- u lokalnim zajednicama na pružnim prelazima
- na gradilištu prije početka bilo kakvih aktivnosti na terenu.

Komentari/zabrinutosti biće proslijeđeni MKI na isti način kao i same žalbe (vidjeti odjeljak u nastavku). Kada budu primljeni, takve žalbe će ući u postupak eksterne komunikacije MKI a povratne informacije će biti dostavljane u skladu sa zahtjevima takvog postupka. Zabrinutosti će biti identifikovane, a problemi će se analizirati svakog mjeseca, na osnovu čega će se dostavljati izvještaj

višem ministarskom nivou. Na ovaj način će se upozoravati na postojanje zabrinutosti, te će ovakav sistem „ranog upozorenja“ omogućiti da se preduzmu brze mjere za adresiranje zabrinutosti i, na taj način, izbjegne prijem žalbi u budućnosti.

Žalbeni mehanizam će se sastojati od Centralnog punkta za prijem žalbi (CD) sa lokalnim prijemnim punktovima u obje pogođene opštine, kojim će upravljati MKI (što se zajednički naziva Žalbenim mehanizmom). Biće uspostavljen poseban mehanizam za žalbe radnika kojim će upravljati Odjeljenje za ljudske resurse MKI, koji će, kao takav, biti odvojen od žalbenog mehanizma koji je dostupan javnosti.

Žalbeni mehanizam razvijen je sa sljedećim ciljevima:

- Izgraditi i održati povjerenje sa svim zainteresovanim stranama;
- Spriječiti štetne posljedice u slučaju neuspješnog rješavanja žalbe; i
- Pomoći pri identifikaciji i upravljanju zabrinutosti zainteresovanih strana, kako bi se na taj način podržalo efikasno upravljanje rizikom.

Sistem i zahtjevi (uključujući i kadrovska rješenja) u vezi s lancem postupanja prilikom rješavanja žalbi – od registracije, sortiranja i obrade, potvrde i praćenja, do verifikacije i postupanja, i konačno dostavljanja povratnih informacija – sadržani su u ovom Žalbenom mehanizmu. U sklopu kampanja koje se odnose na GM, MKI će se pobrinuti da relevantno osoblje bude u potpunosti obučeno i da posjeduje relevantne informacije i stručnost za pružanje telefonskih konsultacija i dobijanje povratnih informacija. Projekat će se oslanjati na postojeći sistem (telefonske linije, onlajn komunikaciji, pisani i telefonski kanali za žalbe) kako bi osigurao da se sve informacije u vezi s projektom distribuiraju, a žalbe i odgovori razvrstavaju i prijavljuju.

U početku bi se GM-om upravljalo ručno, međutim, predlaže se razvoj sistema zasnovanog na IT rješenju koje bi se koristilo za upravljanje cijelim GM-om. Tromjesečni izvještaji u vidu sažetka žalbi, vrsta žalbi, preduzetih radnji i napretka u pogledu rješavanja neriješenih pitanja biće pripremljeni i objavljeni (alat za takve izvještaje je predstavljen u **Error! Reference source not found.**). Nakon što se predlože svi mogući načini obeštećenja i ako podnositelj žalbe i dalje nije zadovoljan, GM će dati savjet u vezi s mogućnošću pravnog postupka

Žalbeni sistem će biti stavljen u funkciju čim to bude izvodljivo, kako bi se upravljalo i na odgovarajući način odgovaralo na žalbe u različitim fazama. Pored GM-a, i dalje su dostupni pravni lijekovi prema nacionalnom zakonodavstvu (sudovi, inspekcije, upravni organi itd.). Do sada su žalbe lokalnih zajednica i javnosti primane tokom procesa konsultacija.

Iako se rizik od seksualne eksploatacije i zlostavljanja (SEA)/seksualnog uznemiravanja (SH) i rodno zasnovanog nasilja (RZN) u kontekstu Projekta procjenjuje kao nizak (zbog (i) očekivanog lokalnog zapošljavanja i (ii) očekivanog malog broja radnika na gradilištima) Žalbenom mehanizmu će, iz predostrožnosti, biti omogućeno da prepoznaje žalbe u vezi s SEA/SH i RN-a. Ovakvim žalbama će se upravljati odvojeno, ali će se koristiti isti procesni lanac i vremenski okviri opisani u nastavku (Prijem žalbe i procesni lanac). Svjetska banka će obezbijediti neophodnu obuku za imenovanog člana osoblja koji će se baviti takvim žalbama.

Svaka vrsta žalbe može se dostaviti poštom, telefonom, imejlom ili lično koristeći kontakt-podatke u nastavku:

Ministarstvo kapitalnih investicija

Za: Žalbeni mehanizam Projekta olakšavanja trgovine i transporta

zalbe@mki.gov.me

Adresa:

Rimski trg 46,

81100 Podgorica

Detalji u vezi s pristupom na lokalnom nivou biće objavljeni u sklopu kampanje podizanja svijesti o žalbama. Žalbeni postupak biće besplatan, otvoren i dostupan svima, a komentari i žalbe će se rješavati na nediskriminatoran i transparentan način.

5.2 Postupak

1. U nekim slučajevima, kao na primjer kad je žalba više pitanje ili zahtjev za informacijama, MKI može biti u mogućnosti da riješi žalbu ubrzo nakon što ista bude primljena. U tom slučaju, podnosiocu žalbe će se dostaviti informacije potrebne za rješavanje problema, a žalba će biti dokumentovana i zatvorena nakon što podnosilac žalbe bude zadovoljan ponuđenim informacijama.

Kad su žalbe složene i zahtijevaju istragu, koristiće se sljedeći proces:

Korak 1: Primate i potvrdite žalbu

- Kada se žalba primi, ona će biti evidentirana u registru.
- MKI će pismom potvrditi prijem žalbe u roku od pet radnih dana od prijema.
- U pismu kojim se potvrđuje prijem biće navedena osoba za kontakt i opis onoga što podnosilac žalbe može očekivati kao sljedeći korak, uključujući vremenski okvir.

Korak 2: Procijenite, dodijelite predmet i istražite

- MKI će procijeniti žalbu kako bi utvrdio na koji treba upravljati istom i, u većini slučajeva, dodijeliti predmet onome ko vlada stručnom materijom kako bi je riješio. Onaj kome je predmet dodijeljen radiće na tome da razumije, istraži, riješi i isprati cijeli postupak sve do krajnje komunikacije s podnosiocem žalbe. To može uključivati traženje informacija od različitih odjeljenja unutar MKI ili od izvođača radova.
- MKI će sarađivati s podnosiocem žalbe kako bi razumio uzrok problema i moraće da kontaktira s podnosiocem žalbe tokom istrage.

Korak 3: Konsultujte se u vezi s rješenjem i implementirajte isto

- Nakon što se žalba ispita, u konsultaciji sa podnosiocem žalbe, MKI će s istim razgovarati o rezultatima i predloženom rješenju, uključujući i vremenski okvir za implementaciju.
- MKI će implementirati rješenje direktno ili posredstvom treće strane, što će biti urađeno u konsultaciji sa podnosiocem žalbe.

- MKI će redovno razmatrati žalbe kako bi osigurao napredak u pogledu rješavanja žalbi. Ako ne bude napretka, MKI može odlučiti da žalbu proslijedi rukovodstvu MKI. U takvim okolnostima, podnosilac žalbe će biti obaviješten o napretku.

Korak 4: Zatvorite postupak i pratite razvoj situacije

- Nakon što žalba u potpunosti bude istraжена, rješenje sprovedeno i ispraćeno, te nakon što se bude smatralo da nije potrebno preduzimati dalje korake u pogledu rješavanja problema, MKI će zatvoriti žalbeni postupak.
- U slučaju anonimne žalbe, konačna odluka biće objavljena na internet stranici MKI.
- MKI će od podnosioca žalbe tražiti da potpiše izjavu kojom se potvrđuje rješenje. Potpisivanje izjave ne sprečava podnosioca žalbe da ponovo pokrene pitanje, ili da traži druge puteve za obeštećenje ako rješenje ne rezultira trajnim rješenjem ili se problem ponovi.
- Ako se podnosilac žalbe ne slaže sa ponuđenim rješenjem, MKI će zatvoriti postupak, međutim podnosilac žalbe može odlučiti da uloži žalbu na odluku o zatvaranju postupka (pogledajte korak 5) ili da zatraži drugu pomoć.
- MKI može ponovo otvoriti predmet ako podnosilac žalbe dostavi nove informacije.
- MKI može kontaktirati s podnosiocem žalbe nakon zatvaranja predmeta kako bi se uvjerio da nema drugih problema.

Korak 5: Žalba na rješenje (kao opcija, ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan)

- MKI će uspostaviti dodatni mehanizam kako bi članovi zajednice mogli da se žale na zatvaranje predmeta ukoliko nisu zadovoljni ishodom istrage i/ili predloženim rješenjem.
- Riječ je o panelu druge instance koji se sastoji od vanjskih trećih strana od povjerenja, uključujući tehničke stručnjake koji su upoznati s problemom ili više upravljačke strukture MKI. Generalno, članovi panela neće imati prethodno poznavanje žalbe niti komunikaciju s podnosiocem žalbe.
- U nekim slučajevima, komisija može donijeti odluku da uključi jednu ili više renomiranih i nezavisnih trećih strana u taj panel.
- Panel može odlučiti da odbije žalbu ako smatra da ista nije iznesena u dobroj vjeri.
- Odabir medijatora ili pojedinaca koji će činiti panel obaviće se u konsultaciji sa podnosiocem žalbe i drugim ključnim zainteresovanim stranama kako bi se osiguralo povjerenje u proces.
- U svakom trenutku se, bez predrasuda, može tražiti pomoć od sudskih i upravnih organa.

6.1 Iznošenje žalbi

Efikasna administracija žalbi značajno će se oslanjati na postavljeni osnovni princip koji je definisan u cilju promovisanja pravičnosti procesa i njegovih ishoda. Žalbeni postupak će biti osmišljen tako da bude pristupačan, efikasan, jednostavan, razumljiv i bez troškova za podnosioca žalbe. Bilo koja žalba može se uputiti GM-u lično ili telefonskim putem ili pisanim putem popunjavanjem obrasca za podnošenje žalbi telefonom, imejlom, poštom, faksom ili ličnom dostavom na adrese/brojeve koji će biti određeni. Sve žalbe se mogu podnijeti anonimno. Pristupni punktovi i detalji o lokalnim

pristupnim punktovima biće objavljeni i biće dio aktivnosti podizanja svijesti kada budu poznate dalje mikro lokacije podprojekata.

6.2 Administracija žalbi

Svaka žalba će se pratiti putem sljedećih obaveznih koraka: prihvatanje, procjena i dodjela, priznavanje, istraga, odgovor, praćenje i zatvaranje predmeta.

Nakon evidentiranja, GM će sprovesti brzu procjenu kako bi verifikovao prirodu žalbi i odredio stepen ozbiljnosti. U roku od pet dana od evidentiranja, potvrdiće da je slučaj registrovan i podnosiocu žalbe će dostaviti osnovne informacije o sljedećim koracima. Zatim će se sprovesti istraga, u cilju razumijevanja problema iz perspektive podnosioca žalbe, kako bi se ustanovilo šta podnosilac žalbe zahtijeva. GM će potom istražiti činjenice i okolnosti i artikulirati odgovor. Konačni odgovor biće pripremljen i podnosilac žalbe će biti obaviješten o konačnoj odluci najkasnije 30 dana nakon evidentiranja žalbe. Zatvaranje žalbi biće sprovedeno nakon verifikacije sprovedene odluke. Čak i kada se ne postigne sporazum, ili žalba bude odbijena, rezultati će biti dokumentovani, kao radnje i aktivnosti koje su sprovedene u cilju donošenja odluke. Ako se žalba ne može riješiti sporazumnim putem, podnosilac žalbe može se obratiti nadležnim sudskim organima. Evidentiranje žalbi kod GM ne isključuje niti sprečava traženje rješenja od zvaničnog organa, sudskog ili drugog nadležnog organa u bilo kom trenutku (uključujući i period tokom žalbenog procesa) predviđeno crnogorskim pravnim okvirom.

U slučaju podnošenja anonimne žalbe, nakon potvrde žalbe u roku od tri dana od njenog evidentiranja, GM će ispitati žalbu i u roku od 30 dana od evidentiranja iste, donijeti konačnu odluku koja će biti objavljena na internet stranici JIP.

Putem GM će se voditi evidencija primljenih žalbi, koja će uključiti žalbe primljene kroz sve kanale za prijem istih, i koja će sadržati sve potrebne elemente za razvrstavanje žalbi prema polu podnosioca, kao i prema vrsti žalbe. Međutim, lični podaci svakog podnosioca žalbe biće zaštićeni u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Svaka žalba biće evidentirana u registru žalbi i sadržaće najmanje sljedeće informacije:

- opis žalbe,
- datum potvrde prijema koji je vraćen podnosiocu žalbe,
- opis preduzetih radnji (istraga, mjere za otklanjanje nepravilnosti),
- datum rješavanja / davanje povratne informacije podnosiocu žalbe,
- verifikacija implementacije, i
- zatvaranje predmeta.

Kako bi se izbjeglo dupliranje žalbi od strane iste osobe o istoj stvari, zato što postoje različiti kanali za prijem žalbi, lokalni punktovi (LGAD) i centralni punkt (CGD) će na sedmičnom nivou razmjenjivati informacije o primljenim žalbama i upoređivati Dnevničke žalbi. Centralizovani dnevnik na nivou CGD sadržaće evidenciju o potencijalno dvostruko dostavljenim podnescima. Više podnesaka, u vezi s istim događajima, od strane istog podnosioca rješavaće se jednom odlukom, što će biti konstatovano i o čemu će, na odgovarajući način, biti obaviješten podnosilac žalbe.

U slučaju da žalba ne može biti riješena na način koji će zadovoljiti podnosioca žalbe, on ima pravo na ponovnu žalbu. U takvim slučajevima rješavanje žalbe će sprovesti komisija na nivou agencija zadužene za sprovođenje tj. MKI, koja će imati nadležnosti drugostepenog nivoa odlučivanja.

Komisija će se sastojati od tri imenovana člana koji nisu direktno uključeni u realizaciju Projekta. Komisija će u roku od 3 dana potvrditi prijem žalbe i donijeti konačnu odluku u roku od pet dana od dana prijema žalbe. Odluka komisije će podrazumijevati detaljno objašnjenje procesa rješavanja žalbi, kao i obrazloženje konačne odluke i sadržaće uputstva o tome kako treba postupiti ako ishod i dalje nije zadovoljavajući za podnosioca žalbe.

6.3 Izvještavanje o žalbama i povratnim informacijama dobijenim od korisnika

Uloga GM, pored rješavanja žalbi, biće i da čuva dobijene komentare/žalbe i da vodi Centralni dnevnik žalbi kojim upravlja JIP. Kako bi se omogućilo potpuno poznavanje navedenog mehanizma postupanja i njegovih rezultata, kvartalni ažurirani izvještaji pripremljeni od strane GM biće dostupni na internet stranici MKI. Izvještaji će biti raščlanjeni prema polu podnosioca žalbe, vrsti žalbe/žalbi i biće redovno ažurirani.

6.4 Dnevnik žalbi

JIP će voditi dnevnik žalbi kako bi obezbijedila da svaka žalba ima poseban djelovodni broj, da se sve žalbe adekvatno prate, a da su evidentirane radnje zaista izvršene. Nakon prijema povratnih informacija kao i žalbi, utvrđuje se sljedeće:

- Vrsta,
- Kategorija,
- Rok za rješavanje žalbe,
- Dogovoreni plan aktivnosti.

Svakoj žalbi dodjeljuje se poseban djelovodni broj tako da se adekvatno prate i evidentiraju preduzete radnje. Dnevnik treba da sadrži sljedeće podatke:

- Ime podnosioca, lokacija i detalji žalbe.
- Datum podnošenja.
- Datum unosa Dnevnika žalbi u bazu podataka Projekta.
- Detaljne informacije o predloženoj korektivnoj radnji,
- Datum kada je predložena korektivna radnja dostavljena podnosiocu (po potrebi).
- Datum kada je žalba zatvorena.
- Datum kada je odgovor poslat podnosiocu.

6.5 Lanac prijema i postupanja po žalbi

Proces rješavanja žalbe uključuje sljedeće korake:

KORAK 1: Podnošenje žalbi: usmeno, pismeno putem kutije za predloge/žalbe, putem dežurne telefonske linije/mobilnog telefona, pošte, SMS-a, društvenih medija (WhatsApp, Viber, Facebook itd.), imejla, internet stranice i Lokalnog punkta za prijem žalbi. GM će omogućiti i podnošenje i rješavanje anonimnih žalbi. SEP-ovi koji se budu odnosili na konkretnu lokaciju će uključivati detalje o ulaznim tačkama i fokalnim tačkama za žalbe.

KORAK 2: Evidentiranje žalbi, razvrstavanje žalbi na osnovu tipa žalbe i podnosioca žalbi u cilju efikasnijeg odgovora, te davanje početnog odgovora odmah ako je moguće. Tipologija će se zasnivati

na karakteristikama podnosioca žalbe (npr. ranjive grupe, osobe sa invaliditetom, osobe sa jezičkim barijerama, itd.) kao i na prirodi žalbe

KORAK 3: Potvrda žalbe u roku od pet dana.

KORAK 4: Istraga žalbe i detaljna provjera – istraga podrazumijeva prikupljanje informacija o žalbi kako bi se utvrdila ispunjenost kriterijuma podobnosti i stvorila jasna slika o okolnostima koje okružuju pitanje koje se razmatra. Ovaj proces obično uključuje posjete gradilištu, pregled dokumenata, sastanak s korisnikom Žalbenog mehanizma (ako je poznat i voljan da se uključi) i sastanke sa pojedincima i/ili subjektima koji mogu pomoći u rješavanju problema. Preduzeće se razumni naponi da se žalba riješi. Ako je žalba nejasna i nedovoljno jasna, GM je dužan da pomogne i pruži savjet, pa čak i pomogne u prepravljanju podneska, kako bi žalba postala jasna, u svrhu donošenja informisane odluke od strane GM, što je u najboljem interesu osoba na koje projekat utiče. Ako GM nije u mogućnosti da se pozabavi problemima na koje je skrenuta pažnja postojećim korektivnim mjerama, biće identifikovane dugoročne korektivne radnje. U odluci će biti data jasna ocjena žalbe, jasna odluka i preporuke za pravičan pravni lijek i predložiti mjere za izmjenu budućeg ponašanja koje je dovelo do žalbe, kao i predložene mjere za kompenzaciju ako mjere ublažavanja ne mogu da otklone štetu ili povredu. Odluka se donosi u pisanoj formi i dostavlja se licu koje je podnijelo žalbu, kao i svakom drugom licu ili subjektu na koje se preporuka i mjere primjenjuju ili su po zakonu obavezne. Osoba koja je podnijela žalbu može izraziti svoje lično zadovoljstvo ishodom postupka rješavanja žalbe. Jednostrana odluka predstavljajući izuzetak i rješenje će se tražiti kroz dijalog između Žalbenog mehanizma i podnosioca žalbe.

KORAK 5: Saopštavanje odluke u roku od 30 dana.

KORAK 6: Odgovor podnosioca žalbe: ili zatvaranje predmeta ili preduzimanje daljih koraka ako predmet ostaje otvoren. Prije bilo kakvog zatvaranja predmeta, GM će:

- Potvrditi da su sprovedene sve neophodne radnje GM, da je proces rješavanja žalbe ispoštovan i da je donesena pravična odluka;
- Organizovati sastanak (ili više njih) u roku od 10 dana od dana kada su zainteresovane strane kontaktirale kako bi se razgovaralo o tome kako riješiti problem, ako takav sastanak nije prethodno održan;
- Preporučiti podnosiocu žalbe/oštećenom konačnu odluku o mjerama ublažavanja;
- Sprovesti dogovorenu mjeru ublažavanja;
- Ažurirati Obrazac za prijavu žalbe i zamoliti podnosioca žalbe/oštećenu stranu da ga potpiše;
- Potpisati Obrazac za prijavu žalbe i unesite ažurirane informacije o žalbi u Registar žalbi; i
- Poslati primjerke relevantnih dokumenata (npr. popunjen Obrazac za prijavu žalbe, mjeru ublažavanja, zapisnike sa sastanaka, ako je potrebno) zainteresovanim stranama.

Dalji detalji o pojedinostima u vezi s pristupom Lokalnom žalbenom punktu biće objavljeni u kasnijim fazama i biće dio kampanje za podizanje svijesti o žalbenom mehanizmu.

6.6 Monitoring i izvještavanje o žalbama

Centralni punkt za prijem žalbi biće odgovoran za:

- Prikupljanje podataka iz lokalnih žalbenih punktova koji služe kao lokalni punktovi za administraciju o broju, predmetu i statusu žalbi i njihov unos u jedinstvenu regionalnu bazu podataka;
- Održavanje dnevnika žalbi za žalbe koje su podnijete na regionalnom i lokalnom nivou; Praćenje neriješenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje;
- Objavljivanje kvartalnih izvještaja o žalbenom mehanizmu;
- Rezimiranje i analizu kvalitativnih podataka dobijenih od lokalnih žalbenih punktova koji služe kao lokalni punktovi za administraciju o broju, predmetu i statusu žalbi i njihov unos u jedinstvenu bazu podataka za projekat;
- Praćenje neriješenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje.

Redovni izvještaji o monitoringu socijalnih pitanja za Svjetsku banku dostavljaju se preko JIP, a moraju obuhvatiti odjeljak u vezi sa žalbenim mehanizmom koji daje najnovije informacije o sljedećem:

- Status implementacije žalbenog mehanizma (procedure, obuka, kampanje podizanja svijesti javnosti, budžetiranje, itd);
- Kvantitativni podaci o broju dostavljenih žalbi (podnesci, sugestije, žalbe, zahtjevi, pozitivni komentari) i broju riješenih žalbi;
- Kvantitativni podaci o tipu žalbi i odgovorima, pitanjima i žalbama koje još uvijek nisu riješene;
- Nivo zadovoljstva preduzetim mjerama (odgovorima);
- Eventualne korektivne mjere koje su preduzete.

7. SISTEM SVJETSKE BANKE ZA RJESAVANJE ZALBI

Zajednice i pojedinci koji vjeruju da je projekat koji podržava Svjetska banka (SB) negativno uticao na njih mogu podnijeti svoje žalbe u okviru postojećeg žalbenog mehanizma na nivou projekta ili Žalbenom sistemu SB (Grievance Redress Service - GRS). GRS obezbjeđuje da se primljene žalbe brzo preispituju u cilju rješavanja problema vezanih za projekat. Zajednice i pojedinci koji su pogođeni projektom mogu da podnesu žalbu nezavisnom Inspekcijskom panelu Svjetske banke koji utvrđuje da li je šteta nastala, ili bi mogla da nastane, kao rezultat neusklađenosti Svjetske banke sa svojim politikama i procedurama. Žalbe mogu da se podnesu u bilo kojem trenutku nakon što je Svjetskoj banci direktno ukazano na problem, a upravi Svjetske banke je data prilika da odgovori na nju. Za informacije o načinu podnošenja žalbi korporativnom žalbenom sistemu Svjetske banke, posjetite <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

8. MONITORING I IZVJEŠTAVANJE

MKI će biti odgovorno za pripremu izvještaja o monitoringu u kojima će biti dokumentovan ekološki i društveni učinak Projekta i dostavlja ih Svjetskoj banci, na polugodišnjoj osnovi. Oni će biti dio opštih zahtjeva za izvještavanje o napretku kako je navedeno u odgovarajućem Ugovoru o zajmu (koji će biti potpisan). Ovi izvještaji će uključivati odjeljke posvećene uključivanju zainteresovanih strana i upravljanju žalbama.

Zahtjevi u pogledu monitoringa i izvještavanja biće strukturirani tako da budu ispunjeni interno tokom faze pripreme. Aranžmani koji podrazumijevaju monitoring od strane treće strane mogu biti u vezi s nekim specifičnim elementom projekta (kao što je žalbeni mehanizam ili šema kompenzacije) ili njegovom cjelokupnom implementaciji tokom faze implementacije projekta. Indikatori monitoringa dati su u tabeli u nastavku.

Tabela 8: Indikatori monitoringa

Indikator	Način na koji će se vršiti monitoring	Nadležnost	Učestalost
Saradnja s pogođenim stranama			
Broj i lokacija zvaničnih sastanaka	Zapisnici sa sastanaka	Specijalista JIP za socijalna pitanja	Kvartalno
Broj i lokacija nezvaničnih/spontanih sastanaka	Zapisnici sa sastanaka	Specijalista JIP za socijalna pitanja	Kvartalno
Broj i lokacija sastanaka za podizanje svijesti zajednice ili obuka	Zapisnici sa sastanaka	Specijalista JIP za socijalna pitanja	Kvartalno
Broj muškaraca i žena koji su prisustvovali svakom od gore navedenih sastanaka	Spisak učesnika	Specijalista JIP za socijalna pitanja	Kvartalno
Za svaki sastanak, broj i priroda dobijenih komentara, radnje dogovorene tokom ovih sastanaka, status tih radnji i način na koji su komentari uključeni u sistem upravljanja ekološkim i socijalnim pitanjima u okviru Projekta	Zapisnici sa sastanaka	Specijalista JIP za socijalna pitanja	Kvartalno
Saradnja s ostalim zainteresovanim stranama			
Broj i priroda aktivnosti saradnje s ostalim zainteresovanim stranama, razvrstane po kategorijama zainteresovanih strana (vladine agencije, opštine, NVO)	Zapisnici sa sastanaka	Specijalista JIP za socijalna pitanja	Kvartalno
Mehanizam za rješavanje žalbi			
Broj zaprimljenih žalbi, ukupno i na lokalnom nivou, na internet stranici, razvrstanih prema polu podnosioca žalbe i načinu prijema (telefon, imejl, diskusija)	Dnevnik žalbi	Specijalista JIP za socijalna pitanja Fokalna tačka za žalbe	Kvartalno

Indikator	Način na koji će se vršiti monitoring	Nadležnost	Učestalost
Broj primljenih žalbi od strane pogođenih osoba i vanjskih zainteresovanih strana	Dnevnik žalbi	Specijalista JIP za socijalna pitanja Fokalna tačka za žalbe	Kvartalno
Broj žalbi koje su (i) otvorene, (ii) otvorene duže od 30 dana (iii) riješene, (iv) okončane, i (v) broj odgovora koje su podnosioci ocijenili kao zadovoljavajuće u izvještajnom periodu, razvrstano prema kategoriji žalbi, polu, starosti radnika i prema lokaciji podnosioca	Dnevnik žalbi	Specijalista JIP za socijalna pitanja Fokalna tačka za žalbe	Kvartalno
Prosječno vrijeme potrebno za proces rješavanja žalbe, razvrstano prema rodu podnosioca i kategoriji žalbi	Dnevnik žalbi	Specijalista JIP za socijalna pitanja Fokalna tačka za žalbe	Kvartalno
Broj sastanaka lokalnih punktova za prijem žalbi, rezultati tih sastanaka	Zapisnici sa sastanaka potpisani od strane prisutnih	Specijalista JIP za socijalna pitanja Fokalna tačka za žalbe	Kvartalno
Trend tokom vremena i poređenje broja, kategorija i lokacija žalbi s prethodnim izvještajnim periodima	Dnevnik žalbi	Specijalista JIP za socijalna pitanja Fokalna tačka za žalbe	Kvartalno

Napomena: **Zapisnici sa zvaničnih sastanaka i sumarni pregled neformalnih sastanaka biće prilozi uz tromjesečni izvještaj. U njima će biti sumirani stavovi učesnika i biće razvrstani na komentare muškaraca i žena**

Aktivnosti u pogledu uključivanja zainteresovanih strana biće dokumentovane i evidentirane kako bi se osiguralo odgovorno ispunjavanje obaveza prema zainteresovanim stranama.

Sljedeća dokumentacija će se koristiti i održavati u fazama prije izgradnje, tokom izgradnje i samog rada na projektu:

- **Dnevnik uključivanja zainteresovanih strana:** Koristi se za pohranjivanje, analizu i izvještavanje o aktivnostima dijaloga sa zainteresovanim stranama. U njega će se unositi detalji o predstavljenim informacijama, pitanjima javnosti, odgovorima i akcijama MKI i rezultatima evaluacije sastanka, kada je to prikladno. Baza podataka će se takođe koristiti za praćenje učestalosti sastanaka tokom trajanja Projekta.
- **Registar obaveza:** koristi se za praćenje preuzetih obaveza prema različitim zainteresovanim stranama.

- **Zapisnici sa sastanaka:** koristi se za dokumentovanje održanih sastanaka i postignutih sporazuma; neophodno ih je unijeti u dnevnik uključivanja zainteresovanih strana i registar obaveza (po potrebi).
- **Lista zainteresovanih strana:** stalna ažuriranja liste, uključujući ključne kontakte i detalje za kontakt (broj telefona, imejl adresa itd.) nakon što budu identifikovane dodatne zainteresovane strane.
- **Dnevnik žalbi** će evidentirati sve primljene žalbe, preduzete radnje u pogledu upravljanja istima i da li je predmet zatvoren na zadovoljavajući način.
- **Medijski kliping:** Praćenje medija, štampe i radio reportaža relevantnih za projekat.

Evidencija ove vrste razmatraće se na tromjesečnoj osnovi kako bi se osiguralo da se ista koristi i održava. Obaveze i radnje evidentirane tokom interakcije sa zajednicom takođe će se redovno razmatrati kako bi se osiguralo da se preduzima sve što je potrebno.

8.1 Povratni izvještaji za grupe zainteresovanih strana

Periodični sažeci i interni izvještaji o podnijetim žalbama javnosti, istragama i sličnim incidentima, zajedno sa statusom implementacije povezanih korektivnih/preventivnih mera, prikupljaće odgovorna lica i isti će biti dostavljeni višem rukovodstvu JIP-a. Predmetni sažeci će obezbijediti mehanizam za procjenu broja i prirodu podnijetih žalbi i zahtjeva za potrebnim podacima, zajedno sa informacijama da li su predmetne žalbe riješene blagovremeno i na djelotvoran način. Informacije o aktivnostima javnog angažovanja koje su preduzete tokom godine u sklopu Projekta mogu se dostaviti zainteresovanim na sljedeći način:

- Objavljivanjem zasebnog godišnjeg izvještaja o interakciji projekta sa zainteresovanim stranama.
- Usvajanjem softverskih rješenja za povećanje dvosmjerne interakcije i povratnih informacija, upotrebom platformi za anketiranje, po mogućnosti tako što će se koristiti jedna kontrolna platforma kako bi se olakšalo mjerenje i razumijevanje povratnih informacija (bilo koja platforma u upotrebi i nivo centralne vlade tj. MKI, ili alternativno/dodatno (po potrebi) može se koristiti SurveyMonkey ili neka alternativna onlajn platforma), kako bi se ispunila očekivanja građana za promjene nastale njihovim uključivanjem i iskoristio njihov doprinos za olakšavanje poboljšanih ishoda razvoja;

PRILOG 1: KLJUCNI ZAKONI KOJI USMJERAVAJU I OBAVEZUJU NA UKLJUCIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA U CRNOJ GORI

Pitanje/oblast	Referentni zakoni	Sumarni pregled zahtjeva za uključivanjem zainteresovanih strana
Izrada projektne dokumentacije i pratećih strateških studija	Zakon o planiranju prostora i izgradnji objekata (Sl. list br. 064/17, 044/18, 063/18 ,011/19, 82/20 i 86/22)	Zakonom o planiranju prostora i izgradnji projekata definiše je postupak usvajanja planske dokumentacije za izgradnju objekata (prostornih planova). U procesu usvajanja postoji postupak javne rasprave. Prije usvajanja opštih prostornih planova, detaljnih prostornih planova i urbanističkih planova predviđeno je objavljivanje istih, konsultacije i postojanje žalbenog mehanizma.
Sticanje zemljišta (eksproprijacija)	Zakon o eksproprijaciji (Službeni list br. 055/00, izmjene i dopune 012/02, 028/06, 021/08, 030/17, 75/18)	Zakon definiše eksproprijaciju kao lišenje ili ograničenje prava svojine na nepokretnostima (definisanog kao zemljište, zgrade i drugi građevinski objekti, uključujući višegodišnje zasade, usjeve, sječu šume itd.) na osnovu utvrđenog javnog interesa, uz pravičnu naknadu. Ovim zakonom se definišu učešće zainteresovanih strana i mogućnost žalbe u postupku eksproprijacije.
Pitanja koja se tiču životne sredine, Procjena uticaja na životu sredinu i ekološke dozvole	Zakon o strateškoj procjeni uticaja na životnu sredinu (Sl. list 080/05, 059/11 i 052/16)	Zakon o strateškoj procjeni uticaja na životnu sredinu sadrži odredbe da se posebna strateška procjena vrši za sve projekte kada postoji mogućnost da njihova realizacija izazove značajne uticaje na životnu sredinu, kao što su „složeni inženjerski objekti“ (definisani Zakonom o planiranju prostora i izgradnji objekata), uključujući autoputeve, mostove, tunele itd. On uključuje i posebne zahtjeve za projektovanje, planiranje i licenciranje izgradnje i zahtjev za izradu elaborata Strateške procjene uticaja na životnu sredinu (SEA), koji je predmet obavezne javne rasprave.
	Zakon o zaštiti prirode (Sl. list 054/16, 018/19)	Zakon o zaštiti prirode definiše opšte odredbe o ciljevima zaštite prirode, očuvanju biološke raznovrsnosti i održivom upravljanju živim prirodnim resursima.
	Zakon o životnoj sredini (Sl. list 052/16)	Zakon o životnoj sredini generalno definiše obaveze svih pravnih ili fizičkih lica da u obavljanju svoje djelatnosti osiguraju zaštitu životne sredine, uključujući održivo korišćenje prirodnih resursa, dobara i energije, uvođenje energetski efikasnijih tehnologija i korišćenje obnovljivih prirodnih resursa, upotrebu proizvoda, procesa, tehnologija koje manje ugrožavaju životnu sredinu, preduzimanje mjera prevencije i otklanjanja posljedica ugrožavanja i štete po životnu sredinu, kontrolu aktivnosti i rada postrojenja koja mogu predstavljati rizik ili prouzrokovati opasnost po životnu sredinu i zdravlje ljudi itd. i pruža mogućnost uključivanja pravnih lica i preduzetnika u sistem upravljanja životnom sredinom, kroz kontrolu i informisanje javnosti o uticaju pojedinih djelatnosti na životnu sredinu (sistem EMAS) u skladu sa standardom MEST EN ISO 14001.

Pitanja koja se tiču kulturnog nasljeđa	Zakon o zaštiti kulturnih dobara (Sl. list 052/16, 044/17 i 018/19)	Zakon o zaštiti kulturnih dobara definiše svoje ciljeve kao očuvanje i unapređivanje kulturnih dobara, obezbjeđivanje održivog korišćenja kulturnih dobara, shodno njihovoj tradicionalnoj i primjerenoj namjeni. Planska dokumentacija projekta mora biti usklađena sa studijom zaštite kulturnih dobara i plana upravljanja i predmet prethodne saglasnosti nadležnog organa utvrđenog zakonom.
Javno informisanje	Zakon o slobodnom pristupu informacijama (Sl. list 044/12 i 030/17)	Zakonom je regulisano pravo javnosti da zna informacije koje su u posjedu državnih organa: (zakonodavnog, izvršnog, sudskog, upravnog) organa vlasti, organa lokalne samouprave, ustanova, privrednih i drugih pravnih lica ukoliko se se uglavnom finansiraju iz javnih prihoda, kao i u posjedu fizičkog lica, preduzetnika ili pravnog lica koje vrši javna ovlašćenja ili upravlja javnim fondom. Prema ovom zakonu svako domaće i strano fizičko i pravno lice ima pravo na pristup informacijama, bez obaveze da navodi razloge i objašnjava interes traženja informacija.

COMMUNITY GRIEVANCE STATUS TRACKING REPORT

PRILOG 3: JAVNI OBRAZAC ZA REGISTRACIJU ŽALBI

OBRAZAC ZA ŽALBU –	
PODACI O PODNOSIOCU ŽALBE	
Djelovodni br.	
Puno ime Napomena: možete ostati anonimni ako želite ili zatražiti da vaš identitet ne bude objelodanjen trećim stranama bez vašeg pristanka	Ime _____ Prezime _____ ☐ Želim da žalbu podnesem anonimno ☐ Tražim da se moj identitet ne objelodanjuje bez mog pristanka
Kontakt informacije: Molimo da označite kako želite da kontaktiramo s vama (pošta, telefon, imejl)	☐ Poštom: Molimo navedite poštansku adresu: _____ ☐ Telefonom: _____ ☐ Imejlom _____ ☐ Ne želim da kontaktirate sa mnom a odluku ću ispratiti na internet stranici MKI
Željeni jezik za komunikaciju	☐ Crnogorski ☐ Drugi (molimo navedite)
Opis incidenta ili žalbe:	Šta se desilo? Gdje se to desilo? Kome se to desilo? Šta je rezultat tog problema?
Datum incidenta/žalbe	☐ Incident/žalba u vezi s pojedinačnim događajem (datum _____) ☐ Desilo se više puta (Koliko puta? _____) ☐ Tekući problem (trenutno postoji problem)
Šta biste željeli da se desi kako bi se problem riješio?	
Potpis: _____ (nije potreban u slučaju anonimne žalbe) Datum: _____	
Molimo vas da ovaj obrazac dostavite na sljedeću adresu: Ministarstvo kapitalnih investicija Za: Centralni punkt za prijem žalbi Adresa: Rimski trg 46, 81100 Podgorica	

PRILOG 4: JAVNI LETAK S INFORMACIJAMA O ZALBI

MKI nastoji osigurati da implementacija Projekta olakšavanja trgovine i transporta ne rezultira negativnim uticajima na one koji žive u blizini lokacija Projekta ili na druge potencijalno pogođene zainteresovane strane. Međutim, ako bude bilo kakvih problema, željeli bismo da saznamo više o vašoj zabrinutosti koju biste mogli imati u vezi s projektnim aktivnostima.

Koja se vrsta žalbe može podnijeti?

Svako može podnijeti žalbu ako smatra da aktivnosti projekta negativno utiču na njega, njegovu zajednicu ili lokalno okruženje. Primjeri žalbi mogu uključivati, ali nisu ograničeni na:

- Povećanu buku, probleme sa pristupom ili drugim smetnjama tokom građevinskih radova ili rada na projektu;
- Zabrinutosti u vezi sa zdravljem i bezbjednošću zajednice, kao što su povećan gust saobraćaj na lokalnim putevima, oštećenje lokalnih puteva ili neadekvatno upravljanje otpadom tokom građevinskih radova;
- Zabrinutost u vezi sa životnom sredinom;
- Zabrinutost u vezi sa sticanjem zemljišta i raseljavanjem
- Prakse koje ugrožavaju zdravlje, sigurnost i bezbjednost zaposlenih na Projektu;
- Neadekvatna implementacija Plana uključivanja zainteresovanih strana u okviru projekta
- I sve druge zabrinutosti u vezi s uticajima koji proističu iz razvoja ovog Projekta

Kako podnijeti žalbu?

Svako može da podnese žalbu Ministarstvu kapitalnih investicija (podaci za kontakt navedeni su u nastavku) ili izvođaču radova besplatno na sljedeće načine:

- usmeno (lično ili telefonom)
- pisanim putem popunjavanjem priloženog obrasca za žalbe na projekat (ili na neki drugi način obrascu ako želite) i dostavljanjem takve žalbe (ličnom ili kurirskom dostavom, poštom, faksom ili imejlom)

Kontakt detalji:

Ministarstvo kapitalnih investicija

Žalbeni mehanizam Projekta olakšavanja trgovine i transporta

Adresa: Rimski trg 46

81100 Podgorica

Žalbe se mogu podnijeti i anonimno. Uz to, ako želite da vaša žalba ostane povjerljiva, MKI će osigurati da vaše ime i kontakt podaci ne budu objelodanjeni bez vašeg pristanka i da će samo osobe koje su direktno uključene u istragu vaše žalbe biti upoznate s njima. Ako tim nije u mogućnosti da u potpunosti istraži žalbu bez otkrivanja vašeg identiteta ili sadržaja vaše žalbe, o tome ćete biti obaviješteni.

Na koji način će se žalba procesuirati?

Kako bi se riješila vaša žalba, biće preduzeti sljedeći koraci:

