

VLADA CRNE GORE



Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera

Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede

PLAN ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA (SEP) za

**Projekat vodnih usluga i klimatske
prilagodljivosti Crne Gore (P512709)**

(Faza 1 višefaznog programskog pristupa)

Jul 2026

1. UVOD.....	5
Obuhvat i ciljevi	5
Opis projekta.....	5
2. ZAHTJEVI ZA KONSULTACIJE I OBJELODANJIVANJE INFORMACIJA U VEZI SA ANGAŽOVANJEM ZAINTERESOVANIH STRANA.....	8
Nacionalni zahtjevi	8
Međunarodni zahtjevi	11
3. SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	12
4. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA	13
Metodologija	13
Strane pogođene projektom (PAPs).....	14
Ranjivi i ugroženi pojedinci i grupe	15
Ostale zainteresovane strane (OIPs)	15
Korisnici projekta.....	16
Identifikacija i analiza zainteresovanih strana za aktivnosti na terenu	16
Ključne grupe zainteresovanih strana	16
Identifikacija zainteresovanih strana za infrastrukturu vodosnabdijevanja i otpadnih voda	16
Analiza zainteresovanih strana za infrastrukturu vodosnabdijevanja i otpadnih voda	17
Sažetak potreba za angažovanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesa i uticaja	18
Proširenje zainteresovanih strana	25
5. PLAN ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA.....	26
Ciljevi i svrha angažovanja zainteresovanih strana	26
Pristup javnim konsultacijama i angažovanju zainteresovanih strana.....	26
Osnovni principi konsultacija sa zainteresovanim stranama.....	26
Vremenski okvir i faze konsultacija	27
Metode i alati za konsultacije	28
Obavješćavanje o konsultacijama.....	28
Angažovanje ranjivih i ugroženih grupa.....	28
Dokumentovanje konsultacija i odgovor na komentare	28
Evaluacija kvaliteta konsultacija	28
Pristup objelodanjivanju informacija	29
Vrste informacija koje će biti objelodanjene.....	29
Vremenski okvir i učestalost objelodanjivanja informacija	30

Kanali za objelodanjivanje informacija.....	30
Jezik, format i pristupačnost.....	30
Vođenje evidencije o objelodanjivanju informacija.....	31
Program angažovanja zainteresovanih strana	32
6. MEHANIZAM ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI	35
GRM Principi GRM-a	35
Posebne procedure:.....	35
Služba Svjetske banke za rješavanje pritužbi:.....	36
Odgovornost:	36
Eskalacija pritužbi	37
Evidentiranje i izvještavanje o pritužbama	37
Objelodanjivanje informacija o GRM-u	37
7. RESURSI I ODGOVORNOSTI	38
Institucionalni i implementacioni aranžmani	38
Uloge i odgovornosti	38
Ljudski resursi i kapaciteti	39
Finansijski resursi	39
Koordinacija i izvještavanje	40
8. PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE	40
Praćenje sprovođenja SEP-a	40
Pokazatelji praćenja	40
Izvještavanje	40
Ažuriranje SEP-a	41
Uloga Svjetske banke	41
9. PRILOZI	42
Prilog 1: Letak o pritužbama za javnost.....	42
Prilog 2: Obrazac za pritužbe u okviru projekta	44
Prilog 3: Registar pritužbi	45
Prilog 4: Evidencija angažovanja zainteresovanih strana	46

Lista tabela

Tabela 1. Pravni i regulatorni okvir

Tabela 2: Matrica uticaja i interesa

Tabela 3: Nivo angažovanja zainteresovanih strana na osnovu nivoa interesa i nivoa uticaja

Tabela 4: Upitnik za proširenje i ažuriranje

Tabela 5: Program angažovanja zainteresovanih strana

1. Uvod

Projekat vodnih usluga i klimatske prilagodljivosti Crne Gore (WASEC) finansira Svjetska banka, a sprovede ga Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS) i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV), preko Nacionalne jedinice za implementaciju projekata u oblasti komunalnih djelatnosti i životne sredine (PROCON) kao Jedinice za implementaciju projekta (PIU).

U skladu sa Okvirom za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima Svjetske banke (ESF), ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) pripremljen je u skladu sa zahtjevima Ekološkog i socijalnog standarda 10 (ESS10) – Angažovanje zainteresovanih strana i objelodanjivanje informacija.

SEP uspostavlja okvir za sistematično, transparentno i inkluzivno angažovanje zainteresovanih strana tokom cjelokupnog životnog ciklusa projekta, sa ciljem jačanja upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima, unapređenja povjerenja javnosti i obezbjeđivanja odgovornog sprovođenja projektnih aktivnosti.

SEP je živi dokument i biće ažuriran tokom sprovođenja projekta kako bi odražavao promjene u obimu projekta, dostupnosti informacija, napretku u pripremi i sprovođenju projektnih aktivnosti, rezultatima konsultacija sa zainteresovanim stranama i rezultatima praćenja djelotvornosti njihovog angažovanja.

Ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) predstavlja opšti, projektni SEP za Projekat vodnih usluga i klimatske prilagodljivosti Crne Gore (WASEC). Dokument definiše opšti okvir, principe, procedure i minimalne zahtjeve za angažovanje zainteresovanih strana u skladu sa Ekološkim i socijalnim standardom 10 (ESS10) Svjetske banke.

Obuhvat i ciljevi

Ovaj SEP se primjenjuje na sve komponente i faze Projekta vodnih usluga i klimatske prilagodljivosti Crne Gore (WASEC), uključujući fazu pripreme projekta, pripremu dokumentacije u oblasti zaštite životne sredine i socijalnih pitanja, fazu sprovođenja i fazu završetka projekta.

Ovaj dokument definiše okvir za angažovanje zainteresovanih strana na nivou projekta, uključujući identifikaciju zainteresovanih strana, metode angažovanja, raspored konsultacija i lokalne komunikacione kanale.

Ciljevi ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana (SEP) su da:

- identifikuje sve relevantne strane pogođene projektom i druge zainteresovane strane, uključujući ranjive i ugrožene grupe;
- obezbijedi blagovremeno objelodanjivanje tačnih, relevantnih i razumljivih informacija o projektu, njegovim aktivnostima, vremenskom okviru, mogućim ekološkim i socijalnim rizicima i mjerama za upravljanje rizicima;
- omogućiti smisleno učešće zainteresovanih strana u procesima planiranja projekta, pripreme ekološke i socijalne dokumentacije i sprovođenja projekta, na način srazmjeran prirodi i rizicima projektnih aktivnosti;
- obezbijedi da se stavovi, zabrinutosti i predlozi zainteresovanih strana uredno razmotre i, gdje je to izvodljivo, uključe u procese donošenja odluka, uključujući razvoj i sprovođenje mjera za upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima;
- obezbijedi prilagođen i inkluzivan pristup angažovanju ranjivih i ugroženih grupa, kako bi se uklonile prepreke za učešće i obezbijedio ravnopravan pristup informacijama i konsultacijama;
- uspostavi djelotvoran, pristupačan i transparentan Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) koji omogućava blagovremeni prijem, razmatranje i rješavanje zabrinutosti i pritužbi povezanih sa projektom;
- obezbijedi sistematsko dokumentovanje i izvještavanje o aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana, rezultatima konsultacija i funkcionisanju GRM-a.

Opis projekta

Projekat vodnih usluga i klimatske prilagodljivosti Crne Gore (WASEC) ima za cilj da unaprijedi učinak i održivost sektora voda u Crnoj Gori kroz kombinaciju strateških infrastrukturnih ulaganja, reformi politika i regulatornog okvira, posebno u određivanju tarifa, kao i sanaciju postojećih ekoloških obaveza. Projekat će se sprovoditi u skladu sa međunarodnom dobrom praksom i zahtjevima ekoloških i socijalnih standarda Svjetske banke.

> Komponenta 1: Strateške investicije u infrastrukturu vodnih usluga i otpornost

Ova komponenta je usmjerena na rehabilitaciju, modernizaciju i proširenje infrastrukture vodnih usluga, čime se povećavaju pristup, efikasnost, bezbjednost i prilagodljivost klimatskim promjenama za domaćinstva i privredu. To uključuje ciljana ulaganja u: (a) rehabilitaciju zastarjelih centralizovanih sistema vodosnabdijevanja i zamjenu azbestnih cijevi radi smanjenja gubitaka vode i ublažavanja zdravstvenih rizika povezanih sa dugoročnim unosom kontaminirane vode; (b) proširenje centralizovanih usluga prečišćavanja otpadnih voda radi smanjenja zagađenja voda i unapređenja zdravlja životne sredine; i (c) modernizaciju i proširenje decentralizovane infrastrukture vodnih usluga radi boljeg pružanja usluga ruralnom stanovništvu u udaljenim područjima — što u konačnici povećava klimatsku otpornost.

Prioritetni projekti koji će biti podržani u okviru ove komponente biće identifikovani i finalizovani u bliskoj koordinaciji sa ključnim akterima sektora voda u Crnoj Gori, uz puno usklađivanje sa nacionalnim strateškim prioritetima i planskim okvirima sektora. Glavni izvori podataka obuhvataju Jedinstvenu listu prioritetnih infrastrukturnih projekata, zajedno sa drugim relevantnim nacionalnim i opštinskim sektorskim dokumentima.

Početni portfolio od 51 podprojekta koji je predložio Klijent, a koji obuhvata više opština, predstavlja ukupnu procijenjenu vrijednost investicija veću od 80 miliona EUR. Ovaj portfolio čini sveobuhvatnu listu prioritetnih ulaganja u sektor vodosnabdijevanja i otpadnih voda. Sprovođenje podprojekata zavisiće od njihove spremnosti i organizovano je kroz tri potkomponente.

• Podkomponenta 1.1

Na osnovu preliminarne procjene tehničke spremnosti, finansijske održivosti i spremnosti za implementaciju, koju je sproveo Projektni tim, za ovu potkomponentu identifikovan je uži izbor od 20 potprojekata (u približnoj vrijednosti od 40 miliona EUR) kao prioritetnih investicija. Ovi projekti pokazuju viši nivo zrelosti i odabrani su na osnovu svoje tehničke spremnosti i ukupne pogodnoskolšti za kratkoročnu implementaciju.

U okviru ove grupe, 10 projekata (u približnoj vrijednosti od 18 miliona EUR) nalazi se u poodmakloj fazi pripreme i smatra se spremnim za ranu implementaciju odmah nakon stupanja Projekta na snagu, čineći osnovni investicioni paket za brzu realizaciju i rano povlačenje sredstava.

• Podkomponenta 1.2

Deset projekata u okviru ove potkomponente zahtijevaju ograničene dodatne pripremne aktivnosti, uključujući završetak ili finalizaciju tehničke dokumentacije i ekoloških i socijalnih instrumenata, kako bi se obezbijedila njihova spremnost za kratkoročnu implementaciju.

• Podkomponenta 1.3

Preostali 31 podprojekat, koji se nalaze u ranijoj fazi razvoja, biće obuhvaćeni ovom potkomponentom. Ovi projekti zahtijevaju obimnije pripremne aktivnosti, uključujući tehničku razradu, izradu idejnih rješenja i pripremu projektne dokumentacije, sa ciljem uspostavljanja strukturisanog i održivog dugoročnog investicionog portfelja u sektoru vodosnabdijevanja i otpadnih voda.

U zavisnosti od raspoloživog budžeta, i nakon ugovaranja sprovođenja projekata u okviru potkomponenti 1.1 i 1.2, biće pružena podrška za pripremu tehničke dokumentacije za odabrane projekte, u skladu sa metodologijom koja će biti razvijena.

Nakon usaglašavanja sa Klijentom tokom faze ocjene projekta, biće sprovedene detaljne pripremne aktivnosti, uključujući izradu ekoloških i socijalnih instrumenata, predmjera i predračuna, tehničkih rješenja (gdje je potrebno) i tenderske dokumentacije, kako bi se omogućio brz početak implementacije.

> Komponenta 2: Integrirani pristupi za obezbjeđenje održivog vodosnabdijevanja u priobalnom području

Ova komponenta je usmjerena na obezbjeđivanje održivog vodosnabdijevanja priobalnog područja kojim upravlja Regionalni vodovod Crnogorskog primorja. Voda se zahvata sa izvorišta Bolje Sestre u blizini rijeke Morače, koja se uliva u Skadarsko jezero, najveće jezero na Balkanu, i transportuje magistralnim cjevovodima do priobalnog područja. Međutim, smanjenje izdašnosti izvorišta tokom posljednje decenije, povezano sa eksploatacijom šljunka iz korita Morače, zahtijeva hitno djelovanje kako bi se obezbijedila kontinuirana pouzdanost vodosnabdijevanja priobalnog područja. Radi odgovora na ove izazove, komponenta će biti usmjerena na dva ključna pitanja:

- **Potkomponenta 2.1: Unapređenje kapaciteta za preradu jezerske vode**

Ova potkomponenta ima za cilj da obezbijedi pouzdanu isporuku vode od strane Regionalnog vodovoda Crnogorskog primorja kroz strateška ulaganja u unaprijeđene kapacitete za preradu jezerske vode za zahvatanje vode iz obližnjeg jezera Malo Blato, koje je hidrološki povezano sa Skadarskim jezerom. Imajući u vidu hitnost ovog pitanja, Regionalni vodovod Crnogorskog primorja završio je izgradnju postrojenja za preradu kapaciteta 100 litara u sekundi, koje je pušteno u rad u ljeto 2025. godine. Projekat će proširiti kapacitet prerade za dodatnih 250 litara u sekundi. Planirano je da izgradnja bude završena i da postrojenje bude operativno do 2027. godine, čime će infrastruktura biti spremna da odgovori na povećanu potražnju i doprinese ekonomskoj i ekološkoj održivosti priobalnog regiona. Tim Svjetske banke primio je projektnu dokumentaciju koja je trenutno u fazi pregleda. Pošto je riječ o hitnoj aktivnosti, postupak nabavke, odnosno za glavni projekat, može biti pokrenut prije nego što Projekat postane efektivan. Preduslov za retroaktivno finansiranje, ukoliko bude predviđeno, jeste poštovanje svih smjernica Svjetske banke, uključujući one koje se odnose na fiducijarne zahtjeve, ali i na Okvir za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima (ESF).

- **Potkomponenta 2.2: Tehnička pomoć za unapređenje hidro-morfološkog režima rijeke Morače i održivosti vodnih resursa**

Ova potkomponenta biće usmjerena na unapređenje hidro-morfološkog režima rijeke Morače kroz sveobuhvatne procjene i aktivnosti modeliranja, uz uključivanje sadašnjih i budućih klimatskih projekcija, sa ciljem unapređenja režima nanosa, povezanosti sa susjednim podzemnim vodnim tijelima, ublažavanja rizika od poplava i obezbjeđivanja održive dugoročne raspoloživosti vodnih resursa za vodosnabdijevanje priobalja. Ova potkomponenta tehničke pomoći uključivaće i sveobuhvatne aktivnosti konsultacija sa zainteresovanim stranama. Rezultati detaljnih i sveobuhvatnih procjena poslužiće kao osnova za buduće infrastrukturne intervencije koje će se sprovoditi u okviru Faze 2 MPA programa. Pored rijeke Morače, ova potkomponenta će podržati Crnu Goru i u primjeni održivijih i integrisanih pristupa upravljanju nanosom na nacionalnom nivou kroz izradu Integrisane strategije upravljanja nanosom, sa ciljem uspostavljanja ravnoteže u transportu nanosa, zaštite vitalnih ekosistema i ublažavanja povezanih rizika. Ovi naponi biće usklađeni sa direktivama EU u oblasti voda i dopuniće tekuće aktivnosti u okviru Projekta integrisanog razvoja riječnog koridora Save i Drine (SDIP), uključujući rehabilitaciju Plavskog jezera, gdje je upravljanje nanosom jedno od ključnih pitanja.

> **Komponenta 3: Jačanje podsticajnog okruženja za efikasno upravljanje i rukovođenje sektorom voda**

Vlada Crne Gore postavila je cilj pristupanja Evropskoj uniji do 2028. godine, sa namjerom da postane naredna država članica EU, pri čemu put ka članstvu zahtijeva sveobuhvatno usklađivanje sa ekološkim standardima EU, naročito u okviru Poglavlja 27 – Životna sredina i klimatske promjene, koje snažno naglašava pružanje vodnih usluga, posebno zahtijevajući obezbjeđivanje pristupa bezbjednoj pijaćoj vodi za sve građane, kao i unapređenje i proširenje infrastrukture za prečišćavanje otpadnih voda. Trenutno su usluge u sektoru voda ugrožene i sa aspekta finansijske i sa aspekta operativne održivosti. Plan implementacije Direktive o vodi za piće procjenjuje da je samo za vodosnabdijevanje potrebno 580 miliona EUR, uključujući 220 miliona EUR identifikovanih kao prioritetne investicije do 2036. godine, dok Plan upravljanja komunalnim otpadnim vodama (2019) predviđa potrebu za ulaganjima u oblasti otpadnih voda u iznosu od 471,5 miliona EUR do 2035. godine. Kako bi se odgovorilo na ove izazove, neophodno je jačanje politika, institucija i regulatornih okvira. Takva unapređenja stvorice podsticajno okruženje za neophodna ulaganja kroz unapređenje upravljanja, povećanje otpornosti sektora i spremnosti za klimatske promjene, obezbjeđivanje usklađenosti sa direktivama EU i poboljšanje operativne efikasnosti. Na kraju, ove mjere podržace cilj obezbjeđivanja univerzalnog pristupa otpornim i bezbjednim uslugama vodosnabdijevanja i sanitacije. Predložene aktivnosti u okviru Komponente 3 Projekta, koje će se uglavnom podržavati putem specijalizovanih konsultantskih usluga, obuhvataju sljedeće:

- a) Revizije zakonodavnog okvira: Projekat će podržati proces Vlade na ažuriranju i reviziji zakonodavnog okvira koji uređuje vodne usluge. To će uključivati izmjene Zakona o komunalnim djelatnostima i izradu posebnog Zakona o vodnim uslugama radi uspostavljanja snažnije i sektoru prilagođene pravne osnove za pružanje usluga. Novi okvir imaće za cilj da razjasni institucionalne uloge i odgovornosti, ojača regulatorni nadzor i utvrdi jasne odredbe o standardima usluga, planiranju, investicijama i odgovornosti – čime će se stvoriti uslovi za efikasne, pouzdane i održive usluge vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama.
- b) Ažuriranje metodologije za određivanje tarifa: Nadovezujući se na zakonodavne reforme i u zavisnosti od njih, Projekat će obezbijediti stručnu podršku za pregled i ažuriranje metodologije za određivanje

tarifa. Cilj će biti obezbjeđivanje struktura cijena koje su pravične i pristupačne za korisnike, uz istovremeno omogućavanje komunalnim preduzećima da povrate troškove i održivo održavaju kvalitet usluga. Planirano je da rad obuhvati principe određivanja tarifa, pravila klasifikacije i raspodjele troškova, podsticaje za učinak i efikasnost, kao i odredbe o socijalnoj zaštiti i transparentnosti. Modernizovana metodologija unaprijediće predvidivost za investitore i komunalna preduzeća, zaštititi ranjive korisnike i uskladiti tarife sa dugoročnim održavanjem imovine i pouzdanošću usluga.

- c) Podrška izradi Nacionalne strategije pružanja vodnih usluga i Akcionog plana za period od 5–6 godina, uključujući sljedeće glavne stubove: (1) unapređenje upravljanja sektorom voda i kapaciteta; (2) obezbjeđivanje finansijske održivosti; (3) unapređenje otpornosti sektora voda; (4) obezbjeđivanje usklađenosti sa direktivama EU; (5) unapređenje efikasnosti komunalnih preduzeća; (6) obezbjeđivanje univerzalnog pristupa bezbjednom vodosnabdijevanju i sanitaciji. Ovaj dokument treba da bude usvojen od strane Vlade Crne Gore kao strateški dokument.
- d) Podrška razvoju nacionalne digitalne onlajn platforme za prikupljanje i uporednu analizu podataka o indikatorima učinka operatera vodnih usluga. Ova platforma će olakšati strateško planiranje sektora omogućavajući kontinuirano praćenje odabranih indikatora učinka, čime će se zamijeniti postojeći sistem godišnjeg izvještavanja. Omogućiće uporednu analizu i ocjenu učinka među operaterima, stvarajući pouzdanu statistiku o pristupu uslugama i ukupnom učinku sektora vodnih usluga. Sprovođenje ove aktivnosti biće praćeno inicijativama za jačanje kapaciteta u cilju unapređenja procesa prikupljanja i dostavljanja podataka, uz podršku pravno obavezujućeg zahtjeva za dostavljanje podataka. Platforma će odgovarati informacionim potrebama različitih zainteresovanih strana, uključujući ministarstva, direktorate, lokalne samouprave i međunarodne finansijske institucije.
- e) Podrška razvoju jedinstvenog nacionalnog informacionog sistema za praćenje pristupa uslugama vodosnabdijevanja i sanitacije (WSS) u ruralnim područjima. Ovaj sistem će prikupljati sveobuhvatne podatke korišćenjem socio-ekonomskih indikatora, uključujući podatke o ranjivim grupama kao što su osobe sa invaliditetom i romske zajednice, i pratiće pristup bezbjedno upravljanoj infrastrukturi za vodosnabdijevanje i sanitaciju, kao i higijenskim praksama. Uspostavljanje ovog sistema obezbijediće ključnu osnovu za donošenje odluka zasnovanih na dokazima i omogućiti ciljne intervencije za unapređenje WSS usluga u ruralnim područjima.
- f) Jačanje kapaciteta i ljudskih resursa na nivou operatera vodnih usluga i lokalne samouprave (LG). Udruženje vodovoda i kanalizacije (AoWW) i Zajednica opština (UoM) Crne Gore mogu imati ulogu implementacionih i logističkih partnera za ove aktivnosti, oslanjajući se na postojeće programe obuke u okviru Danube Learning Partnership (D-LeaP). Ključne teme za jačanje kapaciteta uključuju upravljanje imovinom (kao što su sveobuhvatna evidencija imovine i obračun realne amortizacije), upravljanje neprihodovanim vodom (NRW) – uključujući nabavku neophodne opreme, prečišćavanje otpadnih voda i upravljanje muljem, ruralno vodosnabdijevanje i sanitaciju (WSS), kao i pripremu projektne dokumentacije, uključujući i onu za inicijative ruralnog WSS-a. Po potrebi mogu biti obuhvaćene i druge relevantne teme.

> **Komponenta 4: Upravljanje projektom**

Ova komponenta podržava efikasno upravljanje projektom i koordinaciju kako bi se obezbijedilo blagovremeno i djelotvorno sprovođenje svih projektnih aktivnosti. Ova komponenta finansiraće rad Jedinice za implementaciju projekta (PIU), odgovorne za cjelokupan nadzor nad projektom, fiducijarno upravljanje, uključujući finansijsko upravljanje, nabavke i reviziju, primjenu ekoloških i socijalnih standarda, kao i praćenje i evaluaciju napretka projekta. Takođe će ojačati institucionalne kapacitete kroz ciljne obuke i tehničku pomoć, olakšati upravljanje znanjem i širenje stečenih iskustava, te podržati razvoj i sprovođenje sveobuhvatne strategije komunikacije i angažovanja zainteresovanih strana. Jačanjem struktura upravljanja projektom i promovisanjem transparentne koordinacije među zainteresovanim stranama, Komponenta 4 pomoći će u ublažavanju rizika sprovođenja i doprinijeti ostvarivanju projektnih ciljeva i održivih rezultata.

2. Zahtjevi za konsultacije i objelodanjivanje informacija u vezi sa angažovanjem zainteresovanih strana

U naredna dva odjeljka predstavljeni su glavni nacionalni i međunarodni zahtjevi koji usmjeravaju izradu i sprovođenje ovog SEP-a.

Nacionalni zahtjevi

Nacionalni zahtjevi koji se odnose na angažovanje zainteresovanih strana nijesu toliko eksplicitni kao zahtjevi propisani ESS10. Ipak, ovaj odjeljak predstavlja skup nacionalnih zakonodavnih zahtjeva i strateških dokumenata iz oblasti životne sredine, upravljanja vodama i otpadnim vodama koji su primjenjivi na ukupno sprovođenje ovog projekta. Dodatno, zakonodavni okvir prikazan u nastavku daje pregled šireg konteksta koji se odnosi na upravljanje socijalnim kontekstom i pripadajuća prava koja treba obezbijediti i garantovati svim relevantnim zainteresovanim stranama projekta, ne samo tokom aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana, već i kroz samo sprovođenje projekta.

Tabela 1. Pravni i regulatorni okvir

Nacionalne politike i propisi u oblasti životne sredine i socijalnih pitanja	
Strateški dokumenti	
Strategija upravljanja vodama Crne Gore (2017)	Strategija uspostavlja nacionalni okvir i prioritete, koji podrazumijevaju obezbjeđenje dovoljnih količina vode odgovarajućeg kvaliteta za javno vodosnabdijevanje stanovništva i za različite ekonomske potrebe, na način koji ne ugrožava životnu sredinu, kroz ostvarenje operativnih ciljeva, i to: ○ Povećanje obuhvata javnim vodovodnim sistemima sa sadašnjih 78% na približno 95% do kraja planskog perioda Strategije. ○ Smanjenje gubitaka u javnim vodovodnim sistemima na manje od 30%. ○ Zaštita izvorišta, istraživanje, zaštita i očuvanje vodnih resursa koji se koriste ili su namijenjeni za ljudsku upotrebu u budućnosti.
Strategija regionalnog razvoja Crne Gore 2023–2027	Projekat će značajno doprinijeti cilju unapređenja i razvoja vodosnabdijevanja u urbanim i ruralnim područjima.
Prostorni plan Crne Gore do 2040. godine	Projekat takođe doprinosi sprovođenju ciljeva iz Prostornog plana Crne Gore do 2040. godine, čiji su glavni ciljevi u sektoru zaštite životne sredine povezani sa sljedećim: ○ Korišćenje voda za vodosnabdijevanje u urbanim, prigradskim i ruralnim naseljima; ○ Korišćenje voda za navodnjavanje (zbog nenamjenske potrošnje vode iz vodovodnog sistema, problem snabdijevanja stanovništva pijaćom vodom dodatno se usložnjava, a realizacija ovog projekta bi to u značajnoj mjeri riješila).
Nacionalna strategija održivog razvoja Crne Gore do 2030. godine	Ova strategija definiše dugoročne razvojne prioritete zasnovane na principima održivosti, uključujući racionalno korišćenje prirodnih resursa, zaštitu životne sredine i uravnotežen razvoj.
Projekcija dugoročnog vodosnabdijevanja u Crnoj Gori za period do 2040. godine (2017)	Ovaj dokument daje projekcije potražnje za vodom i kapaciteta vodosnabdijevanja i identifikuje ključne mjere za održivo vodosnabdijevanje.

Nacionalne politike i propisi u oblasti životne sredine i socijalnih pitanja	
Plan upravljanja komunalnim otpadnim vodama Crne Gore (2020–2035)	Ovaj plan definiše prioritete i mjere za sakupljanje, prečišćavanje i ispuštanje otpadnih voda radi smanjenja zagađenja i unapređenja javnog zdravlja.
Zakonodavstvo	
Zakon o zaštiti prirode ("Službeni list Crne Gore", br. 54/16, 18/19, 84/24)	Ovim zakonom uređuju se očuvanje biodiverziteta, zaštita prirodnih staništa i održivo korišćenje prirodnih resursa.
Zakon o životnoj sredini ("Službeni list Crne Gore", br. 52/16, 73/19)	Ovim zakonom uspostavljaju se principi zaštite životne sredine i održivog razvoja, kao i instrumenti i mjere zaštite životne sredine i druga pitanja od značaja za upravljanje životnom sredinom.
Zakon o vodama ("Službeni list Crne Gore", br. 27/07, 73/10, 32/11, 47/11, 48/15, 52/16, 55/16, 2/17, 80/17, 84/18)	Ovim zakonom uređuju se pravni status i način integralnog upravljanja vodama, vodnim i priobalnim zemljištem i vodnim objektima, uslovi i način obavljanja vodnih djelatnosti, kao i druga pitanja od značaja za upravljanje vodama i vodnim dobrima.
Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama ("Službeni list Crne Gore", br. 2/17, 84/24)	Ovim zakonom uređuju se sakupljanje, prečišćavanje i ispuštanje komunalnih otpadnih voda, kao i nadležnosti organa.
Zakon o prostornom planiranju ("Službeni list Crne Gore", br. 19/25, 28/25, 49/25)	Ovim zakonom uređuju se prostorno planiranje, razvoj i korišćenje zemljišta.
Zakon o eksproprijaciji ("Službeni list RCG", br. 55/00 i naknadne izmjene)	Ovim zakonom uređuje se i definiše postupak pribavljanja zemljišta u javnom interesu i uključuju se posebni zahtjevi za učešće zainteresovanih strana i pravo na žalbu tokom postupka eksproprijacije.
Zakon o izgradnji objekata ("Službeni list Crne Gore", br. 19/25, 92/25, 160/25)	Ovim zakonom definišu se postupci izgradnje, uključujući izdavanje dozvola, projektovanje, izvođenje i nadzor.
Zakon o privrednim društvima (najnovije izmjene, puna primjena od 2026. godine)	Ovaj zakon je relevantan za upravljanje korporativnim zainteresovanim stranama, uključujući unaprijeđenu zaštitu manjinskih akcionara, kodekse korporativnog upravljanja za listirana društva i zahtjeve u pogledu transparentnosti.
Zakon o radu ("Službeni list Crne Gore", br. 24/05, 61/05, 54/09, 32/13, 75/14, 13/17, 113/17, 95/18)	Relevantan za angažovanje zainteresovanih strana u okviru projekta koje uključuje radnike. Ovim zakonom uređuju se radni odnosi, prava i obaveze poslodavaca i zaposlenih.
Zakon o zaštiti i zdravlju na radu ("Službeni list Crne Gore", br. 34/14, 44/18)	Ovim zakonom utvrđuju se mjere zaštite i zdravlja na radu.
Zakon o slobodnom pristupu informacijama ("Službeni list Crne Gore", br. 044/12, 030/17)	Ovim zakonom uređuje se pravo na pristup informacijama i postupak ostvarivanja tog prava u odnosu na informacije kojima raspolažu organi javne vlasti, uključujući pravila relevantna za objelodanjivanje informacija.

Nacionalne politike i propisi u oblasti životne sredine i socijalnih pitanja	
Zakon o rodnoj ravnopravnosti ("Službeni list Republike Crne Gore", br. 46/07 i "Službeni list Crne Gore", br. 73/10, 40/11, 35/15)	Ovim zakonom uređuje se ostvarivanje rodne ravnopravnosti i uživanje prava na osnovu rodne ravnopravnosti, uključujući mjere usmjerene na uklanjanje diskriminacije po osnovu pola i obezbjeđivanje jednakih mogućnosti.
Zakon o zabrani diskriminacije ("Službeni list Crne Gore", br. 46/10, 40/11, 18/14, 42/17)	Ovim zakonom uređuju se zabrana i zaštita od diskriminacije, kao i unapređenje jednakosti, uključujući pravni osnov za sprečavanje diskriminatornih praksi.
Zakon o manjinskim pravima i slobodama ("Službeni list Republike Crne Gore", br. 031/06, 051/06, 038/07 i "Službeni list Crne Gore", br. 002/11, 008/11, 031/17)	Ovim zakonom propisuju se položaj i prava manjinskih naroda i drugih manjinskih nacionalnih zajednica, te se obezbjeđuje pravni osnov za ostvarivanje i zaštitu manjinskih prava i sloboda.
Zakon o Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Službeni list Crne Gore", br. 42/11, 32/14, 21/17)	Ovim zakonom uređuju se nadležnosti, ovlašćenja i rad Zaštitnika ljudskih prava i sloboda u vezi sa zaštitom ljudskih prava i sloboda zagarantovanih Ustavom, zakonima i ratifikovanim međunarodnim instrumentima o ljudskim pravima.

Međunarodni zahtjevi

S obzirom na to da se Projekat sprovodi u skladu sa Ekološkim i socijalnim standardima Svjetske banke, od suštinskog je značaja da se svi primjenjivi zahtjevi koji se odnose na angažovanje zainteresovanih strana uredno uzmu u obzir i dosljedno primjenjuju tokom sprovođenja projekta.

Ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) pripremljen je u skladu sa Ekološkim i socijalnim standardom Svjetske banke ESS10: *Angažovanje zainteresovanih strana i objelodanjivanje informacija*. Pored ESS10, SEP odražava i principe utvrđene u *Smjernicama za uključivanje standarda i principa ljudskih prava, uključujući rodnu ravnopravnost, u programske prijedloge za bilateralnu njemačku tehničku i finansijsku saradnju* i *Principima za digitalni razvoj*. U pogledu Principa za digitalni razvoj, posebna pažnja posvećena je principu *Zaštita privatnosti i bezbjednosti*, kao relevantnom za sprovođenje ovog SEP-a.

ESS10 Svjetske banke, zajedno sa pratećom Smjernicom o angažovanju zainteresovanih strana i objelodanjivanju informacija, definiše angažovanje zainteresovanih strana kao transparentan, inkluzivan i smislen proces konsultacija i angažovanja koji se sprovodi tokom cjelokupnog životnog ciklusa projekta i koji podstiče povratne informacije i učešće zainteresovanih strana. Proces angažovanja zainteresovanih strana razvija se na sistematičan način, omogućavajući Zajmoprimcu da „izgradi i održava konstruktivne odnose” sa svim zainteresovanim stranama projekta. Svi procesi i aktivnosti povezani sa angažovanjem zainteresovanih strana osmišljeni su tako da obezbijede efikasno i inkluzivno angažovanje svih grupa zainteresovanih strana, uz posebnu pažnju posvećenu ranjivim i ugroženim grupama, kako bi se obezbijedilo njihovo smisleno učešće u procesu angažovanja zainteresovanih strana.

Pored toga, Klijent je dužan da obezbijedi puno, informisano i kontinuirano učešće i razmjenu informacija sa svim relevantnim zainteresovanim stranama tokom svih faza projekta. To se postiže blagovremenim objelodanjivanjem informacija, konsultacijama sa zainteresovanim stranama i uspostavljanjem i sprovođenjem djelotvornog mehanizma za rješavanje pritužbi, a sve na osnovu principa informisanih konsultacija i učešća. Shodno tome, ovaj SEP ima za cilj da obezbijedi sveobuhvatno učešće i uključenost svih relevantnih zainteresovanih strana projekta, sa namjerom da omogući rani, sistematičan i djelotvoran pristup identifikaciji i ublažavanju potencijalnih socijalnih uticaja.

U cilju obezbjeđivanja djelotvornog sprovođenja gore navedenih principa dobre međunarodne prakse, ovaj SEP je strukturiran oko sljedećih ključnih komponenti i obuhvata ih: pristup angažovanju zainteresovanih strana; identifikaciju i analizu zainteresovanih strana; program angažovanja zainteresovanih strana; i mehanizam za rješavanje pritužbi.

Pored toga, Crna Gora je ratifikovala niz međunarodnih ugovora i konvencija, uz istovremeni kontinuirani proces usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa pravnom tekovinom EU u okviru domaćeg pravnog i političkog okvira. Dodatni detalji o relevantnim konvencijama, zajedno sa prethodno navedenim standardima Svjetske banke, prikazani su u nastavku.

- Ekološki i socijalni okvir Svjetske banke, sa posebnim naglaskom na ESS10 (Angažovanje zainteresovanih strana i objelodanjivanje informacija);
- Smjernica Svjetske banke o ESS10: Angažovanje zainteresovanih strana i objelodanjivanje informacija, 2018;
- Osnovni standardi rada Međunarodne organizacije rada (ILO); Smjernice za uključivanje standarda i principa ljudskih prava, uključujući rodnu ravnopravnost, u programske prijedloge za bilateralnu njemačku tehničku i finansijsku saradnju; Arhuska konvencija o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pristupu pravdi u pitanjima životne sredine, 1998.

Arhuska konvencija (Konvencija o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pristupu pravdi u pitanjima životne sredine) sastavni je dio nacionalnog pravnog sistema od 2009. godine. Pristup pravdi u pitanjima životne sredine uređen je kroz niz zakonodavnih akata koji u potpunosti prenose relevantne odredbe EU koje uređuju pristup javnosti informacijama o životnoj sredini i učešće javnosti u odlučivanju o pitanjima životne sredine, pri čemu ostaju u potpunosti usklađeni sa Arhuskom konvencijom. Osnovni cilj ove Konvencije jeste da „garantuje prava na pristup informacijama, učešće javnosti u odlučivanju i pristup pravdi u pitanjima životne sredine”. U tom smislu, ona uspostavlja odredbe koje obezbjeđuju „odgovornost i transparentnost u donošenju odluka i jačaju podršku javnosti za odluke u oblasti životne sredine”. Arhuska konvencija „prepoznaje da javnost mora biti informisana o procedurama učešća u odlučivanju o pitanjima životne sredine, imati slobodan pristup tim procedurama i biti upoznata sa načinom njihovog korišćenja”; takođe „priznaje značaj uloge koju pojedinačni građani, nevladine organizacije i privatni sektor mogu imati u zaštiti životne sredine”.

Crna Gora je ratifikovala **Espo konvenciju** o procjeni uticaja na životnu sredinu, njena dva amandmana, kao i SEA Protokol uz Espo konvenciju (Protokol o strateškoj procjeni uticaja na životnu sredinu uz Konvenciju o procjeni uticaja na životnu sredinu) („Službeni list Crne Gore”, br. 02/09).

Konvenciju za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda Crna Gora je ratifikovala 2003. godine, sa osnovnim ciljem obezbjeđivanja primjene objektivnih standarda i omogućavanja pojedincima da traže zaštitu od zloupotrebe ovlašćenja.

Evropska socijalna povelja garantuje ostvarivanje osnovnih socijalnih i ekonomskih prava bez diskriminacije. Prava obezbijeđena Poveljom uključuju pravo na rad, pravo na socijalnu i medicinsku pomoć, kao i pravo na socijalnu, pravnu i ekonomsku zaštitu porodice, pri čemu se poseban značaj pridaje zaštiti i pomoći radnicima migrantima i njihovim porodicama.

3. Sažetak prethodnih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana

Specifična priroda Projekta zahtijevala je široko angažovanje velikog broja zainteresovanih strana, pri čemu su se glavne diskusije odvijale između Svjetske banke, Vlade i relevantnih institucionalnih i sektorski nadležnih aktera.

Aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana sprovedene tokom pripreme Projekta obuhvatale su:

- Brojne razgovore i razmjene između Svjetske banke i relevantnih ministarstava i institucija na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;
- Posjete lokacijama u opštinama u kojima su predloženi projekti za sprovođenje;

- Posjetu Regionalnom vodovodu Crnogorskog primorja;
- Pregled napretka pripreme projekta sa predstavnicima MERS-a, MPŠV-a i PROCON-a;
- Više sastanaka i razmjena sa MERS-om, MPŠV-om, PROCON-om i Regionalnim vodovodom Crnogorskog primorja (RWSCMC) radi razmatranja projektnog dizajna i prioriternih investicionih potreba;
- Organizaciju dva info dana održana u opštinama Berane i Nikšić, tokom kojih su sve opštine upoznate sa Projektom, njegovim ciljevima i svrhom, kao i sa planiranim vremenskim okvirom i dinamikom sprovođenja.

Iako Projekat predviđa aktivno angažovanje nedržavnih zainteresovanih strana tokom sprovođenja, naročito nakon početka pripreme potprojekata, tokom faze pripreme sprovedena je procjena usmjerena na rodnu ravnopravnost, a povratne informacije dobijene od žena ugrađene su u dizajn Projekta.

Nalazi su ukazali na značaj pouzdanih, bezbjednih i pristupačnih usluga vodosnabdijevanja i sanitacije za sve građane, posebno u ruralnim i nedovoljno opsluženim područjima, gdje ograničen pristup takvim uslugama utiče na uslove života, javno zdravlje i ekonomske mogućnosti. Očekuje se da će unaprijeđen pristup vodosnabdijevanju i sanitaciji poboljšati kvalitet života, smanjiti razlike u nivou usluga i podržati ukupni socio-ekonomski razvoj.

Pored toga, sprovedena je aktivna komunikaciona i informativna kampanja radi upoznavanja šire javnosti sa Projektom i njegovim ciljevima.

Angažovanje zainteresovanih strana nastaviće se tokom cjelokupnog sprovođenja Projekta, u skladu sa pristupima navedenim u SEP-u, uključujući konsultacije u opštinama učesnicama, objelodanjivanje informacija o projektu i uspostavljanje pristupačnih mehanizama za povratne informacije i pritužbe. Povratne informacije dobijene od zainteresovanih strana biće sistematski ugrađivane u dizajn i sprovođenje projektnih aktivnosti, čime će se obezbijediti inkluzivnost, transparentnost i odgovaranje na potrebe zajednica, posebno ranjivog stanovništva i stanovništva u ruralnim područjima.

4. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana

Identifikacija i analiza zainteresovanih strana za Projekat WASEC sprovodi se na osnovu ukupnog obuhvata, ciljeva i komponenti predloženog Projekta. Imajući u vidu fokus Projekta na infrastrukturna ulaganja, vodnu sigurnost priobalja i jačanje upravljanja sektorom, identifikovan je širok spektar zainteresovanih strana na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou.

Proces identifikacije zainteresovanih strana je dinamičan i kontinuirano će se ažurirati tokom pripreme i sprovođenja Projekta. Početna identifikacija zasniva se na pregledu institucionalnih nadležnosti, sektorskih mandata i prirode predloženih aktivnosti, dok će dodatni inputi biti pribavljeni kroz aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana koje se sprovode u okviru izrade i implementacije ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana (SEP).

Metodologija

Raznovrsna priroda projektnih aktivnosti, uključujući sve komponente i potkomponente, uslovljava je izradu SEP-a koji predstavlja zainteresovane strane u kontekstu širih (opštih) projektnih aktivnosti, kao i u kontekstu specifičnih projektnih aktivnosti na terenu. Zainteresovane strane u ovom SEP-u najprije su kategorizovane na nivou projekta, zatim su podijeljene prema svojim ulogama u projektu, a na kraju su predstavljene i na nivou pojedinačnih zainteresovanih strana koje su identifikovane za aktivnosti na terenu.

Identifikacija zainteresovanih strana izvršena je na osnovu sljedećih razmatranja:

- obuhvat projektnih aktivnosti i lokacije na kojima će se te aktivnosti sprovesti;
- prirodu projektnih komponenti, uključujući modernizaciju infrastrukture, intervencije za obezbjeđenje vodne sigurnosti priobalja i institucionalne i regulatorne reforme;
- potencijalne ekološke i socijalne rizike, uključujući i privremene i dugoročne uticaje;
- institucionalne mandate, uloge i odgovornosti u sektorima upravljanja vodama i otpadnim vodama i zaštite životne sredine;

- interese u vezi sa sprovođenjem projekta i uticaj na njegovo sprovođenje (npr. institucije odgovorne za izdavanje dozvola, inspekcijski nadzor, pružanje javnih usluga ili učešće u procesima planiranja);
- potrebu za posebnim mjerama angažovanja usmjerenim na ranjive i ugrožene grupe.

Zainteresovane strane su razvrstane u dvije glavne kategorije: **strane pogođene projektom (PAPs)** i **ostale zainteresovane strane (OIPs)**. Budući da ovaj projekat obuhvata širok spektar aktivnosti, kako aktivnosti na terenu tako i kancelarijske aktivnosti, raspon zainteresovanih strana biće predstavljen u kontekstu navedenih vrsta projektnih aktivnosti. To je učinjeno kako bi se uzele u obzir različite moguće posljedice, uloge i interesi zainteresovanih strana u projektu.

Pored ove dvije glavne grupe, **korisnici projekta** prepoznati su kao važna grupa zainteresovanih strana, imajući u vidu fokus Projekta na unapređenje usluga vodosnabdijevanja i sanitacije, kao i jačanje učinka sektora i klimatske otpornosti. Zbog obima i složenosti Projekta, djelotvorna i kontinuirana komunikacija sa korisnicima biće od suštinskog značaja.

Prije predstavljanja grupa zainteresovanih strana, važno je jasno razlikovati projektne komponente koje pripadaju aktivnostima na terenu od komponenti koje pripadaju kancelarijskim aktivnostima. Razlog za to leži u činjenici da će ove dvije vrste projekata zahtijevati različite pristupe angažovanju zainteresovanih strana, prvenstveno zbog različite prirode ova dva skupa aktivnosti. Prema tome, podjela projektnih aktivnosti koja predstavlja osnovu ovog SEP-a je sljedeća:

- > **Aktivnosti specifične za lokaciju (povezane sa infrastrukturom):** Komponenta 1 (Strateške investicije u infrastrukturu vodnih usluga) i Komponenta 2 (Integrirani pristupi za obezbjeđenje vodne sigurnosti priobalja).
- > **Kancelarijske aktivnosti (institucionalna i tehnička podrška):** Komponenta 3 (Jačanje podsticajnog okruženja za upravljanje i rukovođenje sektorom voda, uključujući pravne reforme, metodologiju određivanja tarifa, nacionalne strategije i sisteme podataka), Komponenta 2.2. (Tehnička pomoć za unapređenje hidro-morfološkog režima rijeke Morače i održivosti vodnih resursa), i Komponenta 4 (Upravljanje projektom, uključujući koordinaciju, praćenje i jačanje kapaciteta).

Strane pogođene projektom (PAPs)

Strane pogođene projektom obuhvataju pojedince ili grupe na koje projektne aktivnosti mogu direktno ili indirektno uticati. Imajući u vidu raznovrsnost projektnih intervencija, PAPs se identifikuju u odnosu na **aktivnosti specifične za lokaciju (povezane sa infrastrukturom)** i **kancelarijske aktivnosti (institucionalne i tehničke)**.

Za kancelarijske aktivnosti:

- Učesnici u programima jačanja kapaciteta, radionicama, programima sertifikacije i obuci na radnom mjestu
- Institucije na nacionalnom i lokalnom nivou (MERS, MPŠV, Regionalni vodovod Crnogorskog primorja (RWSCMC), Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti Crne Gore – REGAGEN)
- Komunalna preduzeća
- Opštine i zajednice koje imaju koristi od unaprijeđenog planiranja sektora i sistema podataka
- Ranjivi i ugroženi pojedinci i grupe

Za aktivnosti na terenu:

- Domaćinstva u projektnim područjima, naročito ona u neposrednoj blizini radova na izgradnji ili rehabilitaciji;

- Lokalne zajednice u pogođenim opštinama, koje mogu osjetiti privremene smetnje kao što su buka, prašina, poremećaji saobraćaja i ograničen pristup tokom izvođenja radova;
- Korisnici usluga vodosnabdijevanja i sanitacije, koji mogu biti pogođeni privremenim prekidima usluga tokom radova, ali dugoročno imati koristi od unaprijeđenih usluga;
- Stanovništvo u priobalnim područjima koje zavisi od regionalnih sistema za vodosnabdijevanje, naročito oni koji se oslanjaju na regionalni sistem povezan sa izvorima Bolje Sestre i alternativnim izvorima vode;
- Ruralno stanovništvo koje se oslanja na decentralizovane sisteme vodosnabdijevanja, gdje se mogu sprovesti unapređenja ili uspostavljanje novih sistema;
- Privredni subjekti i ekonomski operateri, naročito u sektoru turizma i usluga, čije poslovanje zavisi od pouzdanog vodosnabdijevanja i koji mogu biti privremeno pogođeni tokom izvođenja radova;
- Javne institucije (npr. škole, zdravstvene ustanove, administrativne zgrade) smještene u projektnim područjima i zavisne od kontinuiranih usluga vodosnabdijevanja i sanitacije;
- Vlasnici zemljišta i korisnici zemljišta, koji mogu biti obuhvaćeni eksproprijacijom, privremenim zauzimanjem zemljišta ili ograničenjima pristupa;
- Radnici angažovani na izvođenju radova i nadzoru, uključujući izvođače i podizvođače, koji su izloženi rizicima po bezbjednost i zdravlje na radu.
- Lokalna komunalna preduzeća i njihovi zaposleni, kao i operateri uključeni u funkcionisanje sistema upravljanja vodama;
- Opštinske vlasti kao krajnji korisnici projekta WASEC
- Ranjivi i ugroženi pojedinci i grupe.

Ranjivi i ugroženi pojedinci i grupe

Ranjive i ugrožene grupe mogu uključivati domaćinstva sa niskim prihodima, starija lica, socijalno ugrožena domaćinstva, osobe sa invaliditetom, žene u nepovoljnom položaju, domaćinstva sa ograničenim pristupom digitalnim kanalima komunikacije, Rome i druge marginalizovane zajednice, kao i grupe koje se mogu suočavati sa preprekama u pristupu informacijama i učešću u konsultacijama.

Za ove grupe primjenjivaće se ciljne i prilagođene mjere angažovanja, uključujući kombinaciju digitalnih i nedigitalnih kanala komunikacije, prilagođavanje formata informacija, izbor pristupačnih lokacija i termina, kao i organizovanje ciljanih informativnih sesija u manjim grupama, gdje je to potrebno.

Ostale zainteresovane strane (OIPs)

Ostale zainteresovane strane obuhvataju institucije, organizacije i grupe koje imaju interes u vezi sa Projektom ili mogu uticati na njegovo sprovođenje, uključujući:

- Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS), Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV) i Jedinicu za implementaciju projekta – PIU (PROCON);
- Jedinicu za tehničku podršku (TSU);
- Agenciju za zaštitu životne sredine;
- lokalne samouprave uključene u projektne aktivnosti;
- relevantna resorna ministarstva i državni organi, u skladu sa svojim nadležnostima;
- nevladine organizacije aktivne u oblastima zaštite životne sredine, javnog zdravlja, transparentnosti, upravljanja vodama i otpadnim vodama i učešća javnosti;
- organizacije zasnovane na zajednici u oblasti upravljanja vodama i javnog zdravlja u relevantnim opštinama.
- akademsku i stručnu zajednicu;
- medije.

Ostale zainteresovane strane su uglavnom iste i za aktivnosti na terenu i za kancelarijske aktivnosti, jer predstavljaju zainteresovane strane koje imaju opšti i širi interes za Projekat u cjelini i njegovo sprovođenje.

Korisnici projekta

Projekat će donijeti koristi širokom spektru zainteresovanih strana na nacionalnom, opštinskom i nivou zajednica kroz unaprijeđene usluge vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama, jačanje klimatske otpornosti i unapređenje upravljanja sektorom. U okviru Komponente 1, primarni korisnici biće domaćinstva, privredni subjekti i javne institucije u opštinama učesnicama, koji će imati koristi od boljeg pristupa pouzdanom i bezbjednom vodosnabdijevanju, smanjenja prekida u pružanju usluga i unaprijeđenog upravljanja otpadnim vodama. Komunalna preduzeća će takođe imati koristi od modernizovane infrastrukture, što će dovesti do veće operativne efikasnosti i smanjenja neprihodovane vode. U okviru Komponente 2, glavni korisnici biće stanovništvo u priobalnim područjima, uključujući stanovnike, operatere u turizmu i pružaoce usluga koji zavise od regionalnog sistema vodosnabdijevanja. Ove zainteresovane strane imaće koristi od povećane vodne sigurnosti, posebno tokom vršne ljetnje potražnje, kroz unaprijeđene kapacitete prerade i diverzifikaciju izvora vode. Pored toga, šira populacija imaće koristi od unaprijeđenog dugoročnog upravljanja vodnim resursima kroz tehničke procjene i planske aktivnosti. U okviru Komponente 3, ključni korisnici obuhvatiće institucije nacionalnog i lokalnog nivoa vlasti i komunalna preduzeća, koja će steći jače institucionalne kapacitete, unaprijeđene regulatorne okvire i bolje alate za plansko upravljanje sektorom i praćenje učinka. Ova unapređenja doprinijeće održivijem, efikasnijem i transparentnijem pružanju vodnih usluga. Posredni korisnici uključivaće šire stanovništvo Crne Gore, koje će imati koristi od poboljšanih uslova životne sredine, veće otpornosti na klimatske promjene i napretka u usklađivanju sa EU direktivama u oblasti voda. Dodatni posredni korisnici uključuju subjekte privatnog sektora, istraživačke i akademske institucije, kao i organizacije civilnog društva, koje mogu biti uključene u aktivnosti jačanja kapaciteta, tehničke podrške i podizanja svijesti u sektoru voda.

Identifikacija i analiza zainteresovanih strana za aktivnosti na terenu

Identifikacija zainteresovanih strana za projektne aktivnosti na terenu usmjerena je na zainteresovane strane koje mogu biti direktno pogođene aktivnostima Projekta specifičnim za lokaciju, posebno infrastrukturnim ulaganjima u okviru **Komponente 1 (infrastruktura vodosnabdijevanja i otpadnih voda)** i **Komponente 2 (intervencije za obezbjeđenje vodne sigurnosti priobalja)**.

Ključne grupe zainteresovanih strana

Ključne grupe zainteresovanih strana u SEP-u za WASEC mogu se sažeti na sljedeći način:

- Institucije za implementaciju i nadzor: MERS, MPŠV, PROCON (PIU), Jedinica za tehničku podršku (TSU), lokalne vlasti i operateri usluga: opštine/lokalne samouprave i operateri/komunalna preduzeća za vodosnabdijevanje i otpadne vode (uključujući Regionalni vodovod Crnogorskog primorja).
- Strane pogođene projektom i zajednice (PAPs): domaćinstva i zajednice na područjima izvođenja radova; korisnici usluga koji trpe prekide, a zatim ostvaruju koristi; stanovništvo priobalnih i ruralnih područja koje zavisi od vodnih sistema.
- Privredni subjekti i korisnici javnih usluga: lokalna preduzeća (naročito u sektoru turizma i usluga) i javne institucije (škole, zdravstvene ustanove, uprava) koje zavise od kontinuiteta usluga.
- Zainteresovane strane u vezi sa zemljištem i pristupom: vlasnici zemljišta / korisnici zemljišta koji mogu biti pogođeni pribavljanjem zemljišta, privremenim zauzimanjem ili ograničenjima pristupa.
- Projektna radna snaga i lanac snabdijevanja: izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor i radnici (interesi povezani sa zaštitom zdravlja i bezbjednošću na radu i radnim odnosima).
- Ranjive i ugrožene grupe: npr. domaćinstva sa niskim prihodima, starija lica, osobe sa invaliditetom, grupe sa ograničenim pristupom digitalnim kanalima, Romi i druge marginalizovane zajednice.
- Šire ostale zainteresovane strane (OIPs): Agencija za zaštitu životne sredine, drugi relevantni resorni organi, NVO/organizacije civilnog društva, organizacije zasnovane na zajednici, akademska/stručna zajednica i mediji.

Identifikacija zainteresovanih strana za infrastrukturu vodosnabdijevanja i otpadnih voda

Kao ključne zainteresovane strane za aktivnosti na terenu identifikovane su sljedeće grupe:

- Lokalne zajednice i domaćinstva na područjima gdje će se izvoditi radovi izgradnje ili rehabilitacije;
- Korisnici usluga vodosnabdijevanja i sanitacije pogođeni privremenim prekidima i dugoročnim unapređenjima;
- Lokalni privredni subjekti, naročito oni koji zavise od pouzdanog vodosnabdijevanja (npr. turizam i uslužni sektor);
- Javne institucije (škole, zdravstvene ustanove, administrativne zgrade) smještene na projektnim područjima;
- Vlasnici zemljišta i korisnici zemljišta koji mogu biti pogođeni pribavljanjem zemljišta, privremenim zauzimanjem ili ograničenjima pristupa;
- Radnici i izvođači angažovani na izgradnji i nadzornim aktivnostima;
- Predstavnici lokalne samouprave uključeni u koordinaciju i nadzor nad aktivnostima;
- Lokalna komunalna preduzeća / operateri vodnih usluga, odgovorni za upravljanje i održavanje infrastrukture.

Pored gore navedenih zainteresovanih strana, ovaj SEP obuhvata i nacionalne organe koji su od ključnog značaja za planiranje i sprovođenje projekta, kao i za sprovođenje samog SEP-a. Zbog svoje aktivne uloge u ovom projektu, Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS) i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV) predstavljaju glavne institucionalne zainteresovane strane. Pored ovih institucija, kao što je već navedeno, lokalne samouprave predstavljaju ključne aktere koji će biti od suštinskog značaja za sprovođenje projekta. Sa njima su povezani i vodovodna komunalna preduzeća, kao i druge lokalne službe.

Analiza zainteresovanih strana za infrastrukturu vodosnabdijevanja i otpadnih voda

Projektno područje karakteriše raznolik spektar zainteresovanih strana, od onih sa visokim do onih sa niskim nivoom interesa.

- **Visok uticaj – visok interes:**

- Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS)
- Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV)
- Implementacioni partner PIU-a
- Jedinica za tehničku podršku (TSU) (podržavajuća uloga, ali i dalje visok uticaj)
- Ključni implementacioni partneri / operateri (visok uticaj + direktan operativni interes)
- Opštine / lokalne samouprave na projektnim područjima
- Javna komunalna preduzeća za vodosnabdijevanje i otpadne vode (opštinska komunalna preduzeća / operateri)
- Regionalni vodovod Crnogorskog primorja (ključan za Komponentu 2);

- **Srednji uticaj – visok interes**

- Lokalni privredni subjekti / ekonomski operateri (posebno u sektoru turizma i usluga)
- Javne institucije na projektnim područjima (npr. škole, zdravstvene ustanove, administrativne zgrade)

- Vlasnici zemljišta i korisnici zemljišta (obuhvaćeni pribavljanjem zemljišta / privremenim zauzimanjem / ograničenjima pristupa)
 - Domaćinstva i lokalne zajednice na pogođenim područjima (visok interes; obično nizak do srednji uticaj u zavisnosti od lokalnog konteksta / organizovanosti)
 - Korisnici / potrošači usluga vodosnabdijevanja i sanitacije (visok interes; uticaj varira)
 - Ranjive i ugrožene grupe (visok interes; uticaj je obično nizak pojedinačno, ali može biti srednji ako su zastupljene preko OCD / zagovarača)
- **Srednji uticaj / visok interes u SEP-ovima:**
 - Agencija za zaštitu životne sredine
 - Nevladine organizacije (NVO) aktivne u oblastima životne sredine / javnog zdravlja / transparentnosti / sektora voda / učešća javnosti
 - Organizacije zasnovane na zajednici u relevantnim opštinama
 - Akademska i stručna zajednica
 - Mediji

Sažetak potreba za angažovanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesa i uticaja

Identifikovane grupe zainteresovanih strana i njihov nivo uticaja, ukršteni sa nivoom interesa koji mogu imati za projekat, odrediće vrstu i učestalost aktivnosti angažovanja neophodnih za svaku grupu. Korišćenje dolje prikazanog kolor-koda matrice interesa i uticaja pomoći će da se utvrdi na koje oblasti treba usmjeriti napore u angažovanju zainteresovanih strana i iz kojih razloga.

Tabela u nastavku identifikuje ključne grupe i kategorije zainteresovanih strana, prirodu njihovog interesa za projekat, kao i njihov nivo interesa za projekat i uticaja na projekat, i zasnovana je na kolor-kodu iz matrice prikazane u nastavku.

Tabela 2: Matrica uticaja i interesa

**Nivo
uticaja**

Visok	Uključiti angažovati	Uključiti angažovati	Partnerstvo
Srednji	Informisati	Konsultovati	Konsultovati

Nizak			
	Informisati	Informisati	Konsultovati
	Nizak	Srednji	Visok
	Nivo interesa		

Tabela 3: Nivo angažovanja zainteresovanih strana na osnovu njihovog nivoa interesa i nivoa uticaja

Nivo angažovanja određuje se na osnovu nivoa interesa i uticaja zainteresovane strane, u skladu sa gore prikazanom matricom.

Grupa projektnih zainteresovanih strana			Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Nivo angažovanja
Strane pogođene projektom	Pojedinci	Lokalno stanovništvo / domaćinstva na projektnim područjima	Direktno pogođeni aktivnostima izgradnje (buka, prašina, poremećaji saobraćaja, privremena ograničenja pristupa i mogući prekidi usluga), sa izraženim interesom za blagovremeno informisanje, ublažavanje uticaja i dugoročna unapređenja usluga vodosnabdijevanja i sanitacije.	Visok	Nizak	Konsultovati
		Lokalno stanovništvo čiji su poslovi / izvori prihoda u okviru i oko potprojekata privremeno ili trajno pogođeni	Rizik od poremećaja poslovanja i prihoda tokom izvođenja radova, uz interes za minimiziranje uticaja, očuvanje pristupa i obezbjeđivanje pravične naknade gdje je to primjenljivo.	Visok	Srednji	Konsultovati

Grupa projektnih zainteresovanih strana			Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Nivo angažovanja
		Vlasnici zemljišta / korisnici zemljišta	Potencijalni uticaji povezani sa pribavljanjem zemljišta, privremenim zauzimanjem zemljišta i ograničenjima pristupa, uz izražen interes za transparentne procedure, pravičnu i blagovremenu naknadu, jasno informisanje o pravima i djelotvorne mehanizme za podnošenje pritužbi.	Visok	Srednji	Konsultovati
	Javna komunalna preduzeća	Komunalna preduzeća	Zabrinutost u vezi sa poremećajima u poslovanju i operativnim aktivnostima. Mogući poremećaji u poslovanju usljed građevinskih aktivnosti (ograničen pristup, smanjen priliv korisnika, prekidi usluga), uz izražen interes za minimiziranje uticaja, očuvanje pristupa i obezbjeđivanje kontinuiteta rada.	Visok	Srednji	Konsultovati

Grupa projektnih zainteresovanih strana			Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Nivo angažovanja
	Državni organi i institucije	Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS)	Glavni partner Svjetske banke za sprovođenje Projekta i organ nadležan za izdavanje dozvola. Strateški nadzor, usklađenost u oblasti životne sredine i usklađivanje sa nacionalnim politikama i direktivama EU, uz snažan interes za unapređenje učinka vodnih usluga, održivosti i obezbjeđivanje djelotvornog sprovođenja projekta i poštovanja ekoloških i socijalnih standarda.	Visok	Visok	Partnerstvo
		Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV)	Glavni partner Svjetske banke za sprovođenje Projekta i organ nadležan za izdavanje dozvola. Upravljanje sektorom, upravljanje vodnim resursima i sprovođenje politika, kao i usklađenost sa nacionalnim zahtjevima i zahtjevima EU.	Visok	Visok	Partnerstvo
		Regionalni vodovod Crnogorskog primorja	Pouzdana i održivo vodosnabdijevanje priobalja, razvoj infrastrukture i operativni učinak, uz snažan interes za obezbjeđivanje	Visok	Visok	Partnerstvo

Grupa projektnih zainteresovanih strana			Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Nivo angažovanja
			dugoročne vodne sigurnosti i uspješno sprovođenje investicija u okviru Komponente 2.			
Ostale zainteresovane strane	Državni organi i institucije	Ministarstvo finansija	Nadzor nad Ugovorom o zajmu.	Visok	Visok	Partnerstvo
		PIU	Upravljanje projektom i njegova implementacija, nadzor, izvještavanje, upravljanje finansijskim, ekološkim i socijalnim rizicima, upravljanje pritužbama, sprovođenje SEP-a i koordinacija.	Visok	Visok	Partnerstvo
		Jedinica za tehničku podršku (TSU)	Tehnička i operativna podrška sprovođenju projekta u postupcima nabavke.	Visok	Visok	Partnerstvo
		Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS)	Služi kao prva kontakt tačka, sprovodi aktivnosti na terenu i olakšava dvosmjernu komunikaciju.	Srednji	Nizak	Informisati
		Različite državne inspekcije, kao što	Zainteresovane za sprovođenje zakonskih	Visok	Srednji	Konsultovati

Grupa projektnih zainteresovanih strana			Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Nivo angažovanja
		su inspekcija rada, građevinska inspekcija itd.	zahtjeva u svim aspektima implementacije projekta, sa posebnim naglaskom na aktivnosti tokom izvođenja radova.			
		Svjetska banka	Zainteresovana za ostvarivanje razvojnih ciljeva projekta i usklađenost sa ekološkim i socijalnim standardima Projekta.	Visok	Visok	Partnerstvo
		NVO-i	Zainteresovani za koristi od projekta, kao i za pitanja nabavke i lanca snabdijevanja, potencijalne ekološke i socijalne uticaje, te zdravlje i bezbjednost zajednice.	Srednji	Nizak	Informisati
	IFI	Nacionalni i međunarodni izvođači radova i inženjerske konsultantske firme	Zainteresovani za učešće u različitim postupcima nadmetanja.	Visok	Srednji	Konsultovati
	Udruženja, NVO	Niskokvalifikovani, srednjekvalifikovani i visokokvalifikovani radnici	Korisnici pozitivnih eksternalija kroz potencijalne mogućnosti zapošljavanja.	Visok	Nizak	Konsultovati

Grupa projektnih zainteresovanih strana			Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo uticaja	Nivo angažovanja
	Media	Nacionalni mediji (radio, TV, novine)	Omogućavaju široko i redovno širenje informacija u vezi sa Projektom, obezbjeđuju njegovu vidljivost i olakšavaju angažovanje zainteresovanih strana.	Srednji	Nizak	Informisati
Ranjiva grupa	Pojedinci	Penzioneri, starija lica i osobe sa invaliditetom i hroničnim bolestima; domaćinstva sa jednim roditeljem, muškog i ženskog pola; lica sa niskim nivoom pismenosti i ICT znanja; ekonomski marginalizovane i ugrožene grupe; osobe koje žive ispod granice siromaštva; žene	Potencijalne prepreke u pristupu informacijama o projektu, konsultacijama i koristima od projekta, uz izražen interes za inkluzivno angažovanje, pristupačnu komunikaciju i ravnopravan pristup unaprijeđenim uslugama vodosnabdijevanja i sanitacije.	Visok	Nizak	Konsultovati

Proširenje zainteresovanih strana

Svaki SEP za podprojekat moraće ponovo da preispita listu zainteresovanih strana i provjeri da li postoji potreba da se lista proširi i da se tokom sprovođenja Projekta uključe druge zainteresovane strane. To će biti olakšano popunjavanjem upitnika za proširenje zainteresovanih strana datog u nastavku, u ključnim trenucima tokom sprovođenja Projekta, a obavezno tokom pripreme odgovarajućih podprojekata. Potencijalno ažuriranje biće dio segmenta Projekta koji se odnosi na praćenje i evaluaciju (M&E).

Tabela 4: Upitnik za proširenje i ažuriranje

UPITNIK O POTREBI ZA PROŠIRENJEM I AŽURIRANJEM ZAINTERESOVANIH STRANA	
☐ DA ☐ NE <i>Ako je odgovor NE, Projekat treba da proširi listu zainteresovanih strana</i>	Da li je naša trenutna lista usmjerena na relevantne zainteresovane strane koje su važne za naše sadašnje i buduće aktivnosti? <i>(Odgovori treba da budu zasnovani na poznavanju Projekta, primljenim povratnim informacijama i registrovanim pritužbama koje se odnose na nedovoljno informisanje, stvarnu ili percipiranu isključenost i povratne informacije dobijene tokom njihovog angažovanja)</i>
☐ Da ☐ Ne <i>Ako je odgovor NE, procjenu potreba treba ponovo razmotriti ili dopuniti, a listu zainteresovanih strana preispitati</i>	Da li dobro razumijemo odakle zainteresovane strane dolaze, šta mogu željeti, da li bi bile zainteresovane za angažovanje u okviru Projekta i zašto? <i>(Odgovori treba da budu zasnovani na učestalosti obraćanja zainteresovanih strana putem komunikacionih kanala koji nijesu kanali Projekta, uz predloge za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti i sl.)</i>
☐ Da ☐ Ne <i>Ako je odgovor NE, listu zainteresovanih strana treba ponovo razmotriti, kao i kriterijume za prijem i evaluaciju</i>	Da li trenutna strategija angažovanja na odgovarajući način obuhvata ranjive grupe? <i>(Odgovori treba da budu zasnovani na rezultatima povratnih informacija dobijenih kroz tekuće konsultacije, registru pritužbi i srednjoročnoj reviziji angažovanja zainteresovanih strana tokom sprovođenja projekta)</i>

5. Plan angažovanja zainteresovanih strana

Plan angažovanja zainteresovanih strana zasniva se na osnovnim principima koji će se primjenjivati tokom svih procesa angažovanja zainteresovanih strana. Osnovna polazišta angažovanja zainteresovanih strana definisana su u nastavku, nakon čega slijedi program angažovanja zainteresovanih strana na nivou projekta.

Ciljevi i svrha angažovanja zainteresovanih strana

Angažovanje zainteresovanih strana u okviru Projekta sprovodiće se kao kontinuiran i iterativan proces tokom cjelokupnog životnog ciklusa projekta, u skladu sa principima ESS10. Nivo i intenzitet angažovanja biće srazmjerni prirodi projektnih aktivnosti, nivou identifikovanih ekoloških i socijalnih rizika i stepenu zainteresovanosti zainteresovanih strana.

Strategija angažovanja zainteresovanih strana zasniva se na sljedećim principima:

- blagovremenost i transparentnost;
- inkluzivnost i pristupačnost;
- srazmjernost rizicima;
- dvosmjerna komunikacija;
- dokumentovanje i praćenje;
- **Građanski angažman:** Projekat će takođe uključivati građane kroz različite strategije usmjerene na informisanje, konsultovanje, saradnju sa ključnim zainteresovanim stranama i njihovo osnaživanje, uključujući institucije, stručnjake, partnere iz zajednice i javnost. Korišćenjem onlajn platformi, fokus grupa i drugih kanala, Projekat će obezbijediti širok domet, naročito prema stanovnicima u blizini projektnih lokacija. Zainteresovane strane će dobijati jasne informacije o ciljevima, obuhvatu, rokovima i koristima Projekta, a njihove povratne informacije biće aktivno tražene tokom planiranja i izgradnje kako bi se smanjile smetnje kao što su saobraćaj i buka, uz istovremeno obezbjeđivanje da prioriteti zajednice budu odraženi u implementaciji. Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) biće uspostavljen radi povećanja transparentnosti i omogućavanja blagovremenog rješavanja zabrinutosti u vezi sa građevinskim aktivnostima i aktivnostima institucionalnog razvoja. Pored toga, istraživanje zadovoljstva korisnika u sredini perioda implementacije pomoći će da se stavovi zajednice integrišu u sprovođenje Projekta radi postizanja boljih rezultata. Projektni tim će razviti akcione planove za odgovor na povratne informacije zainteresovanih strana i saopštiti ih nazad kroz iste kanale angažovanja. Djelotvornost ovih aktivnosti pratiće se putem ključnih indikatora, uključujući procenat korisnika u fokus grupama ili na skupovima u zajednici koji iskazuju zadovoljstvo procesom angažovanja, kako je evidentirano u Okviru rezultata (RF).

Pristup javnim konsultacijama i angažovanju zainteresovanih strana

Smislene konsultacije predstavljaju centralni element procesa angažovanja zainteresovanih strana i sprovodiće se u skladu sa ESS10. Konsultacije će, kada je to potrebno, biti organizovane kao dvosmjernan, inkluzivan i kontinuiran proces, koji omogućava stranama pogođenim projektom i drugim zainteresovanim stranama da izraze svoje stavove, zabrinutosti i predloge u vezi sa Projektom.

Cilj konsultacija jeste da se obezbijedi da se perspektive zainteresovanih strana uzmu u obzir u procesima donošenja odluka koje se odnose na projektnu aktivnost, upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima i mjere ublažavanja.

Osnovni principi konsultacija sa zainteresovanim stranama

Konsultacije sa zainteresovanim stranama sprovodiće se u skladu sa sljedećim principima:

- **blagovremenost** – konsultacije će početi u ranoj fazi Projekta i nastaviće se tokom cjelokupnog životnog ciklusa projekta;

- **transparentnost** – relevantne informacije biće objavljene unaprijed i u razumljivom formatu;
- **inkluzivnost** – sve relevantne grupe zainteresovanih strana imaće mogućnost da učestvuju;
- **dvosmjerno angažovanje** – konsultacije će omogućiti razmjenu informacija i dobijanje povratnih informacija;
- **nediskriminacija** – proces će biti oslobođen prinude, manipulacije, zastrašivanja ili diskriminacije;
- **srazmjernost** – obim konsultacija biće srazmjeran prirodi i nivou projektnih rizika;
- **dokumentovanje** – svi procesi konsultacija i njihovi rezultati biće evidentirani.

Vremenski okvir i faze konsultacija

Konsultacije će se sprovoditi tokom sljedećih faza:

(a) Konsultacije tokom faze pripreme Projekta

Tokom ove faze, cilj je da se zainteresovane strane upoznaju sa ciljevima Projekta, njegovim obuhvatom i ključnim karakteristikama, kao i da se identifikuju glavna pitanja i zabrinutosti.

Aktivnosti obuhvataju:

- početne informativne sastanke;
- konsultacije o nacrtu Plana angažovanja zainteresovanih strana (SEP);
- prikupljanje početnih komentara i predloga.

(b) Konsultacije tokom pripreme lokacijski specifične ekološke i socijalne dokumentacije

Cilj ove faze je da zainteresovanim stranama omogući da se upoznaju sa potencijalnim ekološkim i socijalnim rizicima, kao i sa predloženim mjerama upravljanja i ublažavanja.

Aktivnosti obuhvataju:

- objelodanjivanje nacrtu ESIA i ESMP dokumenata;
- organizovanje javnih rasprava i konsultativnih sastanaka;
- omogućavanje dostavljanja pisanih komentara u definisanom roku;
- razmatranje komentara i pripremu odgovora.

(c) Konsultacije tokom sprovođenja Projekta

Tokom sprovođenja, konsultacije imaju za cilj da obezbijede kontinuiranu razmjenu informacija i blagovremeno rješavanje pitanja koja nastaju tokom realizacije projekta.

Aktivnosti obuhvataju:

- redovne informativne sastanke sa lokalnim zajednicama;
- ciljane konsultacije u slučajevima privremenih uticaja (npr. buka, prašina, saobraćaj);
- kontinuiranu komunikaciju putem uspostavljenih kanala;
- aktivno korišćenje Mehanizma za rješavanje pritužbi (GRM).

(d) Konsultacije tokom faze završetka Projekta

U završnoj fazi, konsultacije imaju za cilj da informišu zainteresovane strane o rezultatima Projekta i da prikupe povratne informacije o ukupnom procesu sprovođenja.

Aktivnosti obuhvataju:

- završne informativne sesije;
- objelodanjivanje sažetaka ostvarenih rezultata;

- evaluaciju procesa angažovanja zainteresovanih strana.

Metode i alati za konsultacije

U zavisnosti od faze Projekta i ciljnih grupa zainteresovanih strana, mogu se koristiti sljedeće metode konsultacija:

- javne rasprave i javni sastanci;
- diskusije u fokus grupama i tematske radionice;
- pojedinačni sastanci sa institucijama i ključnim zainteresovanim stranama;
- dostavljanje pisanih komentara (elektronski ili poštom);
- onlajn konsultacije, gdje je to prikladno.

Izbor metoda biće prilagođen lokalnom kontekstu, broju učesnika i potrebama različitih grupa zainteresovanih strana.

Obavješćavanje o konsultacijama

Zainteresovane strane biće blagovremeno obaviještene o konsultacijama, uključujući informacije o:

- datumu, vremenu i mjestu održavanja;
- dnevnom redu i temama za diskusiju;
- dostupnosti relevantne dokumentacije;
- načinima za dostavljanje komentara.

Obavješćenja će se distribuirati putem zvaničnih internet stranica, lokalnih oglasnih tabli i drugih odgovarajućih kanala, u skladu sa minimalnim zahtjevima za prethodnu najavu.

Angažovanje ranjivih i ugroženih grupa

Radi obezbjeđivanja smislenog učešća ranjivih i ugroženih grupa, primjenjivaće se dodatne mjere, uključujući:

- organizovanje ciljanih konsultacija u manjim grupama;
- izbor pristupačnih lokacija i odgovarajućih termina;
- upotrebu jasnog i razumljivog jezika;
- saradnju sa lokalnim institucijama i organizacijama koje rade sa ranjivim grupama, gdje je to primjenljivo.

Dokumentovanje konsultacija i odgovor na komentare

Sve konsultacije biće dokumentovane kroz:

- zapisnike sa sastanaka;
- liste učesnika (u mjeri u kojoj je to izvodljivo i u skladu sa zahtjevima zaštite podataka);
- sažetke iznesenih komentara i postavljenih pitanja;
- tabele komentara i odgovora koje pokazuju na koji način su komentari razmotreni i da li su ugrađeni u projektna dokumenta;
- evidencije angažovanja zainteresovanih strana koje će sadržati informacije o svim aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana (kako je detaljno opisano u Prilogu 3).

Evaluacija kvaliteta konsultacija

PIU će periodično ocjenjivati kvalitet i djelotvornost konsultacija, uzimajući u obzir:

- nivo učešća zainteresovanih strana;
- raznolikost učesnika;

- prirodu i broj primljenih komentara;
- zadovoljstvo zainteresovanih strana procesom konsultacija.

Rezultati takvih evaluacija koristiće se za unapređenje budućih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana.

Pristup objelodanjivanju informacija

Objelodanjivanje informacija u okviru Projekta sprovodiće se na strukturiran i koordinisan način, kako na centralnom tako i na lokalnom nivou, obezbjeđujući da sve zainteresovane strane imaju blagovremen i pristupačan pristup relevantnim informacijama o projektu.

Na centralnom nivou, Jedinica za implementaciju projekta (PIU) biće odgovorna za objelodanjivanje ključnih projektnih dokumenata i informacija, uključujući Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP), ekološke i socijalne instrumente (ESIA/ESMP), ažuriranja o projektu i informacije o Mehanizmu za rješavanje pritužbi (GRM). Ovi materijali biće objavljeni na zvaničnim internet stranicama nadležnih ministarstava i PIU-a, čime će se obezbijediti transparentnost i usklađenost sa zahtjevima Svjetske banke.

Na lokalnom nivou, opštine će podržavati širenje informacija putem lokalnih komunikacionih kanala, uključujući opštinske internet stranice, javne oglasne table i direktan angažman sa lokalnim zajednicama. Opštine će takođe olakšavati pristup projektnim informacijama zainteresovanim stranama koje mogu imati ograničen pristup digitalnim platformama.

Pored toga, izvođači radova biće odgovorni za lokacijski specifično objelodanjivanje informacija tokom faze sprovođenja. To će uključivati prethodno obavješćavanje o građevinskim aktivnostima, mogućim privremenim uticajima (npr. buka, prašina, poremećaji saobraćaja) i bezbjednosnim mjerama. Takve informacije biće saopštavane putem oglasnih tabli na lokaciji, sastanaka sa zajednicom i direktne komunikacije sa pogođenim zainteresovanim stranama.

Kako bi se obezbijedio širok domet i inkluzivnost, informacije će se takođe širiti putem lokalnih i nacionalnih medija, kao i preko društvenih mreža, naročito na opštinskom nivou, gdje ove platforme predstavljaju djelotvorno sredstvo komunikacije sa lokalnim zajednicama.

Ovakav višeslojni pristup obezbjeđuje da informacije budu objelodanjene blagovremeno, transparentno i na pristupačan način, prilagođen potrebama različitih grupa zainteresovanih strana, uključujući ranjive i ugrožene kategorije stanovništva.

Vrste informacija koje će biti objelodanjene

Tokom različitih faza Projekta, PIU će objelodanjivati sljedeće vrste informacija i dokumenata:

- Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP), u nacrtu i konačnoj verziji;
- ekološku i socijalnu dokumentaciju pripremljenu u skladu sa ESF-om, uključujući:
- Procjene uticaja na životnu sredinu i socijalna pitanja (ESIA),
- Planove upravljanja životnom sredinom i socijalnim pitanjima (ESMP),
- Netehničke sažetke (NTS);
- informacije o planiranim projektnim aktivnostima, rokovima i fazama sprovođenja;
- informacije o mogućim privremenim uticajima tokom sprovođenja (npr. buka, prašina, saobraćaj), uključujući opise mjera ublažavanja;
- informacije o upravljanju ekološkim i socijalnim rizicima i mjerama ublažavanja;
- informacije o Mehanizmu za rješavanje pritužbi (GRM), uključujući kontakt podatke, procedure za podnošenje i rokove za odgovor;
- periodična ažuriranja o napretku projekta i ključnim prekretnicama;

- sažetke ishoda konsultacija i odgovore na komentare zainteresovanih strana (matrice komentara i odgovora, u sažetom obliku).

Obim i nivo detalja objelodanjenih informacija biće srazmjerni prirodi projektnih aktivnosti i nivou povezanih rizika. Vrijeme objelodanjivanja biće usklađeno sa stepenom pripremljenosti projektne dokumentacije.

Vremenski okvir i učestalost objelodanjivanja informacija

Informacije će biti objelodanjivane u skladu sa različitim fazama Projekta, i to kako slijedi:

- tokom faze pripreme projekta: osnovne informacije o ciljevima projekta, obuhvatu i institucionalnim aranžmanima;
- prije javnih konsultacija: nacrt ekološke i socijalne dokumentacije, uz obezbjeđivanje dovoljno vremena za javni uvid;
- tokom sprovođenja projekta: redovna ažuriranja o napretku, planiranim radovima i privremenim uticajima, uključujući prethodno obavještenje o aktivnostima od značaja za lokalne zajednice;
- u slučaju značajnih promjena projekta: informacije o promjenama i povezanim rizicima, praćene odgovarajućim konsultacijama;
- po završetku ključnih faza: sažete informacije o ostvarenim rezultatima i relevantnim mjerama praćenja i upravljanja.

Objelodanjivanje informacija sprovodiće se blagovremeno kako bi se omogućilo smisleno učešće zainteresovanih strana.

Kanali za objelodanjivanje informacija

Informacije će se objelodanjivati putem kombinacije elektronskih i tradicionalnih kanala kako bi se obezbijedila pristupačnost za širok spektar zainteresovanih strana, uključujući ranjive i ugrožene grupe.

Primarni kanali za objelodanjivanje uključuju:

- zvanične internet stranice Ministarstva ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS) i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV);
- internet stranicu PIU-a;
- internet stranice i oglasne table relevantnih lokalnih samouprava;
- javne sastanke, radionice i informativne sesije;
- lokalne i nacionalne medije, gdje je to prikladno, naročito kada je potrebno brzo širenje informacija o aktivnostima koje mogu izazvati privremene smetnje.
- platforme društvenih mreža (npr. nalozi PIU-a ili opština na Facebook-u, Instagram-u i drugim široko korišćenim kanalima), koje predstavljaju djelotvoran alat za blagovremenu i direktnu komunikaciju sa lokalnim zajednicama, naročito tokom faze sprovođenja.

Jezik, format i pristupačnost

Sve informacije i dokumenta biće objelodanjeni na crnogorskom jeziku, u formatima koji su jasni, razumljivi i prilagođeni različitim grupama zainteresovanih strana.

Mjere za obezbjeđivanje pristupačnosti uključuju:

- upotrebu jednostavnog i netehničkog jezika u sažecima;
- pripremu Netehničkih sažetaka za složena tehnička dokumenta;

- dostupnost štampanih primjeraka dokumenata u opštinskim kancelarijama ili drugim javnim institucijama, gdje je to potrebno;
- prilagođavanje komunikacionih formata za lica sa ograničenim pristupom digitalnim kanalima.

Posebna pažnja biće posvećena obezbjeđivanju da informacije budu pristupačne ranjivim i ugroženim grupama.

Vođenje evidencije o objelodanjivanju informacija

PIU će voditi evidenciju o svim aktivnostima objelodanjivanja informacija, uključujući:

- vrstu objelodanjenog dokumenta ili informacije;
- datum i kanal objelodanjivanja;
- ciljnu grupu zainteresovanih strana, gdje je to primjenljivo;
- period dostupnosti informacija.

Ova evidencija služiće kao osnova za izvještavanje prema Svjetskoj banci i za internu kontrolu kvaliteta procesa angažovanja zainteresovanih strana.

Program angažovanja zainteresovanih strana

Tabela 5: Program angažovanja zainteresovanih strana

<u>Zainteresovana strana</u>	<u>Faza</u>	<u>Tema</u>	<u>Metode</u>	<u>Vremenski okvir / učestalost</u>	<u>Odgovornost</u>	<u>Rezultati</u>
Kancelarijske aktivnosti						
Učesnici u programima jačanja kapaciteta, radionicama, programima sertifikacije i obuci na radnom mjestu	Priprema	Upoznavanje sa ciljevima projekta, njegovim obuhvatom i mogućnostima za učešće	Informativne sesije; radionice; pisani materijali; komunikacija elektronskom poštom	Rana faza; prema potrebi	PIU / TSU	Liste prisustva; izvještaji o obuci; sažeci povratnih informacija
Institucije na nacionalnom i lokalnom nivou (MERS, MPŠV, REGAGEN)	Priprema	Usklađivanje ciljeva projekta, institucionalnih uloga i potreba za koordinacijom	Koordinacioni sastanci; pisana komunikacija	Rana faza; prema potrebi	PIU	Tabela komentara i odgovora i zapisnici sa sastanaka
Opštine i javna komunalna preduzeća	Priprema	Upoznavanje sa obuhvatom projekta, okvirom upravljanja i institucionalnim ulogama	Radionice; sastanci; interna informisanja	Rana faza; prema potrebi	PIU + opštine	Zapisnici sa sastanaka, liste učesnika
Opštine i zajednice koje imaju koristi od unaprijeđenog planiranja sektora i sistema podataka	Priprema	Pristup informacijama i inkluzivno učešće u kancelarijskim aktivnostima	Ciljane informativne sesije; saradnja sa lokalnim institucijama	Prema potrebi	Opštine	Liste prisustva; sažeci povratnih informacija
Sve strane pogođene projektom i ostale	Priprema ekološke i socijalne dokumentacije	Pregled potencijalnih ekoloških i socijalnih rizika i mjera upravljanj	Objelodanjivanje nacрта dokumenata; javne konsultacije; pisani komentari	Tokom perioda objelodanjivanja	PIU + opštine	Tabela komentara i odgovora i zapisnici sa sastanaka

zainteresovane strane						
Sve zainteresovane strane uključene u kancelarijske aktivnosti	Sprovođenje	Kontinuirano dijeljenje informacija, transparentnost i upravljanje pritužbama	Redovna ažuriranja, sastanci po potrebi, komunikacija u vezi sa GRM-om	Kontinuirano	PIU	Evidencija angažovanja zainteresovanih strana i izvještaji o GRM-u
Nacionalne institucije, opštine, obrazovne i akademske ustanove, organizacije civilnog društva	Završetak	Komunikacija rezultata projekta i evaluacija procesa angažovanja	Završne informativne sesije; distribucija sažetaka rezultata; prikupljanje povratnih informacija	Na kraju projekta	PIU	Završni izvještaj o sprovođenju projekta, uključujući rezultate i ishode projekt
Aktivnosti na terenu						
Domaćinstva na projektnim područjima	Priprema	Rano informisanje o aktivnostima sanacije, obuhvatu projekta i identifikaciji zabrinutosti	Sastanci sa lokalnom zajednicom; sastanci u manjim grupama; informativni materijali	Rana faza	PIU + opštine	Zapisnici; liste učesnika; evidencija pitanja / zabrinutosti
Lokalne samouprave	Priprema	Koordinacija pristupa lokaciji i bezbjednosnih aranžmana	Pojedinačni i grupni sastanci, službena korespondencija	Rana faza	PIU + opštine	Evidencija angažovanja zainteresovanih strana, zapisnici sa sastanaka
Javne institucije	Priprema ekološke i socijalne dokumentacije	Pregled nacrtu ESIA/ESMP, uticaja i mjera ublažavanja	službena korespondencija; pisani komentari	Tokom perioda objelodanjivanja	PIU	Tabela komentara i odgovora, zapisnici sa sastanaka

Stanovnici, korisnici zemljišta, radnici, ranjive grupe	Sprovođenje	Upravljanje privremenim uticajima (prašina, buka, pristup, bezbjednost), protok informacija i korišćenje GRM-a	Redovna lokalna ažuriranja; oglasne table; sastanci; ciljani angažman; GRM	Kontinuirano	Izvođači radova + PIU	Evidencija angažovanja, registar pritužbi (GRM), izvještaji sa terenskih obilazaka
Lokalna zajednica; lokalne vlasti; NVO; krajnji korisnici	Završetak	Komunikacija rezultata sanacije i zatvaranje otvorenih pitanja	Završni sastanak sa zajednicom; objelodanjivanje sažetka rezultata	Na kraju projekta	Opštine	Završni izvještaj o sprovođenju projekta, uključujući rezultate i ishode projekta

6. Mehanizam za podnošenje pritužbi

U skladu sa ESS10, u okviru Projekta biće uspostavljen Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) radi prijema i rješavanja zabrinutosti i pritužbi svih strana pogođenih projektom i drugih zainteresovanih strana.

Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) sprovodiće se kroz koordinisani sistem koji uključuje i centralni i lokalni nivo, obezbjeđujući pristupačnost, efikasnost i blagovremeno rješavanje pritužbi.

Na centralnom nivou, Jedinica za implementaciju projekta (PIU) biće odgovorna za cjelokupno upravljanje GRM-om. To uključuje vođenje centralnog registra pritužbi, praćenje statusa svih pritužbi, obezbjeđivanje usklađenosti sa definisanim procedurama i rokovima, kao i izvještavanje Svjetskoj banci. PIU će takođe biti odgovorna za rješavanje složenih ili eskaliranih pritužbi i koordinaciju sa relevantnim institucijama.

Na lokalnom nivou, opštine i izvođači radova služiće kao prva kontakt tačka za zainteresovane strane, naročito za pritužbe koje se odnose na aktivnosti specifične za lokaciju. Opštine će olakšavati komunikaciju sa lokalnim zajednicama i podržavati podnošenje pritužbi, posebno za zainteresovane strane sa ograničenim pristupom digitalnim kanalima.

Izvođači radova biće odgovorni za neposredno rješavanje operativnih pritužbi i pritužbi povezanih sa lokacijom (npr. uticaji radova kao što su buka, prašina, ograničenja pristupa i bezbjednosna pitanja), u koordinaciji sa PIU-om. Sve pritužbe primljene na lokalnom nivou biće bez odlaganja proslijeđene PIU-u radi evidentiranja u centralnom sistemu za upravljanje pritužbama.

Ova **dvostepena struktura** obezbjeđuje da se pritužbe rješavaju što je moguće bliže njihovom izvoru, uz istovremeno održavanje centralizovanog nadzora, dosljednosti i odgovornosti.

Bez obzira na ulaznu tačku, sve pritužbe će biti evidentirane, praćene i o njima će se izvještavati kroz centralni GRM sistem kojim upravlja PIU.

Korišćenje GRM-a je **besplatno** i ne ograničava pravo podnosilaca pritužbi da pristupe sudskim ili administrativnim pravnim sredstvima.

Mehanizam za rješavanje pritužbi biće dodatno osposobljen za prijem, evidentiranje i olakšavanje rješavanja **SEA/SH** pritužbi, uključujući upućivanje preživjelih na relevantne pružaoce usluga u oblasti rodno zasnovanog nasilja, i to na **bezbjedan, povjerljiv način i uz pristup usmjeren na preživjele**.

Mehanizam za rješavanje pritužbi (GRM) definisan ovim SEP-om predstavlja **jedinstveni, projektni GRM** koji se primjenjuje na sve komponente WASEC-a. Sve pritužbe će biti evidentirane, obrađivane, praćene i zatvarane kroz centralni GRM sistem kojim upravlja Jedinica za implementaciju projekta (PIU), u skladu sa procedurama i rokovima definisanim u ovom dokumentu.

GRM Principi GRM-a

GRM će se zasnivati na sljedećim principima:

- **pristupačnost** – mehanizam je otvoren za sva lica i subjekte;
- **transparentnost** – procedure i rokovi su jasno definisani i javno objavljeni;
- **povjerljivost** – lični podaci podnosilaca pritužbi biće zaštićeni;
- **nediskriminacija** – prema svim podnosiocima pritužbi postupaće se jednako;
- **odsustvo odmazde** – podnošenje pritužbe neće dovesti ni do kakvih štetnih posljedica;
- **blagovremenost** – pritužbe će se rješavati u definisanim rokovima;
- **srazmjernost** – pristup rješavanju biće srazmjeran prirodi i složenosti pritužbe.

Posebne procedure:

- Pritužbe u vezi sa SEA/SH biće rješavane kroz povjerljive protokole usmjerene na preživjele, odvojeno od opšteg lanca za rješavanje pritužbi, u skladu sa smjernicama Svjetske banke

Služba Svjetske banke za rješavanje pritužbi:

Zajednice i pojedinci koji smatraju da su negativno pogođeni projektom koji podržava Svjetska banka (WB) mogu podnijeti pritužbe postojećim mehanizmima za rješavanje pritužbi na nivou projekta ili Službi Svjetske banke za rješavanje pritužbi (GRS). GRS obezbjeđuje da se primljene pritužbe blagovremeno razmotre kako bi se odgovorilo na zabrinutosti povezane s projektom. Zajednice i pojedinci pogođeni projektom mogu podnijeti svoju pritužbu i nezavisnom Inspekcijskom panelu Svjetske banke, koji utvrđuje da li je do štete došlo, ili može doći, kao rezultat neusklađenosti Svjetske banke sa njenim politikama i procedurama. Pritužbe se mogu podnijeti u bilo kom trenutku nakon što su zabrinutosti direktno iznesene Svjetskoj banci i nakon što je Menadžment Banke dobio priliku da odgovori. Za informacije o načinu podnošenja pritužbi korporativnoj Službi Svjetske banke za rješavanje pritužbi (GRS), posjetite: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

Odgovornost:

- PIU će upravljati centralizovanim registrom pritužbi, pratiti napredak u rješavanju pritužbi i pripremati kvartalne sažetke o učinku GRM-a za interno izvještavanje i izvještavanje prema Svjetskoj banci.
- PIU će obezbijediti da podaci o pritužbama budu razvrstani (npr. prema polu, vrsti, statusu ranjivosti) i analizirani radi identifikacije trendova.
- Konačne odluke o složenim ili eskaliranim pritužbama donosiće PIU, koji će po potrebi koordinisati sa relevantnim direktoratom, radnim grupama (WG) i Jedinicom za tehničke usluge (TSU) pri Ministarstvu finansija.

Pravo na podnošenje pritužbe

Pritužbe mogu podnijeti:

- svako fizičko ili pravno lice;
- pojedinci ili grupe;
- direktno pogođene ili druge zainteresovane strane;
- predstavnici zajednice ili organizacije.

Pritužbe se mogu podnijeti i anonimno, ukoliko to podnosilac želi.

Kanali za podnošenje pritužbi

Pritužbe se mogu podnositi putem sljedećih kanala:

- elektronskom poštom (zvanična e-mail adresa PIU-a);
- telefonom (kontakt broj PIU-a);
- pisanim putem (poštom ili lično u kancelariji PIU-a ili opštinskim kancelarijama);
- tokom javnih sastanaka ili konsultacija (uz evidentiranje od strane PIU-a).

Kontakt osoba: Treba odrediti

Pozicija: PIU koordinator i/ili Specijalista za životnu sredinu i socijalna pitanja

Email: grievances_wasec@procon.me

Telefon: +38220201545

Adresa: "Project-Consulting" - Podgorica Ltd. (PROCON), Moskovska 65, I floor, 81000 Podgorica, Montenegro

Website: www.procon.me

Zvanični obrazac za pritužbe (dostupan u Prilogu 2) biće uredno dostupan putem internet stranice Ministarstva, internet stranice PIU-a, na gradilištu, kao i u relevantnim kancelarijama lokalne

samouprave. Informacije o GRM-u, uključujući kontakt podatke i procedure, biće javno objavljene i redovno ažurirane u formi Javnog letka o pritužbama (Prilog 1), koji sadrži kontakt informacije za GRM

Postupak rješavanja pritužbi

PIU je odgovoran za upravljanje pritužbama, obezbjeđujući da se pritužbe i povratne informacije prime, evidentiraju, na njih odgovori i riješe blagovremeno. Postupak rješavanja pritužbi sastoji se od sljedećih koraka:

Korak 1: Prijem i registracija pritužbe

Sve primljene pritužbe biće evidentirane u centralnom registru pritužbi koji vodi PIU. Kada je identitet podnosioca poznat, potvrda o prijemu biće dostavljena u roku od tri (3) radna dana

Korak 2: Pregled i kategorizacija

PIU će izvršiti početni pregled kako bi utvrdio:

- da li je pritužba povezana sa Projektom;
- kategoriju pritužbe (npr. ekološka pitanja, socijalna pitanja, bezbjednosni problemi, zahtjevi za informacijama);
- nivo složenosti i hitnosti.

Ovaj korak biće završen u roku od pet (5) radnih dana od prijema

Korak 3: Razmatranje i rješavanje

PIU će, u saradnji sa relevantnim institucijama, izvođačima radova ili nadležnim organima, razmotriti pritužbu i predložiti odgovarajuće korektivne ili remedijske mjere.

Standardni rok za rješavanje pritužbe je petnaest (15) radnih dana. U složenim slučajevima, ovaj period može biti produžen do trideset (30) radnih dana, uz prethodno obavještenje podnosiocu pritužbe.

Korak 4: Odgovor podnosiocu pritužbe

Pisani odgovor biće dostavljen podnosiocu pritužbe, uključujući:

- sažetak pritužbe;
- preduzete ili predložene mjere;
- rokove za sprovođenje mjera;
- informacije o mogućnostima eskalacije ako podnosilac pritužbe nije zadovoljan ishodom.

Korak 5: Zatvaranje pritužbe

Pritužba će se smatrati zatvorenom kada korektivne mjere budu sprovedene ili kada podnosilac pritužbe prihvati odgovor. Status zatvaranja biće evidentiran u registru pritužbi

Eskalacija pritužbi

Ako podnosilac pritužbe nije zadovoljan načinom na koji je pritužba riješena, može:

- zatražiti preispitivanje od strane rukovodstva PIU-a;
- podnijeti pritužbu nadležnim organima;
- pokrenuti sudski ili upravni postupak.

Evidentiranje i izvještavanje o pritužbama

PIU će voditi ažuran registar pritužbi, koji će sadržati:

- jedinstveni identifikacioni broj pritužbe;
- datum prijema;
- predmet i kategoriju;
- status i rokove;
- preduzete mjere i ishode.

Objedinjene informacije o pritužbama biće uključene u periodične izvještaje Svjetskoj banci, bez otkrivanja ličnih podataka, dok je Registar pritužbi, koji će se koristiti za upravljanje cjelokupnim procesom, dostupan u Prilogu 3.

Objelodanjanje informacija o GRM-u

Informacije o GRM-u biće:

- uključene u ovaj SEP;
- dostupne na internet stranicama MERS-a i PIU-a;

- predstavljene tokom javnih konsultacija;
- dostupne u kancelarijama opština uključenih u Projekat.
-

7. Resursi i odgovornosti

Efikasno sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana (SEP) zahtijeva jasno definisane institucionalne odgovornosti, adekvatne ljudske kapacitete i obezbijeđena finansijska sredstva. U skladu sa zahtjevima ESS10, uloge i odgovornosti za sprovođenje SEP-a jasno su raspodijeljene među ključnim akterima uključenim u sprovođenje projekta.

Institucionalni i implementacioni aranžmani

Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS) i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV), zajedno sa Jedinicom za implementaciju projekta (PROCON), snose ukupnu odgovornost za obezbjeđivanje usklađenosti Projekta sa Ekološkim i socijalnim okvirom (ESF) Svjetske banke.

Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera (MERS) i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV) biće odgovorni za ukupno upravljanje projektom, koordinaciju i nadzor nad njegovim sprovođenjem. Imajući u vidu njihov mandat da kreiraju i sprovode nacionalne strategije, politike i propise u oblasti upravljanja vodama, kao i da obezbijede usklađenost sa zakonodavstvom u oblasti zaštite životne sredine, oba ministarstva će sarađivati u vođenju projekta. Oba ministarstva će obezbijediti strateško usmjerenje i postarati se da projektne aktivnosti budu usklađene sa nacionalnim prioritetima Crne Gore u oblasti zaštite životne sredine i upravljanja vodama, kao i sa agendom pristupanja Evropskoj uniji. MERS i MPŠV će tečno sarađivati sa PIU-om i opštinama (koje su krajnji korisnici) i predstavljati ključne partnere u implementaciji, naročito u okviru Komponente 1, koja je usmjerena na strateške investicije u infrastrukturu vodnih usluga. Isti pristup primjenjivaće se i u okviru Komponente 2, koja će podržati održivo vodosnabdijevanje priobalja kojim upravlja Regionalni vodovod Crnogorskog primorja, te obezbijediti unapređenje infrastrukture i kontinuirano vodosnabdijevanje južnog regiona — posebno tokom vršnog ljetnjeg perioda — čime će se doprinijeti održivosti i otpornosti turizma kao vodećeg privrednog sektora zemlje. U okviru Komponente 3, ministarstva će predvoditi aktivnosti na jačanju zakonodavnog i regulatornog okvira, unapređenju metodologije određivanja tarifa, razvoju nacionalne strategije vodnih usluga i informacionih sistema, kao i jačanju institucionalnih i ljudskih kapaciteta radi obezbjeđivanja održivih, efikasnih i univerzalno dostupnih usluga vodosnabdijevanja i sanitacije.

Radi obezbjeđivanja djelotvornog i blagovremenog sprovođenja, u okviru Komponente 4, uloga Jedinice za implementaciju projekta (PIU) biće povjerena Nacionalnoj jedinici za implementaciju projekata u oblasti komunalnih djelatnosti i životne sredine (PROCON). PIU će biti odgovoran za svakodnevno upravljanje, koordinaciju i tehnički nadzor nad svim projektnim aktivnostima. Obezbiđiće usklađenost sa fiducijarnim, ekološkim i socijalnim standardima Svjetske banke, pratiti napredak ka ostvarivanju Cilja razvoja projekta (PDO) i pripremati sve potrebne izvještaje i dokumentaciju. PIU će činiti: koordinator PIU-a, koji će obezbjeđivati ukupno rukovođenje i koordinaciju, biti glavna kontakt tačka sa Svjetskom bankom, TSU-om i drugim zainteresovanim stranama, te osiguravati blagovremenu pripremu planova rada, budžeta i izvještaja o napretku; specijalista za životnu sredinu i specijalista za socijalna pitanja, koji će nadzirati pripremu i sprovođenje instrumenata u okviru Ekološkog i socijalnog okvira (ESF), pratiti usklađenost sa Planom ekoloških i socijalnih obaveza (ESCP) i obezbjeđivati djelotvorno upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima tokom cijelog projektnog ciklusa; građevinski inženjer (tehnički ekspert za upravljanje vodama i otpadnim vodama), koji će pružati tehničko usmjerenje u pogledu projektovanja, nadzora i osiguranja kvaliteta infrastrukturnih radova i drugih tehničkih aktivnosti; specijalista za praćenje i evaluaciju, koji će biti odgovoran za razvoj i sprovođenje sistema za praćenje i evaluaciju, prikupljanje podataka i slično; kao i projektni asistent, koji će pružati administrativnu i logističku podršku. PIU će direktno izvještavati MERS i MPŠV, čime će se obezbijediti visok nivo odgovornosti i snažno institucionalno vlasništvo.

Jedinica za implementaciju projekta (PIU) odgovorna je za svakodnevno upravljanje i operativno sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana (SEP), kao i za koordinaciju svih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana u okviru Projekta.

Uloge i odgovornosti

Uloge i odgovornosti pojedinačnih subjekata, odnosno najrelevantnijih grupa zainteresovanih strana koje su zadužene za planiranje, sprovođenje, praćenje i cjelokupno upravljanje projektom, predstavljene su u nastavku.

Jedinica za implementaciju projekta (PIU)

PIU ima centralnu ulogu u sprovođenju SEP-a i odgovoran je za:

- planiranje i sprovođenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana u skladu sa ovim SEP-om;
- identifikaciju i redovno ažuriranje liste zainteresovanih strana tokom cijelog životnog ciklusa projekta;
- organizovanje i vođenje javnih konsultacija, sastanaka i drugih aktivnosti angažovanja;
- obezbjeđivanje blagovremenog objelodanjivanja informacija u skladu sa Odjeljkom 7 ovog SEP-a;
- uspostavljanje, upravljanje i nadzor nad Mehanizmom za rješavanje pritužbi (GRM);
- vođenje evidencije o konsultacijama, komunikaciji i pritužbama;
- pripremu periodičnih izvještaja o sprovođenju SEP-a za dostavljanje Svjetskoj banci;
- koordinaciju sa drugim institucijama, lokalnim samoupravama, izvođačima radova i konsultantima u vezi sa aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana.

PIU će odrediti jednog ili više odgovornih članova osoblja za nadzor nad aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana i funkcionisanjem GRM-a.

Lokalne samouprave

Lokalne samouprave obuhvaćene Projektom imaće podržavajuću ulogu u sprovođenju SEP-a, uključujući:

- pomoć u informisanju lokalnih zajednica o projektnim aktivnostima;
- obezbjeđivanje prostora za javne sastanke i konsultacije;
- podršku u širenju informacija putem lokalnih komunikacionih kanala;
- saradnju sa PIU-om u rješavanju pritužbi koje se odnose na pitanja na lokalnom nivou.

Izvođači radova i konsultanti

Izvođači radova i angažovani konsultanti biće ugovorno obavezani da:

- sarađuju sa PIU-om u sprovođenju aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana;
- blagovremeno dostavljaju informacije o planiranim radovima koji mogu uticati na lokalne zajednice;
- učestvuju u rješavanju pritužbi koje se odnose na njihove aktivnosti;
- odrede kontakt osobe za komunikaciju sa PIU-om i lokalnim zajednicama.

Ljudski resursi i kapaciteti

Za sprovođenje SEP-a, PIU će obezbijediti dostupnost adekvatnih ljudskih resursa, uključujući:

- specijalistu za životnu sredinu i socijalna pitanja;
- člana osoblja odgovornog za angažovanje zainteresovanih strana i komunikaciju;
- administrativnu podršku za vođenje evidencije i izvještavanje.

Po potrebi, PIU će organizovati obuke za osoblje i druge relevantne aktere o:

- zahtjevima ESS10;
- procesima konsultacija;
- upravljanju pritužbama;
- komunikaciji sa ranjivim i ugroženim grupama.

Finansijski resursi

Troškovi povezani sa sprovođenjem SEP-a, uključujući:

- organizaciju konsultacija i javnih sastanaka;
- pripremu i distribuciju informativnih materijala;
- administraciju i funkcionisanje GRM-a;
- aktivnosti obuke i jačanja kapaciteta;

biće pokriveni iz budžeta Projekta, putem operativnog budžeta PIU-a. Obezbjedivanje adekvatnih finansijskih resursa smatra se ključnim preduslovom za djelotvorno sprovođenje SEP-a.

Koordinacija i izvještavanje

PIU će uspostaviti interne mehanizme koordinacije kako bi obezbijedio dosljednu primjenu SEP-a tokom svih faza Projekta.

Izvještavanje o sprovođenju SEP-a vršiće se putem:

- redovnih izvještaja o napretku Projekta;
- izvještaja o praćenju ekoloških i socijalnih pitanja koji se dostavljaju Svjetskoj banci;
- ažuriranja Plana ekoloških i socijalnih obaveza (ESCP), prema potrebi.

8. Praćenje i izvještavanje

Praćenje i izvještavanje o sprovođenju Plana angažovanja zainteresovanih strana (SEP) sprovodiće se tokom cijelog životnog ciklusa projekta, sa ciljem procjene djelotvornosti aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana, identifikovanja mogućih nedostataka i obezbjeđivanja kontinuiranog unapređenja procesa angažovanja u skladu sa zahtjevima ESS10.

Praćenje sprovođenja SEP-a

Jedinica za implementaciju projekta (PIU) biće odgovorna za redovno praćenje sprovođenja SEP-a. Aktivnosti praćenja obuhvataće praćenje:

- sprovođenja planiranih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana;
- nivoa učešća strana pogođenih projektom i drugih zainteresovanih strana;
- djelotvornosti komunikacionih i konsultativnih metoda;
- funkcionisanja Mehanizma za rješavanje pritužbi (GRM);
- uključivanja ranjivih i ugroženih grupa.

Praćenje će se sprovoditi kontinuirano, kroz prikupljanje i analizu podataka iz evidencija o konsultacijama, komunikaciji i pritužbama.

Pokazatelji praćenja

Za potrebe praćenja koristiće se i kvalitativni i kvantitativni pokazatelji, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- broj organizovanih konsultacija i sastanaka po fazama projekta;
- broj učesnika u konsultacijama, gdje je to izvodljivo, razvrstan po kategorijama zainteresovanih strana;
- broj aktivnosti objelodanjivanja informacija, vrste objelodanjenih informacija i korišćene komunikacione kanale;
- broj pritužbi primljenih putem GRM-a;
- kategorije pritužbi;
- prosječno vrijeme odgovora i rješavanja pritužbi;
- procenat pritužbi riješenih u definisanim rokovima;
- broj aktivnosti angažovanja usmjerenih na ranjive i ugrožene grupe;
- povratne informacije zainteresovanih strana o kvalitetu i djelotvornosti konsultacija.

Ovi pokazatelji biće redovno preispitivani radi procjene djelotvornosti sprovođenja SEP-a.

Izvještavanje

PIU će pripremati izvještaje o sprovođenju SEP-a kao dio redovnog izvještavanja o napretku projekta. Takvi izvještaji će obuhvatati:

- sažetak sprovedenih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana;
- rezultate praćenja u odnosu na definisane pokazatelje;
- pregled primljenih i riješenih pritužbi;
- identifikovane izazove i preduzete korektivne mjere;
- preporuke za unapređenje procesa angažovanja zainteresovanih strana.

Praćenje i izvještavanje na nivou projekta obuhvatiće objedinjene pokazatelje za sve komponente WASEC-a. Detaljno praćenje i izvještavanje o aktivnostima angažovanja zainteresovanih strana na pojedinačnim lokacijama sprovodiće se u skladu sa relevantnom dokumentacijom, a rezultati će biti integrisani u redovno izvještavanje prema Svjetskoj banci.

Ažuriranje SEP-a

SEP je živi dokument i biće ažuriran u roku od 6 mjeseci od stupanja projekta na snagu, radi dodatne razrade GRM-a, a nakon toga i tokom sprovođenja projekta u sljedećim okolnostima:

- u slučaju značajnih promjena u obuhvatu, dizajnu ili lokacijama projekta;
- ako se identifikuju novi ili značajniji ekološki i/ili socijalni rizici;
- ako se pojave nove grupe zainteresovanih strana ili ako se promijeni nivo interesa ili uticaja postojećih zainteresovanih strana;
- ako rezultati praćenja pokažu da postojeće mjere angažovanja nijesu dovoljne ili nijesu djelotvorne.

Sva ažuriranja SEP-a biće predmet konsultacija, objelodanjena na odgovarajući način i dostavljena Svjetskoj banci u skladu sa procedurama ESF-a.

Uloga Svjetske banke

Svjetska banka će vršiti nadzor nad sprovođenjem SEP-a putem:

- redovnih supervizijskih misija;
- pregleda periodičnih izvještaja o praćenju i napretku;
- nadzora nad funkcionisanjem GRM-a;
- davanja preporuka za unapređenje praksi angažovanja zainteresovanih strana.

PIU će sarađivati sa Svjetskom bankom kako bi se obezbijedilo da se aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana sprovode u skladu sa ESF-om i dobrom međunarodnom praksom.

9. Prilozi

Prilog 1: Letak o pritužbama za javnost

MERS/MPŠV/PIU posvećeni su tome da uspostavljanje i sprovođenje **Projekta vodnih usluga i klimatske prilagodljivosti Crne Gore (WASEC)** ne izazove negativne uticaje na stanovnike, vlasnike zemljišta, vlasnike privrednih subjekata ili druge zainteresovane strane pogođene Projektom. Međutim, ukoliko dođe do bilo kakvih problema, ohrabrujemo vas da podijelite sve zabrinutosti ili pritužbe u vezi sa projektnim aktivnostima.

Koja vrsta pritužbe se može podnijeti?

Svako lice može podnijeti pritužbu ukoliko smatra da projektne aktivnosti negativno utiču na njega lično, njegovu imovinu ili lokalnu životnu sredinu. Primjeri uključuju, ali nijesu ograničeni na:

- povećanu buku, ograničen pristup privatnoj imovini ili druge smetnje tokom izvođenja građevinskih radova;
- pitanja u vezi sa životnom sredinom, zdravljem ili bezbjednošću koja proizlaze iz neadekvatnog upravljanja otpadom, prašine ili buke izazvane projektnim aktivnostima;
- štetu na privatnoj imovini prouzrokovanu projektnim aktivnostima;
- neadekvatno sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana od strane **MERS/MPŠV/PIU-a**.

Kako se može podnijeti pritužba?

Pritužbe se mogu podnijeti **MERS-u/MPŠV-u/PIU-u** (kontakt informacije su navedene u nastavku) ili izvođaču radova / nadzornom inženjeru (nakon početka izvođenja radova). Podnošenje je besplatno za podnosioca pritužbe i može se izvršiti na sljedeće načine:

- Usmeno:** lično ili telefonom;
- Pisanim putem:** popunjavanjem priloženog Obrasca za pritužbe u okviru Projekta ili u drugom željenom formatu, i dostavljanjem lično, poštom ili elektronskom poštom.

KONTAKT INFORMACIJE: Trebaju se definisati

Kontakt osoba: treba da se odredi

Pozicija: PIU koordinator i/ili Specijalista za životnu sredinu i socijalna pitanja

Email: grievances_wasec@procon.me

Phone: +38220201545

Address: "Project-Consulting" - Podgorica Ltd. (PROCON), Moskovska 65, I floor, 81000 Podgorica, Montenegro

Website: www.procon.me

Pritužbe se mogu podnijeti i anonimno. Ako želite da vaša pritužba ostane povjerljiva, **CGES/PIU** će obezbijediti da vaše ime i kontakt podaci ne budu dijeljeni bez vaše saglasnosti. Pristup tim informacijama imaće samo članovi tima **CGES/PIU** koji su neposredno uključeni u rješavanje vaše pritužbe. U slučajevima kada potpuna istraga nije moguća bez otkrivanja vašeg identiteta ili sadržaja vaše pritužbe, o tome ćete biti unaprijed obaviješteni.

Kako MERS/MPŠV/PIU postupa po vašoj pritužbi

Prijem i evidentiranje pritužbe

Sve primljene pritužbe biće evidentirane u centralnom registru pritužbi koji vodi PIU. Kada je identitet podnosioca pritužbe poznat, potvrda o prijemu biće dostavljena u roku od **tri (3) radna dana**.

Prethodna procjena i kategorizacija

PIU će izvršiti početni pregled kako bi utvrdio:

- da li je pritužba povezana sa Projektom;
- kategoriju pritužbe (npr. pitanja životne sredine, socijalna pitanja, bezbjednosni problemi, zahtjevi za informacijama);
- nivo složenosti i hitnosti.

Ovaj korak biće završen u roku od **pet (5) radnih dana** od prijema pritužbe.

Razmatranje i rješavanje

PIU će, u saradnji sa relevantnim institucijama, izvođačima radova ili nadležnim organima, razmotriti pritužbu i predložiti odgovarajuće korektivne ili sanacione mjere.

Standardni rok za rješavanje pritužbe iznosi **petnaest (15) radnih dana**. U složenim slučajevima, ovaj rok može biti produžen do **trideset (30) radnih dana**, uz prethodno obavještenje podnosiocu pritužbe.

Odgovor podnosiocu pritužbe

Podnosiocu pritužbe biće dostavljen pisani odgovor, koji će sadržati:

- sažetak pritužbe;
- mjere koje su preduzete ili se predlažu;
- rokove za sprovođenje mjera;
- informacije o mogućnostima eskalacije ako podnosilac pritužbe nije zadovoljan ishodom.

Zatvaranje pritužbe

Pritužba će se smatrati zatvorenom kada korektivne mjere budu sprovedene ili kada podnosilac pritužbe prihvati odgovor. Status zatvaranja biće evidentiran u registru pritužbi

Prilog 2: Obrazac za pritužbe u okviru projekta

Referentni broj	
Ime i prezime (nije obavezno) ☐ Želim da podnesem pritužbu anonimno. ☐ Zahtijevam da moj identitet ne bude otkriven bez moje saglasnosti	
Kontakt podaci Molimo označite način na koji želite da budete kontaktirani (poštom, telefonom, e-mailom)	Poštom: Molimo unesite poštansku adresu: _____ _____ Telefonom: _____ E-mailom: _____
Poželjni jezik komunikacije	• Crnogorski • Engleski (ako je moguće) • Drugi (npr. romski)
Opis događaja / pritužbe	Šta se dogodilo? Gdje se dogodilo? Kome se dogodilo? Koje su posljedice problema?
Datum događaja / pritužbe	
	• Jednokratni događaj / pritužba (datum: _____) • Događilo se više puta (koliko puta? _____) • Traje i dalje (problem je i dalje prisutan)
Šta biste željeli da se preduzme?	

Prilog 3: Registar pritužbi

Br.	Ime podnosioca pritužbe	Profil podnosioca pritužbe	Kontakt informacije	☐ Datum prijema	☐ Datum potvrde prijema	Vrsta (tema) problema	Odgovorna strana	☐ Opis pritužbe	Predložena korektivna mjera (odmah ili duže vrijeme)	Rok za preduzimanje mjere	Rezultati preduzete mjere	☐ Datum zatvaranja	Praćenje pritužbe	Ponavljanje (DA/NE)	Napomene
	Unesite ime ili 'anonimno'														

Napomena: Svi lični podaci biće obrađivani u skladu sa Zakonom Crne Gore o zaštiti podataka o ličnost

Prilog 4: Evidencija angažovanja zainteresovanih strana

Br.	Ime/naziv zainteresovane strane (npr. pojedinac, lokalna zajednica, NVO, privredni subjekt, javna ustanova, vlasnik zemljišta ili nepokretnosti, drugo – navesti)	Kontakt informacije	Datum konsultacija	Vrsta i mjesto konsultacija (npr. uživo, online, telefonom, grupno, pojedinačno itd.	Opis zabrinutosti / teme	Ime, prezime i funkcija predstavnika MERS-a/PIU-a	Ime, prezime i funkcija predstavnika opštine / lokalne zajednice (ako je primjenljivo)	Predložena mjera / odgovor (neposredna / dugoročna)	Vrijeme početka i završetka konsultacija ili trajanje sastanka	Da li su planirani dalji sastanci i, ako jesu, u kom roku?	Dalje aktivnosti	Napomene

Napomena: Svi lični podaci biće obrađivani u skladu sa Zakonom Crne Gore o zaštiti podataka o ličnosti