



# Projekat „Autobusi za Novi Sad, Srbija“

---

*PLAN ANGAŽOVANJA INTERESNIH STRANA (SEP)*

Novembar, 2019.

# Projekat „Autobusi za Novi Sad, Srbija

---

## *Kontakt podaci*

Kontakt osoba za delatnosti angažovanja interesnih strana:

Ime: Snežana Jaković – Menadžer za odnose sa javnošću (PR)

E-pošta: [Snezana.Jakovic@gspns.rs](mailto:Snezana.Jakovic@gspns.rs)

Broj telefona: 0800 211 210

## Sadržaj

<b>1</b>	<b>UVOD</b>	<b>4</b>
1.1	PREGLED	4
1.1.1	SVRHA I OPSEG	4
1.1.2	NAMERE I KLJUČNI CILJEVI	4
1.1.3	KRATAK PREGLED PROJEKTA	4
<b>2</b>	<b>KLJUČNI PROPISI</b>	<b>6</b>
2.1	NACIONALNI ZAHTEVI	6
2.2	EBRD ZAHTEVI	6
<b>3</b>	<b>IDENTIFIKACIJA INTERESNIH STRANA</b>	<b>8</b>
3.1	KRATAK PREGLED	8
<b>4</b>	<b>POSTOJEĆI PROGRAMI ZA ANGAŽOVANJE INTERESNIH STRANA / ZAJEDNICE I PROGRAMI PODIZANJA SVESTI</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>PROGRAM ANGAŽOVANJA INTERESNIH STRANA</b>	<b>12</b>
5.1	KRATAK PREGLED	12
5.2	REZIME RIZIKA I DOBROBITI U ODNOSU NA ŽIVOTNU I DRUŠTVENU SREDINU	12
5.3	OBELODANJIVANJE INFORMACIJA	12
5.3.1	KRATAK PREGLED	12
5.3.2	METODI KONSULTOVANJA	13
5.4	SOCIJALNI PROGRAMI I KORISTI ZA LOKALNE ZAJEDNICE	14
5.5	PROGRAM	14
<b>6</b>	<b>MEHANIZAM REŠAVANJA PRIGOVORA</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>NADZOR, IZVEŠTAVANJE I ODGOVORNOSTI</b>	<b>19</b>
	Tabela 1: Zahtevi za angažovanje interesnih strana na osnovu EBRD PR 10	6
	Tabela 2: Ključne identifikovane interesne strane i metodi angažovanja	8
	Tabela 3: Aktivnosti Preduzeća za angažovanje interesnih strana	15
	Slika 1 - Mreža javnog prevoza u Gradu Novom Sadu	5
	Slika 2- JGSP vebsajt	11

# 1 UVOD

---

## 1.1 PREGLED

### 1.1.1 SVRHA I OPSEG

U ovom dokumentu dat je detaljan opis Plana angažovanja interesnih strana za Projekat „Novosadski autobus, Srbija“. Angažovanje interesnih strana podrazumeva proces deljenja informacija i znanja, u cilju razumevanja i reagovanja na zainteresovanost potencijalno ugroženih pojedinaca i građenja odnosa zasnovanog na poverenju. Ova vrsta efektivnog angažovanja je suštinski važna za stvaranje dobrog odnosa sa lokalnim zajednicama i drugim interesnim stranama.

SEP opisuje načine na koje će interesne strane biti angažovane tokom odvijanja Projekta, kao i implementaciju projektnih aktivnosti (poput smart kartica i novih autobuskih stajališta). U okviru SEP-a se pocrtavaju projektni planovi za konsultacije i obelodanjivanje (Odeljak 1.1.3) čija je svrha ostvarivanje jakog, otvorenog i transparentnog odnosa s interesnim stranama.

Ovaj plan je „živi“ dokument koji će Javno gradsko saobraćajno preduzeće Novi Sad (JGSP Novi Sad, ili „Preduzeće“) primenjavati i ažurirati tokom odvijanja Projekta. Primerak SEP-a će biti dostupan interesnim stranama u službama Preduzeća u Novom Sadu, a biće objavljen i na veb sajtu Preduzeća. Za više informacija o obelodanjivanju informacija, videti Odeljak 5.

### 1.1.2 NAMERE I KLJUČNI CILJEVI

Interesne strane se angažuju i konsultuju s namerom da se bolje upoznaju sa procesom donošenja odluka u okviru Projekta i njegovim unapređivanjem, kao i radi postizanja razumevanja aktivnim uključivanjem pojedinaca, grupa i organizacija zainteresovanih za Projekat. Ključni ciljevi angažovanja interesnih strana su:

- Identifikacija interesnih strana i njihovo mapiranje s obzirom na njihove interese i ugroženost;
- Identifikacija ključnih problema i pitanja koja interesne strane imaju povodom Projekta;
- Upoznavanje interesnih strana sa Projektom, objašnjavanje njegovog karaktera i potencijalnih dobiti i štetnih uticaja;
- Savetovanje postupanja interesnih grupa po pitanju donošenja odluka i plana sprovođenja mera za ublažavanje uticaja na životnu sredinu i mera unapređenja u okviru Projekta;
- Utvrđivanje prikladnosti projektnih mera za ublažavanje uticaja na životnu sredinu (primenljivost, efektivnost i efikasnost);
- Demonstriranje predanosti Preduzeća u pogledu pridržavanja nacionalnih zahteva i dobre međunarodne industrijske prakse (GIIP);
- Uspostavljanje dobrih odnosa s interesnim stranama i postavljanje temelja za angažovanje interesnih strana u budućnosti.

### 1.1.3 KRATAK PREGLED PROJEKTA

Preduzeće je u vlasništvu opštine i vrši gradski, prigradski i vangradski prevoz putnika za Grad Novi Sad, kao jedini javni prevoznik u Gradu. Preduzeće raspolaže sa 262 autobusa koji koriste dizel ili CNG gorivo, a među kojima ima solo autobusa, zglobnih autobusa i autobusa manjeg kapaciteta. Kao tehnička podrška floti, postoji delatnost održavanja, kao i postrojenja u depou, među kojima ima četiri CNG (prirodni kompresovani gas) pumpe i dva kompresora i pumpe za dizel gorivo. Sistem javnog gradskog prevoza u Novom Sadu zahteva investicije kako bi uskladio svoje usluge sa zahtevima koji mu se nameću. Sistem autobusa trenutno koristi stare, amortizovane autobuse sa smanjenom pristupačnošću za putnike.

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) razmatra zajam Javnom gradskom saobraćajnom preduzeću Novi Sad (JGSP Novi Sad ili „Preduzeću“) radi predložene nabavke do 30 autobusa koja

obuhvata 25 autobusa od 12m i 5 zglobnih autobusa od 18m, predviđene u sklopu tekućeg projekta obnove voznog parka („Projekat”).

Projekat obnove voznog parka je jedna u nizu inicijativa Grada i Preduzeća, koje imaju za cilj unapređivanje konurbacijskog sistema održivog prevoza i mobilnosti i iznetog u „Smart planu“ Grada iz 2019. godine. Štaviše, može se očekivati da će Projekat, zajedno s drugim inicijativama za održivi prevoz, biti deo akcionog plana „Zeleni grad“, čiji razvoj Banka takođe potpomaže. U okviru odvojenog projekta radi se na uspostavljanju novih autobuskih stajališta.

## Opis Preduzeća

Grad Novi Sad nastavlja da investira u svoju saobraćajnu infrastrukturu i usluge u cilju stimulacije korišćenja javnog prevoza kao održivog, bezbednijeg i ekološki prihvatljivijeg načina transporta. Sistem javnog gradskog prevoza u Novom Sadu trenutno obuhvata samo integrisanu mrežu autobuskih linija koje su u vlasništvu i pod upravom Preduzeća (Slika 1).

Preduzeće je u vlasništvu opštine i vrši gradski, prigradski i vangradski prevoz putnika za Grad Novi Sad, kao jedini javni prevoznik u Gradu.

Slika 1 - Mreža javnog prevoza u Gradu Novom Sadu



Izvor: JGSP,2019

## 2 KLJUČNI PROPISI

### 2.1 NACIONALNI ZAHTEVI

Aktivnosti angažovanja interesnih strana se zahtevaju na osnovu sledećih nacionalnih zakona:

- Zakon o slobodnom prisustvu informacijama od javnog značaja („Službeni glasnik Republike Srbije“, br. 120/04, 54/07, 104/09, 36/2010). Ovim zakonom uređuju se prava na pristup informacijama od javnog značaja kojima raspolažu organi javne vlasti, koje su u vezi sa radom organa javne vlasti ili koje su sadržane u određenom dokumentu.

### 2.2 EBRD ZAHTEVI

Projekat mora da se pridržava Politike zaštite životne sredine i socijalne politike EBRD iz 2014, kao i Zahteva za realizaciju (PR).

Glavni PR koji je u vezi sa konsultacijama interesnih strana i obelodanjivanjem informacija je PR 10. Ključni relevantni zahtevi ovog PR prikazani su u Tabeli 1.

Tabela 1: Zahtevi za angažovanje interesnih strana na osnovu EBRD PR 10

Cilj	Ključni zahtevi
Identifikacija interesnih strana	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifikovati interesne strane koje su pogođene Projektom, uključujući ugrožene i ranjive grupe koje su pogođene ili potencijalno pogođene Projektom i koje mogu biti zainteresovane za Projekat.</li><li>• Razvoj i implementacija Plana angažovanja interesnih grupa i mehanizma za rešavanje prigovora.</li></ul>
Obelodanjivanje informacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pružanje pristupa blagovremenim, relevantnim, razumljivim i dostupnim informacijama interesnim stranama, na kulturološki prihvatljiv način. Podrazumeva se pristup sledećim informacijama:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Svrha, priroda, opseg i trajanje Projekta</li><li>○ Rizici, potencijalni uticaji i mere za ublažavanje uticaja</li><li>○ Predloženi proces angažovanja interesnih strana</li><li>○ Vreme i mesto javnih konsultantskih sastanaka</li><li>○ Mehanizam rešavanja prigovora</li></ul></li><li>• Gde za to postoji potreba, posebne mere će biti primenjene kako bi se omogućio angžaman grupa identifikovanih kao ugrožene ili ranjive.</li></ul>
Smislene konsultacije	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konsultacije će biti u skladu sa stepenom potencijalnog uticaja Projekta i podrazumevaće:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Blagovremenost i trajnost tokom celokupnog odvijanja Projekta</li><li>○ Zasnovanost na prethodnoj otvorenosti i distribuiranosti informacija</li><li>○ Oslobođenost od manipulacija, interferencija, prinuda ili zastrašivanja</li><li>○ Omogućavanje smislenog ušesća</li></ul></li><li>• Dokumentovanje</li></ul>
Tekući angažman i spoljno izveštavanje	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redovno izveštavanje interesnih grupa o odgovarajućim informacijama o Projektu, koje se tiču rizika, uticaja i priloženih prigovora.</li><li>• Prenošnje svakog ažuriranja Projekta, uključujući obelodanjivanje Plana za upravljane životnom i društvenom sredinom, ukoliko dođe do identifikacije štetnih uticaja, rizika ili pokretanja zainteresovanosti.</li><li>• Učestalo izveštavanje zajednice u srazmeri sa zainteresovanošću ugroženih zajednica, ali najređe jednom godišnje.</li></ul>

Cilj	Ključni zahtevi
Mehanizam rešavanja prigovora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uspostaviti mehanizam rešavanja prigovora kojim će se biti omogućeno reagovanje i olakšavanje rešavanja pitanja i prigovora interesnih strana po pitanju Projekta.</li> <li>• Mehanizam rešavanja prigovora bi trebalo da: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Omogući blagovremeno i efektivno rešavanje pitanja</li> <li>○ Koristi transparentan, kulturološki prikladan i pristupačan konsultantski proces</li> </ul> </li> <li>• Dopuštanje pokretanja anonimnih žalbi i reagovanje na njih</li> </ul>

## 3 IDENTIFIKACIJA INTERESNIH STRANA

### 3.1 KRATAK PREGLED

Svrha identifikacije interesnih strana je identifikacija i prioritizovanje interesnih strana Projekta zarad konsultacija. Interesne strane Projekta su određene kao interesne strane koje mogu biti posredno ili neposrednog pogođene Projektom, imaju interes u Projektu ili imaju potencijalni uticaj na razvoj Projekta.

Važno je naglasiti da je identifikacija interesnih strana tekući proces, te će se tokom odvijanja Projekta nastaviti s identifikacijom i konsultacijom ključnih interesnih strana. Zarad mapiranja interesnih strana s obzirom na nivo njihove pogođenosti, koristi se sistematičan pristup. Kao rezultat identifikacije interesnih strana, Projektne interesne strane su grupisane u dve glavne kategorije:

- Primarne interesne strane: pojedinci i grupe koji mogu biti direktno pogođeni Projektom; i
- Sekundarne interesne strane: interesne grupe koje mogu imati posredan ili neposredan uticaj na Projekat, ali nisu nužno pogođene njime.

Tabela 2: Ključne identifikovane interesne strane i metodi angažovanja

Vrsta	Kategorija interesne strane	Naziv	Pogođenost / Uticaj	Preferirani metod angažovanja
Interesne strane Projekta / Interne interesne strane	Primarna	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zaposleni JGSP</li></ul>	Ova grupa će neposredno biti pogođena Projektom i imati uticaj na njega time što će donositi odluke u svakoj fazi procesa.	Konsultacije sa zaposlenima JGSP, kao i izvođačima radova biće obavljene posredstvom sektora za ljudske resurse i obrazac za prigovore će im biti na raspolaganju.
		EBRD		EBRD će biti konsultovan povodom različitih aspekata Projekta, uključujući zahteve za zaštitu životne sredine i socijalne zahteve.
Nacionalni državni ograni	Primarna	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ministarstvo zaštite životne sredine</li><li>• Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja</li><li>• Ministarstvo građevinarstva, saobraćaja i infrastrukture</li><li>• Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede</li><li>• Ministarstvo ekonomije</li></ul>	Ova grupa ima neposredan uticaj na Projekat time što osnažuje propise i izdaje relevantne dozvole.	JGSP će biti u obavezi da dostavlja zvanična pisma i e-mejllove relevantnim upravama. JGSP će organizovati sastanke u vezi s izdavanjima dozvola sa ministarstvima, tokom kojih će biti prilike da se raspravlja o problemima ili pitanjima u vezi sa izdavanjem dozvola, novim propisima i implikacijama Projekta.



Vrsta	Kategorija interesne strane	Naziv	Pogodenost / Uticaj	Preferirani metod angažovanja
<b>Lokalna samouprava</b>	Primarna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gradska uprava za saobraćaj i puteve</li> <li>Gradska uprava za zaštitu životne sredine</li> <li>Gradska uprava za urbanizam i građevinske poslove</li> <li>Gradska uprava za zajedničke poslove</li> <li>Gradska uprava za zdravstvo</li> <li>Gradska uprava za socijalnu i dečiju zaštitu</li> <li>Gradska uprava za obrazovanje</li> <li>Gradska uprava za inspekcijske poslove</li> </ul>	Ova grupa ima neposredan uticaj na Projekat time što osnažuje propise, vrši nadzor parametara zaštite životne sredine i planova reagovanja, i izdaje relevantne dozvole.	JGSP će biti u obavezi da dostavlja zvanična pisma i e-mejllove relevantnim upravama. JGSP će organizovati sastanke za izdavanje dozvola sa ključnim telima gradske uprave i Skuštinom grada tokom kojih će biti prilike da se raspravlja o problemima ili pitanjima u vezi sa izdavanjem dozvola, novim propisima i implikacijama Projekta.
<b>Lokalne zajednice – korisnici autobusa</b>	Primarna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Novi Sad (uključujući sve korisnike autobusa, naročito korisnike novih autobusa)</li> </ul>	Zajednice će imati dobit od Projekta u smislu dostupnosti novih autobusa, veće udobnosti i smanjene emisije.	JGSP će obaviti konsultacije sa preduzećima putem mesnih zajednica i na svom veb-sajtu objavljivati informacije o Projektu: red vožnje, informacije o novim autobusima i povezanim aktivnostima (uključujući nova stajališta i smart kartice).
<b>Lokalna preduzeća</b>	Primarna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lokalna preduzeća koja se nalaze u blizini autobuskih linija, uključujući restorane, prodavnice itd.</li> </ul>	Preduzeća će imati benefit od Projekta u smislu povećanja pristupačnosti za korisnike njihovih usluga.	JGSP će obaviti konsultacije sa preduzećima putem mesnih zajednica i na svom veb-sajtu objavljivati informacije o Projektu: red vožnje, informacije o novim autobusima i povezanim aktivnostima (uključujući nova stajališta i smart kartice).
<b>Univerziteti i obrazovne organizacije</b>	Sekundarna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saobraćajna škola</li> <li>Univerzitet u Novom Sadu</li> </ul>	Univerziteti i obrazovne organizacije mogu imati dobit od Projekta u smislu programa za stručnu praksu.	JGSP može saradivati sa univerzitetima i obrazovnim institucijama u cilju potencijalnog razvijanja studijskih programa i stručnih praksi.
<b>Nevladine organizacije</b>	Sekundarna	<ul style="list-style-type: none"> <li>„Inženjeri Zaštite Životne Sredine“;</li> <li>„Arhus Centar Novi Sad“</li> </ul>	Lokalne nevladine organizacije mogu uticati na Projekat neposredno i posredno tako što će pomoći promociju održivog saobraćaja kroz objavljivanje informacija i kampanja za	JGSP može da saraduje sa nevladinim organizacijama u cilju promovisanja održivog saobraćaja i podizanja svesti javnosti.

Vrsta	Kategorija interesne strane	Naziv	Pogodenost / Uticaj	Preferirani metod angažovanja
			podizanje svesti javnosti.	
<b>Mediji</b>	Sekundarna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radio / novine</li> </ul>	Mediji će imati direktan ili indirektan uticaj na Projekat putem publikacija.	Saopštenja za medije radi objavljivanja informacija o Projektu.
<b>Izvođači radova</b>	Primarna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Održavanje, popravka, preduzimači</li> </ul>	Ova grupa će imati direktan uticaj na Projekat putem uvažavanja stavova i komentara interesnih strana prilikom sklapanja ugovora i izvođenja radova.	Pravno obavezujući sporazum sa izvođačima radova angažovanim na Projektu (delatnosti popravke, održavanja itd.), u cilju obuhvatanja svih pomenutih projektnih zadataka u ugovoru koji se tiču životne i društvene sredine (u slučajevima kada su relevantni).

## 4 POSTOJEĆI PROGRAMI ZA ANGAŽOVANJE INTERESNIH STRANA / ZAJEDNICE I PROGRAMI PODIZANJA SVESTI

U okviru Preduzeća postoji Sektor za odnose s javnošću koji se bavi pitanjem obelodanjivanja informacija ključnim interesnim stranama. Preduzeće ne održava sastanke sa javnošću. Međutim, Sektor za odnose s javnošću snosi odgovornost za obelodanjivanje informacija i rešavanje prigovora građana i zajednica. Zasad sticanja uvida u stavove i prigovore javnosti po pitanju kvaliteta sistema prevoza Preduzeće koristi društvene mreže i e-poštu (<http://www.gspns.co.rs/>). Putem veb sajta, Sektor za odnose s javnošću Preduzeća obaveštava javnost i korisnike usluga o raznim inicijativama, izmenama i novim uslugama.

Slika 2- JGSP veb sajt



Veb sajt pruža informacije o redu vožnje, mapama linija i uslugama, koje uključuju:

- Prevoz putnika u gradskom saobraćaju
- Usluge u okviru drumskog saobraćaja
- Održavanje i popravka motornih vozila (uključujući održavanje i popravku motornih vozila, popravku tahografa i reklamiranja u autobusima).

## 5 PROGRAM ANGAŽOVANJA INTERESNIH STRANA

### 5.1 KRATAK PREGLED

Kao što je prikazano u Odeljku 3 (Identifikacija interesnih strana), identifikovane su ključne interesne strane koje će posredno ili neposredno biti pogođene Projektom, ili imati interes/uticaj u okviru Projekta. Aktivnosti angažovanja omogućavaju pogođenim ili zainteresovanim stranama da izraze svoje interesovanje ili stavove povodom razvoja Projekta, uključujući bilo koje predložene upravljačke mere za zaštitu životne i društvene sredine.

SEP uzima u obzir interesovanje i stavove interesnih grupa u vezi sa ključnim rizicima (i dobitima) u odnosu na životnu i društvenu sredinu posredstvom smislenih konsultacija. Tabela 3 opisuje ključne aktivnosti angažovanja interesnih grupa koje će se sprovesti u okviru Projekta. Program takođe uzima u obzir razumevanje i odnos koji JGSP ima sa svojim ključnim interesnim grupama i okolinom.

Ključni ciljevi planiranog programa angažovanja interesnih grupa su:

- Blagovremeno obelodanjivanje informacija o Projektu ključnim interesnim grupama, na engleskom i srpskom jeziku (npr. red vožnje, pristup novim autobusima, nova autobuska stajališta).
- Razvoj i implementacija mehanizma za rešavanje prigovora kako bi se osiguralo reagovanje na interese i probleme pogođenih interesnih strana.

### 5.2 REZIME RIZIKA I DOBROBITI U ODNOSU NA ŽIVOTNU I DRUŠTVENU SREDINU

Potencijalni rizici u odnosu na životnu i društvenu sredinu povezani s razvojem Projekta su:

- Povećanje ubobnosti i pristupačnosti za putnike – usluge koje će pružati novi autobusi biće kvalitetnije u pogledu izgleda, pristupačnosti, kapaciteta i privlačnosti za putnike.
- Obezbeđivanje autobusa opremom za osobe s invaliditetom, budući da će novi autobusi imati ravne podove, ulaze bez stepenika i rampe za kolica.
- Povećanje efikasnosti goriva zahvaljujući radu najviše 30 novih CNG autobusa, što će dovesti do smanjenja emisija gasova staklene bašte, čestica i nivoa buke. Očekuje se da će Projekat omogućiti smanjenje CO<sub>2</sub> emisija za 2,595t na godišnjem nivou.
- Potencijalni porast korišćenja autobusa kao prevoznog sredstva i upotrebe javnog prevoza.

Nije predviđeno da Projekat dovede do značajnih rizika po životnu sredinu i socijalnih rizika, a glavni štetni uticaji mogu nastati jedino usled potencijalno lošeg upravljanja i nedostatka nadzora zaštite životne i društvene sredine.

### 5.3 OBELODANJIVANJE INFORMACIJA

#### 5.3.1 KRATAK PREGLED

Preduzeće će snositi odgovornost za osiguravanje blagovremenog obelodanjivanja informacija interesnim stranama na kulturološki prikladan i smislen način. Informacije će biti pružene na srpskom jeziku i sadržaće ključne aspekte Projekta i rizike i dobiti koji su u vezi sa njim. U ovoj fazi će biti obelodanjeni sledeći dokumenti zarad efektivne komunikacije s interesnim stranama:

- Netehnički rezime Projekta (NTS)
- Plan za angažovanje interesnih strana
- Brošura i letak koji sadrže informacije o redu vožnje, autobuskim linijama (ukoliko dođe do promena) novim autobuskim stajalištima, upotrebi smart kartice, informacije za promociju održive upotrebe zelenog prevoza itd.

Gorenavedene informacije će biti dostupne javnosti, uključujući korisnike usluga. Štampana izdanja ovih dokumenata biće dostupna u prostorijama JGSP-a u Novom Sadu, kao i u kancelarijama mesnih zajednica. Informacije o Projektu će takođe biti distribuirane u lokalnim novinama, medijima i na veb sajtu Preduzeća.

Ime: Snežana Jaković - Menadžer za odnose s javnošću  
E-pošta: [Snezana.Jakovic@gspns.rs](mailto:Snezana.Jakovic@gspns.rs)  
Broj telefona: 0800 211 210

### 5.3.2 METODI KONSULTOVANJA

Preduzeće će koristiti niz metoda zarad konsultovanja s različitim interesnim stranama. Glavni metodi i mehanizmi komunikacije koje će se upotrebljavati prilikom konsultovanja s ključnim interesnim stranama su:

- Javni sastanci i aktivnosti za obelodanjivanje informacija (uključujući fokus grupe koje targetiranju žene, stare osobe i osobe s invaliditetom)

Dodatne informacije o ovim pristupima i metodima se navode u pododeljcima dole.

#### *Sastanci u vezi s izdavanjem dozvola i nadzor*

Preduzeće će redovno uključivati nacionalne organe vlasti i relevantne vladine sektore po pitanju:

- Ažuriranja Projekta
- Bilo kakvih problema povodom izdavanja dozvola i zahteva nadzora zaštite životne sredine.

Preduzeće će sarađivati nacionalnim i lokalnim ogranima vlasti (uključujući Grad), ukoliko se javi potreba za izdavanjem ekoloških dozvola, nadzorom ili inspekcijama rada.

#### *Projektni sastanci*

Održavaće se sastanci s izabranim zaposlenima Preduzeća, koji imaju glavnu odgovornost za nadgledanje implementacije Projekta. Ključni članovi tima koji će učestvovati u sastancima su: Menadžer lokacije, EHS menadžer, imenovani Referent za veze s lokalnom zajednicom, Menadžer za ljudske resurse i Direktor Preduzeća.

U prostorijama Preduzeća će se održavati sastanci na mesečnom nivou povodom:

- Generalnog nadgledanja Projekta (obezbeđivanje novih autobusa i objekata);
- Implementacija akcija zaštite životne sredine i socijalnih akcija navedenih u ESAP (Akcioni plan za zaštitu životne sredine i socijalna pitanja);
- Rezlutata nadzora i korektivnih mera za poboljšanje učinka zaštite životne i društvene sredine;
- Poboljšanja integracije obezbeđivanja usluga svakodnevnih aktivnosti predviđenih za različite faze Projekta, od priprema do implementacije i evaluacije (uključujući nabavke), nadzor i evaluaciju Projekta, upravljanje finansijama, napredovanje i godišnje izveštavanje;
- Izrade nacrtu Projektnih zadataka za nabavke i upravljanje lokalnim i međunarodnim dobavljačima;
- Eskalacije nerešenih upita i prigovora relevantnih interesnih strana;
- Identifikacije neophodnih treninga za zaposlene (poput vožnje novih autobusa, upotrebe smart kartica, upravljanje očekivanjima javnosti povodom korišćenja autobusa, upravljanje bezbednošću i sigurnošću u slučaju uznemiravanja).

#### *Javni sastanci*

Preduzeće sarađuje sa Skupštinom grada kako bi obezbedilo konsultacije s javnošću povodom ključnih dobrobiti i uticaja Projekta i povezanih aktivnosti (poput uspostavljanja novih autobuskih stajališta, upotrebe smart kartica, reda vožnje itd.). Informacije o Projektu biće obelodanjene putem

vebsajtova Preduzeća i Skupštine grada. Preduzeće će osigurati prikupljanje i prikladno reagovanje na lokalne upite i prigovore. Preduzeće će takođe osigurati informisanje ranjivih grupa, uključujući osobe s invaliditetom i stare osobe o novim autobusima i njihovim savremenim karakteristikama. Novi autobusi će unaprediti bezbednost i sigurnost za javnost, uključujući žene, ugradnjom sigurnosnih kamera u vozila, uvođenjem telefonskog kontakt centra, i lifta za žene sa decom i korisnike invalidskih kolica. Javnost će putem letaka biti obaveštena o ciljevima Preduzeća i stremljenju ka postizanju zelenog i održivog prevoza.

Skupština grada će sarađivati i koordinirati javnim sastankom, koji će biti održan u Skupštini grada pre implementacije Projekta i pratećih aktivnosti.

## **5.4 SOCIJALNI PROGRAMI I KORISTI ZA LOKALNE ZAJEDNICE**

Preduzeće će sarađivati sa univerzitetima i obrazovnim organizacijama zarad promocije zelenog prevoza i podizanja svesti o upotrebi javnog prevoza u budućnosti. Skupština grada je takođe pokazala veoma proaktivan pristup u pogledu razvijanja mnoštva socijalnih i mesnih programa. U nastavku su navedeni neki od programa koje je Skupština grada do sada razvila i implementirala:

- WeLive Projekat – razvoj IT sektora i mobilnih usluga koje će omogućiti efikasniju obradu zahteva građana i ekonomskog sektora;
- Mobilnost i transport digitalnog novčanika – implementacija savremene tehnologije u cilju pomoći građanima pri procesu plaćanja autobuskih karata putem pametnih telefona.

Preduzeće će nastaviti da sarađuje s Skupštinom grada na daljem razvijanju socijalnih programa za lokalne zajednice, kao i na širenju znanja o načinima poboljšanja javnog prevoza.

## **5.5 PROGRAM**

Tabela 3 opisuje sve aktivnosti angažovanja interesnih strana koje će Preduzeće sprovesti u vezi sa razvojem Projekta.

**Tabela 3: Aktivnosti Preduzeća za angažovanje interesnih strana**

Interesna strana	Aktivnost	Informativni materijal	Vremenski okvir / Učestalost	Odgovornost	Lokacija
<b>Obelodanjivanje informacija</b>					
Univerzitet i tehnički fakulteti	Saradnja sa univerzitetima i tehničkim fakultetima (uključujući škole vožnje) zarad reklamiranja stručnih praksi za studente ženskog pola i studente osnovnih studija i promocija poslova u saobraćajnom sektoru.	NTS	Trajno	Sektor za ljudske resurse Preduzeća	Univerziteti i tehnički fakulteti
Izvođači radova	Diskusije kojima će se osigurati da će bilo kakva saradnja izvođača radova i eksternih interesnih strana pratiti procedure Preduzeća. Nadzor autobuskih linija i procedura za sprečavanje štetnih uticaja na lokalne zajednice i procedura za povećanje udobnosti i upotrebe usluga autobusnog prevoza.	NTS, ESAP	Trajno	Preduzeće	Glavno predstavništvo Preduzeća
<b>Monitoring sastanci</b>					
Nacionalne interesne strane	Konsultacije s Ministarstvom zaštite životne sredine i drugim nadležnim organima povodom potencijalnih zahteva za nadzor zaštite životne sredine i inspekcija (npr. podzemne vode, otpad, vazdušne emisije itd.).	NTS, Plan nadzora	Neposredno i trajno, po potrebi (učestalost po dogovoru s nadležnim organima)	Menadžer za Zdravlje, bezbednost i životnu sredinu Preduzeća	Kancelarije Ministarstva putem e-pošte i pisama
Lokalne interesne strane	Revizija i diskusija projektnih zahteva za nadzor zaštite životne sredine i socijalni/radni nadzor.	Nacrt programa nadzora, rasporedi i izveštaji (nadzor vazduha, voda itd.)	Neposredno, a zatim na mesečnom nivou, zarad prikazivanja rezultata nadzora	Menadžer za Zdravlje, bezbednost i životnu sredinu Preduzeća	Godišnji izveštaji Preduzeća
<b>Projektni sastanci</b>					
Članovi projekta	Sastanci će se održavati s ključnim internim interesnim stranama / zaposlenima / vozačima radi rasprave o statusu Projekta i bilo kojih pitanja koja se njime pokreću	Interni dnevni red i postupci	Mesečno (poželjno)	Direktor Preduzeća	Glavno predstavništvo Preduzeća

Interesna strana	Aktivnost	Informativni materijal	Vremenski okvir / Učestalost	Odgovornost	Lokacija
<b>Sastanci javnih konsultacija</b>					
Lokalne zajednice (uključujući ranjive grupe, preduzeća, korisnike autobusa itd.)	<p>Održavanje javnih sastanaka u prostorijama Skupštine grada radi informisanja javnosti o poboljšanjima u sektoru saobraćaja koja se tiču autobusa sa smanjenom emisijom, novih autobuskih stajališta i ažuriranog reda vožnje (ukoliko postoji potreba za novim redom vožnje). Obezbeđivanje inkluzivnosti javnih sastanaka, na kojima će biti targetirane žene, osobe s invaliditetom i stare osobe, u cilju uviđanja njihovih interesa i stavova.</p> <p>Objavljivanje poslovnih oglasa na veb sajtu Preduzeća, kao i na oglasnim tablama kancelarija Vlade i mesnih zajednica, zarad povećanja zaposlenosti lokalnog stanovništva.</p>	<p>NTS</p> <p>Leci na kojima će biti prikazani:</p> <p>Red vožnje, dostupnost i raspored rada novih autobusa na određenim linijama, potencijalne lokacije novih autobuskih stajališta, upotreba smart kartica itd.</p>	Uoči početka rada novih autobusa na predodređenim linijama, uoči izgradnje novih autobuskih stajališta.	Mendadžer za odnose s javnošću Preduzeća	Skupština grada, leci koji će se deliti na autobuskim terminalima, biletarnice.



## 6 MEHANIZAM REŠAVANJA PRIGOVORA

Postojeći mehanizam Preduzeća za rešavanje prigovora navodi sledeće procedure za postupanje sa prigovorima:

Procedura za podnošenje prigovora:

- Prijem prigovora. Korisnik može podneti prigovor:
  - U pisanoj formi (poštom, e-poštom, ili registracijom u „Knjizi žalbi“, kojom upravljaju kontrolori i dispečeri saobraćaja);
  - Usmenim obraćanjem kontrolorima saobraćaja ili drugim odgovornim osobama iz Preduzeća;
  - Putem telefonskog poziva dispečeru, odgovornom za beleženje prigovora u „Knjigu prigovora“;
- Kontrolori saobraćaja i dispečeri dužni su da redovno (na mesečnom nivou) ažuriraju i podnose „Knjigu prigovora“ odgovornom službenom licu (šefu Saobraćajnog sektora Preduzeća).

Postupanje sa prigovorim:

- Prigovori koji se tiču režima/reda vožnje, ukrcavanja u autobuse i kvaliteta javnog prevoza razmatraće odgovorni menadžer za saobraćaj, ili viši menadžment, ukoliko postoji potreba;
- Predlog postupanja / reagovanja na svaki prigovor biće pripremljen sa korektivnim merama i određenim rokom;
- Prilikom izvršenja predloženih korektivnih mera (preduzetih aktivnosti), biće pripremljen predlog odgovora na prigovor;
- Odgovor će biti zvanično napisan (u vidu službene beleške Preduzeća), ukoliko je predviđeno da bude poslat putem pošte;
- Ukoliko se odgovor šalje pošiljaocu prigovora putem e-pošte, predviđeno je korišćenje službene e-adrese Preduzeća.

Postojeći gore navedeni mehanizam će biti ažuriran uzimajući u obzir strukturiran pristup postupanja s prigovorima u predviđenom vremenskom okviru, kako je prikazano u Dodatku A. Ažurirani mehanizam će sadržati kontakt telefon namenjen javnosti zarad postavljanja upita u vezi s Projektom. Preduzeće će snositi odgovornost za implementaciju ažuriranog postupka podnošenja prigovora prilikom prijema upita i stavova pogođenih zajednica putem transparentnog i nepristrasnog procesa (Dodatak A). Postupak prigovora će služiti kao alat za sprovođenje blagovremenog i uspešnog rešavanja upita interesnih strana, kao i za nadzor nad odnosom koji Projekat izgrađuje s pogođenim zajednicama po pitanu pristupačnosti novih autobusa i implementacije povezanih objekata/postrojenja (uključujući upotrebu smart kartica, izgradnju novih autobuskih stajališta i njihovih lokacija). Rezime podnetih prigovora i preduzetih mera za njihovo rešavanje biće redovno objavljivane, u skladu sa EBRD PR 10.

Interesne strane će biti obaveštene o proceduri prigovora tokom konsultativnih aktivnosti, poput javnih sastanaka, pisama / letaka i putem veb-sajta Preduzeća.

Menadžer za odnose s javnošću Preduzeća biće odgovoran za koordinaciju i postupanje sa svim primljenim prigovorima javnosti koji su u vezi s Projektom. Podnošenje svih usmenih ili pismenih prigovora će se vršiti putem telefonske linije za prigovore i e-adrese Preduzeća navedenih dole:

Ime: Snežana Jaković – Menadžer za odnose s javnošću (PR)

E-pošta: [Snezana.Jakovic@gspns.rs](mailto:Snezana.Jakovic@gspns.rs)

Broj telefona: 0800 211 210

Adresa: JGSP NOVI SAD, FUTOŠKI PUT 46, 21000 NOVI SAD E-POŠTA: [gspns@gspns.rs](mailto:gspns@gspns.rs)

Obrazac za prigovore (Dodatak A) je priložen u ovom SEP-u i na raspolaganju je javnosti, a štampana izdanja biće dostupna u sedištu Preduzeća, kao i u kancelarijama Skupštine grada. Biće zahtevano da svi prigovori budu zavedeni u roku od 5 radnih dana od prijema prigovora, a da odgovor bude dat najkasnije 30 radnih dana od prijema (kraći vremenski rok je predviđen ukoliko je prigovor konkretan). Prihvataće se i potpisani i anonimni prigovori. Svaki prigovor će biti proveren i verifikovan od strane Menadžera za odnose s javnošću.

Dogovoreno rešenje ili odgovor će potpisati Menadžer za odnose s javnošću. Korektivni postupak i status prigovora (zatvoren, otvoren) će biti zaveden u zapisnik prigovora. Svi zahtevi i odgovori će biti čuvani u glavnom predstavništvu Preduzeća. Svim rodno osetljivim prigovorima će se pristupiti u poverenju i postupak će biti poveren odgovarajućoj osobi.

## 7 NADZOR, IZVEŠTAVANJE I ODGOVORNOSTI

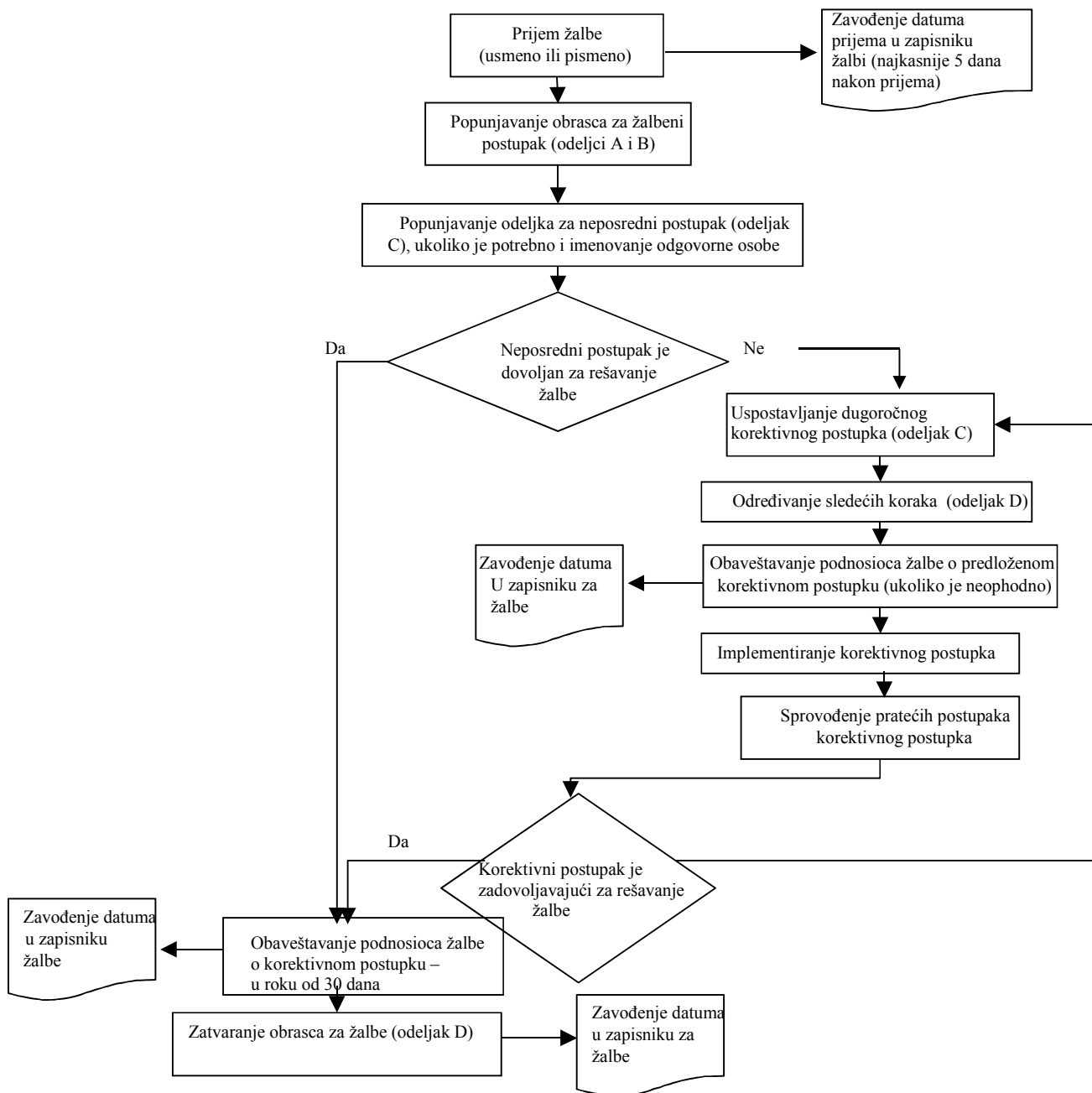
---

Uspešnost angažovanja interesnih grupa zavisi od učinka nadzora, analize i prilagođavanja promenjenim uslovima i potrebama interesnih grupa za informacijama. Radi usklađivanja s EBRD PR 10 i obezbeđivanja uspešne implementacije aktivnosti angažovanja navedenih u ovom SEP-u, neophodna je transparentnost dokumentacije o aktivnostima angažovanja.

Menadžer za odnose s javnošću Preduzeća će biti odgovoran za implementaciju SEP-a i redovno će ga ažurirati tokom implementacije Projekta i povezanih delatnosti. Menadžer za odnose s javnošću će takođe redovno pregledati SEP, kako bi osigurao implementaciju svih konsultantskih aktivnosti i njihovu usklađenost s planiranim rasporedom.

Menadžer za odnose s javnošću Preduzeća će biti odgovoran za nadzor socijalnog učinka Preduzeća i tekućeg angažovanja ključnih interesnih strana uključujući korisnike autobusa. Menadžer za odnose s javnošću ili druga imenovana osoba će posećivati autobuske terminale, vršiti proveru autobuskih linija i sprovoditi redovne sastanke s vozačima autobusa, korisnicima autobusa, zaposlenima na terminalima, kako bi osigurao prikladno identifikovanje i postupanje sa svim upitima i prigovorima.

# DODATAK A: PROCEDURA POSTUPANJA SA ŽALBAMA I OBRAZAC ZA PRIGOVOR



## Obrazac za javni prigovor

Referentni broj:	
Ime i prezime	Datum prijema
Napomena: Možete ostati anonimni ukoliko želite, ili ukoliko zahtevate se Vaši lični podaci ne obelodane trećim stranama bez Vaše saglasnosti	<input type="checkbox"/> Želim da podnesem prigovor anonimno <input type="checkbox"/> Zahtevam da se moji lični podaci obelodane uz moju saglasnost
Kontakt podaci  Molimo Vas da označite način na koji želite da kontaktiramo sa Vama (pošta, telefon, e-pošta)	<input type="checkbox"/> Pošta: Navedite poštansku adresu _____ _____ <input type="checkbox"/> Telefon: _____ <input type="checkbox"/> E-pošta: _____
Jezik Molimo Vas da označite jezik na kom želite da se obavlja komunikacija	<input type="checkbox"/> Srpski <input type="checkbox"/> Drugo
Opis incidenta ili prigovora:	Šta se desilo? Gde se desilo? Kome se desilo? Koje su posledice problema?
Datum incidenta / prigovora	
	<input type="checkbox"/> Incident/prigovor se dogodio jednom (datum _____) <input type="checkbox"/> Dogodilo se više puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> Tekući (trenutno imate problem)
Šta biste želeli da se dogodi kao posledica rešavanja problema?	

Molimo Vas da predate ovaj obrazac:

### Glavno predstavništvo Preduzeća

Ime: Snežana Jaković – Menadžer za odnose s javnošću (PR)

E-pošta: [Snezana.Jakovic@gspns.rs](mailto:Snezana.Jakovic@gspns.rs)

Broj telefona: 0800 211 210

Adresa: JGSP NOVI SAD, FUTOSKI PUT 46, 21000 NOVI SAD E-POŠTA: [gspns@gspns.rs](mailto:gspns@gspns.rs)