A red and white coat of arms with two eagles and a crown

Description automatically generated

**Република Србија**

**Министарство просвете**

**Немањина 22–26, 11000 Београд**

План ангажовања заинтересованих страна

за пројекат

„Унапређивање инклузивног основног образовања и васпитања у Републици Србији” (ИПЕИП)

**Новембар 2024.**

Садржај

[1. УВОД / ОПИС ПРОЈЕКТА 4](#_Toc183776678)

[1.1 Увод 4](#_Toc183776679)

[1.2 Преглед пројекта 4](#_Toc183776680)

[1.3 Сврха и оправданост ПАЗС 5](#_Toc183776681)

[1.4 Обим и структура ПАЗС 6](#_Toc183776682)

[1.5 Пројектне локације 7](#_Toc183776683)

[1.6 Резиме претходних активности на ангажовању заинтересованих страна 8](#_Toc183776684)

[2. ПРОПИСИ И ЗАХТЕВИ 8](#_Toc183776685)

[2.1 Релевантни национални закони и прописи Републике Србије 8](#_Toc183776686)

[2.2 Стандард Светске банке за заштиту животне средине и социјалног окружења у вези са ангажовањем заинтересованих страна 10](#_Toc183776687)

[3. ПРЕПОЗНАВАЊЕ И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА 12](#_Toc183776688)

[3.1 Стране погођене пројектом 12](#_Toc183776689)

[3.2 Остале заинтересоване стране 12](#_Toc183776690)

[3.3 Осетљиви појединци или друштвене групе 13](#_Toc183776691)

[3.4 Проширивање круга заинтересованих страна 13](#_Toc183776692)

[4. ПРОГРАМ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА 14](#_Toc183776693)

[4.1 Сврха и време спровођења Програма ангажовања заинтересованих страна 15](#_Toc183776694)

[4.2 Предложена стратегија објављивања информација 15](#_Toc183776695)

[4.3 Предложена стратегија консултација 17](#_Toc183776696)

[4.4 Предложена стратегија / различите мере за укључивање ставова и подстицање учешћа осетљивих друштвених група 18](#_Toc183776697)

[4.5 Предложена стратегија за укључивање ставова осетљивих друштвених група 31](#_Toc183776698)

[4.6 Временски след 32](#_Toc183776699)

[4.7 Преглед коментара 32](#_Toc183776700)

[4.8 Будуће фазе пројекта 32](#_Toc183776701)

[4.9 Припрема ППАЗС 32](#_Toc183776702)

[5. РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ У СПРОВОЂЕЊУ АКТИВНОСТИ ЗА АНГАЖОВАЊЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА 35](#_Toc183776703)

[5.1 Ресурси 35](#_Toc183776704)

[5.2 Управљачке функције и одговорности 35](#_Toc183776705)

[6. ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ 36](#_Toc183776706)

[6.1 Подношење жалби 38](#_Toc183776707)

[6.2 Администрирање жалби 38](#_Toc183776708)

[6.3 Извештавање о жалбама 39](#_Toc183776709)

[6.4 Уношење поднетих жалби 39](#_Toc183776710)

[6.5 Пријем жалби и ланац вредности 39](#_Toc183776711)

[6.6 Праћење жалби и извештавање о жалбама 41](#_Toc183776712)

[7. СЛУЖБА СВЕТСКЕ БАНКЕ ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИТУЖБИ 42](#_Toc183776713)

[8. ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ 42](#_Toc183776714)

[8.1 Повратно извештавање заинтересованих страна по групама – затварање круга повратног информисања 44](#_Toc183776715)

[9. ПРИЛОЗИ 45](#_Toc183776716)

[9.1 Прилог 1. Образац извештаја о ПАЗС 45](#_Toc183776717)

[9.2 Прилог 2. Пример формулара за подношење жалби 46](#_Toc183776718)

**Скраћенице**

|  |  |
| --- | --- |
| ЕДО | Еколошки и друштвени оквир Светске банке |
| ЕСС | Стандарди Светске банке за заштиту животне средине и друштвеног окружења |
| EСС1 | Стандард Светске банке о процени ризика и утицаја на животну средину и друштвено окружење и управљање ризицима и утицајима |
| EСС10 | Стандард Светске банке који се тиче ангажовања заинтересованих страна и објављивања информација |
| ЕУ | Европска унија |
| ЖМ | Жалбени механизам |
| ЗВКОВ | Завод за вредновање квалитета образовања и васпитања |
| ЗУОВ | Завод за унапређивање образовања и васпитања |
| ИПЕИП | Пројекат „Унапређивања инклузивног основног образовања и васпитања у Републици Србији” |
| ЈУП | Јединица за управљање пројектом |
| ЛСУ | Локална самоуправа |
| МП | Министарство просвете |
| МЦН | Модел целодневне наставе |
| ОЗЖСДО | Оквир за заштиту животне средине и друштвеног окружења |
| ОЗС | Остале заинтересоване стране |
| ОЈН | Обогаћена једносменска настава |
| ОПР | Оквир политике расељавања |
| ОУЖСДО | Оквир за управљање животном средином и друштвеним окружењем |
| ПАЗС | План ангажовања заинтересованих страна |
| ПЗЖССО | Политика Светске банке за заштиту животне средине и друштвеног окружења |
| ПОЗШСДО | План обавеза у области заштите животне средине и друштвеног окружења |
| ППАЗС | План ангажовања заинтересованих страна на нивоу пројекта |
| ПУЖСДО | План управљања животном средином и друштвеним окружењем |
| ПУРС | Процедуре управљања радном снагом |
| РЗН | Родно засновано насиље |
| РЦП | Развојни циљ пројекта |
| СБ | Светска банка |
| СИУ | Сексуално искоришћавање и узнемиравање |
| СПП | Стране погођене пројектом |
| ЦФЈ | Централна фидуцијарна јединица |

## УВОД / ОПИС ПРОЈЕКТА

### Увод

Како је наведено у Политици Светске банке за заштиту животне средине и друштвеног окружења (ПЗЖССО) за финансирање инвестиционих пројеката, на пројекте се примењују Стандарди за заштиту животне средине и друштвеног окружења (ЕСС) како би се помогло Зајмопримцима да избегну, сведу на најмању меру, смање или ублаже негативне утицаје и ризике по животну средину и друштвено окружење. Стандардом EСС10 – Укључивање заинтересованих страна и објављивање информација истиче се значај отвореног и транспарентног односа Зајмопримца и заинтересованих страна у пројекту, с обзиром на то да ефикасно укључивање заинтересованих страна може побољшати одрживост пројеката у смислу заштите животне средине и друштвеног окружења, повећати прихватање пројекта и значајно допринети успешном осмишљавању и спровођењу пројекта. Стога Светса Банка захтева од Зајмопримца да изради и спроведе План ангажовања заинтересованих страна (ПАЗС) који је пропорционалан природи и обиму пројекта, као и његовим потенцијалним ризицима и утицајима.

Овај ПАЗС је припремљен за пројекат „Унапређења инклузивног основног образовања и васпитања у Републици Србији” (ИПЕИП) у складу са EСС10, с циљем укључивања заинтересованих страна као саставног дела процене утицаја пројекта на животну средину и друштвено окружење, као и осмишљавања и спровођења пројекта, како је наведено у ЕСС1 –Процена ризика и утицаја на животну средину и друштвено окружење и управљање ризицима и утицајима. На тај начин ће се пројекат припремати и спроводити на еколошки и друштвено одржив начин.

### Преглед пројекта

Развојни циљ пројекта (РЦП) јесте унапређивање укупног квалитета услова за учење у циљаним основним школама широм Србије. У тим школама побољшање укупног квалитета наставе биће резултат примене модела целодневне наставе (МЦН) уз побољшања физичких простора за учење у школама са једносменским радом, као и већи приступ обогаћеним програмима једносменског рада усмереним на когнитивне и некогнитивне вештине, боље управљачке и наставне праксе подстакнуте реализацијом развојних планова школа. Ове активности ће бити праћене улагањима која ће користити широј групи ученика и учитеља и наставника. С једне стране, увођење националног вредновања процеса учења омогућиће свим школама бољу дијагностику заостајања у учењу и бољу усмереност њихових напора. С друге стране, побољшања у садржају и структури стручног усавршавања учитеља и наставника дугорочно ће користити свим учитељима и наставницима у Србији, док ће на кратке стазе користи бити усмерене на школе које примењују моделе обогаћене једносменске наставе (ОЈН) и целодневне наставе, уз обуку учитеља и наставника у склопу пројекта.

Пројекат ће се спроводити пет година, при чему ће Министарство просвете (МП) бити кључна институција за спровођење пројекта и главна тачка за реформе које ће МП спроводити заједно са Заводом за унапређивање образовања и васпитања (ЗУОВ), Заводом за вредновање квалитета образовања и васпитања (ЗВКОВ) и одабраним јединицама локалне самоуправе (ЛСУ). Постојећа Јединица за управљање пројектом (ЈУП) у МП, заједно са Централном фидуцијарном јединицом (ЦФЈ), наставиће да раде на свакодневном спровођењу пројекта, укупној координацији пројекта, праћењу и вредновању, Оквиру за заштиту животне средине и друштвеног окружења (ОЗЖССО), укључивању заинтересованих грађана и обављању фидуцијарних функција.

**Преглед активности и циљева компоненти пројекта**

**Компонента 1: Унапређивање система вредновања и наставе**

Oва компонента је замишљена тако да донесе краткорочне користи одабраним школама и средњерочне користи читавом систему основном пбразовања и васпитања у Србији. Састоји се из две поткомпоненте: i) спровођење националног вредновања процеса учења и промовисања његове примене у одабраним школама, и ii) јачање стручног усавршавања учитеља и наставника.

**Компонента 2: Унапређивање услова за учење у одабраним основним школама ради омогућавања извођења целодневне наставе**

Друга компонента пројекта подржаће постепено увођење модела целодневне наставе у школама у којима се не примењује програм обогаћеног једносменског рада, препознајући разлике међу школама у погледу почетних услова, тамо где су потребни флексибилни аранжмани за примену модела. Грантови повезани с развојем и применом Развојних планова школа (РПШ) биће кључни инструмент за постизање аутономије. Циљ је операционализовати концепт модел школе која омогућава колаборативно, интердисциплинарно и експериментално учење и пружа простор за ваннаставне активности и пројектне активности укорењене у широј заједници, с потенцијалом за прелазак на модел целодневне наставе (тамо где је то изводљиво на кратке или средње стазе). Све интервенције описане ниже биће додатне онима описаним у оквиру Компоненте 1.

**Компонента 3: Kомуникацијa, системско праћење, вредновање и пројектно управљање**

Трећа предложена компонента има два главна циља. Прво, допринеће побољшању комуникације између свих актера укључених у пројекат и подићи свест о његовом значају на националном нивоу. Друго, побољшаће укупно управљање пројектом финансирањем квантитативних и квалитативних вредновања и активности везаних за управљања пројектом.

### Сврха и оправданост ПАЗС

Операције и активности које се финансирају као инвестициони пројекти Светске банке почев од 1. октобра 2018. године потпадају под примену Оквира за заштиту животне средине и друштвеног окружења (ОЗЖСДО). ОЗЖСДО обухвата, између осталог, десет стандарда за заштиту животне средине и друштвеног окружења (ЕСС) који прописују обавезе корисника кредита и спроводилаца пројеката. Према стандарду EСС10, пре процене пројекта потребно је израдити План ангажовања заинтересованих страна (ПАЗС) и утврдити принципе и процедуре за ангажовање заинтересованих страна у складу са стандардом EСС10. У случајевима када током припреме пројекта није могуће установити изглед и локације потпројеката, као што је случај са овим пројектом, потребно је на нивоу пројекта израдити **План ангажовања заинтересованих страна (ПАЗС)** – овај документ, који треба да буде предмет консултација пре процене пројекта, припрема корисник кредита, а Светска банка га прегледа, одобрава и јавно објављује.

Као одговор на обавезу Владе Републике Србије да поштује ОЗЖСДО и захтеве Светске банке, Влада је израдила овај План ангажовања заинтересованих страна на нивоу пројекта (ППАЗС), којим се дефинише приступ испуњавању циљева постављених стандардом ЕСС10 Светске банке: Ангажовање заинтересованих страна.

ПАЗС је осмишљен тако да обухвати све компоненте пројекта и укључи све заинтересоване стране из сваке активности пројекта. Специфичности као што су локације потпројеката, тачна места и школе који ће бити укључени у пројекат, технички и технолошки детаљи и други кључни фактори тренутно нису познати и биће одређени накнадно, због чега се израђује ПАЗС на нивоу пројекта (ППАЗС). Он ће служити као основа за развој специфичних планова за потпројекте чим буду познати конкретне локације, корисници и распоред активности. Ово је део непрестаног процеса комуникације са заинтересованим странама које су или погођене пројектним активностима или заинтересоване за пројекат током његовог трајања. Да би се омогућило укључивање примедби и питања заинтересованих страна у фази планирања пројекта, развијен је потпуно функционалан Жалбени механизам (ЖМ), који је детаљно описан у Поглављу 6.

Да би се испоштовали најбољи приступи из праксе, у примени ППАЗС и ПАЗС пројекат ће користити следеће принципе за укључивање заинтересованих страна током трајања пројекта:

* **Отвореност и слободан приступ током трајања пројекта**: Јавне консултације за пројекат биће организоване током целокупног трајања пројекта. Морају бити отворене, без спољне манипулације, мешања, принуде или застрашивања;
* **Информисано учешће и повратне информације**: Свим заинтересованим странама информације ће бити пружене и широко дистрибуиране у одговарајућем формату, с могућношћу добијања повратних информација од заинтересованих страна и анализе и решавања коментара и недоумица;
* **Инклузивност и сензитивност**: Идентификација заинтересованих страна спроводи се ради подршке бољој комуникацији и изградњи ефикаснијих односа. Процес учешћа је инклузиван. Све заинтересоване стране у сваком се тренутку охрабрују да учествују у процесу консултација. Свим заинтересованим странама омогућен је једнак приступ информацијама. Сензитивност према потребама заинтересованих страна кључни је принцип на којем почива избор метода за ангажовање. Посебна пажња посвећује се осетљивим друштвеним групама, посебно ромској популацији, ученицима са сметњама у развоју и инвалидитетом, ученицима из економски угрожених породица и другим.

### Обим и структура ПАЗС

Адекватно укључивање заинтересованих страна у пројекат обавезно је за процену еколошког и социјалног учинка пројекта и саставни је део његовог осмишљавања и спровођења. Обим ПАЗС-а прати захтеве стандарда Светске банке EСС10 – Ангажовање заинтересованих страна и објављивање информација биће део праћења и вредновања пројекта. У резиме потенцијалних еколошких и социјалних ризика и утицаја спадају:

1. **Искљученост и маргинализација**: Постоји ризик искључивања одређених група ученика, као што су ученици из социјално угрожених слојева, деца са сметњама у развоју и инвалидитетом и деца припадници мањинских група. Обезбеђивање користи од пројекта за све ученике изискује пажљиво планирање и стратегије инклузије.
2. **Родно засновано насиље (РЗН) и сексуално искоришћавање и узнемиравање (СИУ)**: Присуство грађевинских радника у школским објектима, посебно мушког пола, носи ризике за родно засновано насиље и сексуално искоришћавање и узнемиравање. Потребне су снажне мере за превенцију и решавање ових питања.
3. **Здравље и безбедност на раду**: Грађевинске активности могу представљати ризик за све укључене раднике ако се им се правилно не предоче и не примене адекватне мере заштите на раду.
4. **Здравље и безбедност заједнице**: Грађевинске активности могу бити извори буке и загађења ваздуха и воде, што може утицати на здравље и безбедност ученика, наставног особља и локалних заједница. Ризици повезани са саобраћајем и безбедношћу на путевима такође су забрињавајући током фазе спровођења.
5. **Могуће присуство узурпатора и неовлашћених станара у напуштеним школским објектима**: Иако ретко, постоји могућност да узурпатори заузму старе или напуштене школске објекте, посебно у подручјима с недостатком приступачних места становања или у подручјима где су се развила неформална насеља. Даље социјалне процене и додатне информације прикупљене током припреме пројекта одредиће коначни приступ овом питању.
6. **Културна осетљивост**: Пројекат мора узети у обзир културне протоколе и осмислити активности које ће бити инклузивне за све културне групе, посебно у ангажовању заједнице и обукама.
7. **Објављивање информација**: Лоше или неадекватно објављивање информација о пројекту може довести до искључивања корисника којима је пројекат намењен. Ефикасна комуникација и укључивање заинтересованих страна од суштинског су значаја за ублажавање овог ризика.
8. **Локална нестабилност и несигурност**: У неким подручјима, несигурност и насиље у школама могу представљати значајне ризике за безбедност ученика и особља, што може утицати на пројектне активности. То може бити потенцијални ризик.

У ПАЗС-овима за сваки појединачни потпројекат детаљно ће бити разрађени релевантни утицаји на погођене и заинтересоване стране, а поруке прилагођене у складу с тим.

### Пројектне локације

Овај пројекат ће бити спроведен на нивоу целе земље. Иако у овој фази нису све конкретне локација потпројеката познате, велики број њих ће тек бити одређен и утврђен заједно са њиховим техничким детаљима.

### Резиме претходних активности на ангажовању заинтересованих страна

Специфична природа пројекта изискује укључивање различитих заинтересованих страна, при чему су главни преговори вођени између Светске банке и Владе Србије, институционалних и секторских заинтересованих страна.

Конкретне активности на ангажовању заинтересованих страна које су спроведене у фази припреме пројекта обухватале су:

* + бројне дискусије и размену информација између Светске банке и државних органа на националном, регионалном и локалном нивоу;
  + проверу статуса припреме пројекта с представницима Министарства просвете (МП), укључујући документацију везану за еколошке и социјалне аспекте;
  + више састанака и размену информација са Заводом за вредновање квалитета образовања и васпитања (ЗВКОВ) и Заводом за унапређивање образовања и васпитања (ЗУОВ) као главним институционалним партнерима у спровођењу пројекта.

Непрекидна онлајн комуникација на недељном нивоу одржавана је са ЗВКОВ-ом и ЗУОВ-ом као главним институционалним партнерима у спровођењу пројекта. Директори оба завода учествовали су у припремним састанцима за ИПЕИП са Светском банком у октобру 2023. и априлу 2024. године. Радна група за припрему ИПЕИП-а формирана је 19. јула 2024. године, у коју су, између осталих, именовани директори оба завода. Од тада су одржана два састанка Радне групе, од којих је један био онлајн, ради разматрања коментара на пројектне документе, а други ради увида у статус припреме ИПЕИП-а уочи мисије Светске банке у новембру 2024.

У фази припреме, међутим, још није било активних активности везаних за ангажовање заинтересованих страна усмерених ка лицима на које пројекат директно утиче. Активно ангажовање заинтересованих страна биће спроведено према приступима наведеним у овом плану након почетка спровођења пројекта, а повратни коментари заинтересованих страна биће укључени у осмишљавање пројектних активности.

## ПРОПИСИ И ЗАХТЕВИ

### Релевантни национални закони и прописи Републике Србије

Обавезе и захтеви Републике Србије у погледу ангажовања грађана нису уређени појединачним, самосталним законом или прописом. Значај ангажовања грађана, међутим, прожима правни систем и јасно је препознат кроз обавезне процедуре утврђене појединачним законима. Збот статуса кандидата за чланство у ЕУ, Србија улаже значајне напоре у достизању стандарда у складу с правним тековинама ЕУ, што укључује и питања ангажовања заинтересованих страна и грађана.

Од највишег правног акта до широког нормативног оквира који чини правни систем Србије, приметна је јака посвећеност и отвореност за укључивање заинтересованих страна. Кључни закони који регулишу активности ангажовања заинтересованих страна и грађана укључују али нису ограничени на следеће:

**Устав Републике Србије (2006).** Устав прокламује владавину права и социјалну правду, принципе грађанске демократије, људска и мањинска права и слободе, као и посвећеност европским принципима и вредностима.

• Члан 74. прокламује право на здраву животну средину и даје право на благовремено и потпуно обавештавање о њеном стању.

• Свако има право на образовање.

Основно образовање је обавезно и бесплатно, а средње образовање је бесплатно.

Сви грађани имају, под једнаким условима, приступ високошколском образовању. Република Србија омогућује успешним и надареним ученицима слабијег имовног стања бесплатно високошколско образовање, у складу са законом.… (Члан 71)

• Родитељи имају право и дужност да издржавају, васпитавају и образују своју децу, и у томе су равноправни... (Члан 65)

• Општина, преко својих органа, у складу са законом:  
…  
4. стара се о задовољавању потреба грађана у области просвете… (Члан 190)

• Пред Уставом и законом сви су једнаки.

Свако има право на једнаку законску заштиту, без дискриминације.

Забрањена је свака дискриминација, непосредна или посредна, по било ком основу, а нарочито по основу расе, пола, националне припадности, друштвеног порекла, рођења, вероисповести, политичког или другог уверења, имовног стања, културе, језика, старости и психичког или физичког инвалидитета.

Не сматрају се дискриминацијом посебне мере које Република Србија може увести ради постизања пуне равноправности лица или групе лица која су суштински у неједнаком положају са осталим грађанима. (Члан 21)

**Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја (2004)** прописује да су државни органи, друштвена удружења и службена лица дужни да свакој особи омогуће приступ и упознавање с документима од јавног интереса, осим у случајевима предвиђеним законом. Овај закон уређује права приступа информацијама од јавног значаја којима располажу јавни органи, с циљем остваривања и заштите јавног интереса да буду информисани, као и постизања слободног демократског поретка и отвореног друштва. На основу овог закона, приступ информацијама обезбеђује се свим заинтересованим странама, укључујући свако физичко или правно лице, на основу писменог захтева, осим ако није другачије регулисано законом. Надлежни орган је дужан да, најкасније у року од 15 дана од пријема захтева обавести подносиоца захтева да ли поседује тражене информације, омогући приступ документу који садржи тражене информације или да подносиоцу захтева изда или пошаље копију документа, у зависности од околности.

**Закон о планирању и изградњи**

Члан 3: Планирање, уређење и коришћење простора заснива се на следећим начелима:

…

10) учешћа јавности;

11) очувања обичаја и традиције;

12) очувања амбијенталних вредности, интегритета и специфичности предела;

…

Члан 5: Несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама

**Закон о родној равноправности (2021)**

**Закон о забрани дискриминације (2021)**

**Закон о јавном информисању и медијима (2014)** прописује да је јавно информисање слободно и није подложно цензури, да јавност има право и интерес да буде информисана о питањима од јавног интереса, да монопол у медијима није дозвољен, као и да су информације о медијима јавне.

**Закон о заштити животне средине (2004, измењен и допуњен 2009)** представља основну законску регулативу која се односи на заштиту животне средине у Републици Србији. Овај закон регулише управљање природним ресурсима, управљање отпадом, заштиту од буке, вибрација и зрачења, као и мере и услове заштите животне средине и мониторинг животне средине.

Република Србија је ратификовала **Архуску конвенцију о доступности информација, учешћу јавности у доношењу одлука и праву на правну заштиту у питањима која се тичу животне средине**, која повезује права животне средине и људска права и заснована је на уверењу да је основно право садашњих и будућих генерација да живе у животној средини која пружа здравље и добробит. Конвенција је усмерена на остварење овог циља путем три стуба: права на информације, приступ доношењу одлука и приступ правди.

Остале обавезе везане за укључивање заинтересованих страна, објављивање информација и транспарентност унутар одређених области и сектора уграђене су у релевантне законе који регулишу сваку одабрану тему. Они су у великој мери у складу са захтевима стандарда EСС10, али имају одређене недостатке кад је реч о активном приступу и континуираној стратегији ангажовања заинтересованих страна.

### Стандард Светске банке за заштиту животне средине и социјалног окружења у вези са ангажовањем заинтересованих страна

Еколошки и друштвени оквир Светске банке (ЕДО), који је ступио на снагу 1. октобра 2018, укључује стандард ЕСС10 – Ангажовање заинтересованих страна и објављивање информација. Овај ЕСС10 препознаје „значај отвореног и транспарентног ангажовања Зајмопримца и заинтересованих страна у пројекту као основни елемент добре међународне праксе” који може побољшати еколошку и друштвену одрживост пројекта, повећати прихватање пројекта и значајно допринети успешном осмишљавању и спровођењу пројекта (ЕСС10 Параграф 1).

ЕСС10 се примењује на све пројекте које Светска банка подржава кроз финансирање инвестиционих пројеката, чиме се захтева од Зајмопримца да се заједно са заинтересованим странма укључи у пројекат као део инклузивног процеса који ће се спроводити током трајања пројекта (ЕСС10 Параграф 2). У складу са ЕДО Светске банке, ЕСС10 прописује следеће (ЕСС10 Параграфи 6–9):

**• Зајмопримци ће укључивати заинтересованe странe током целокупног трајања пројекта**, почевши што раније, још у фази припреме пројекта, и у временском оквиру који омогућава обимне консултације са заинтересованим странама око осмишљавања пројекта. Природа, обим и учесталост ангажовања заинтересованих страна биће пропорционални природи и обиму пројекта, као и његовим потенцијалним ризицима и утицајима.

• **Зајмопримци ће водити смислене консултације са свим заинтересованим странама**. Зајмопримци ће заинтересованим странама обезбедити благовремене, релевантне, разумљиве и доступне информације и консултовати их на културно прихватљив начин, ослобођен манипулације, мешања, принуде, дискриминације и застрашивања.

• **Процес ангажовања заинтересованих страна обухватиће следеће, како је детаљније описано у ЕСС Светске банке:** (i) утврђивање и анализу потенцијалних заинтересованих страна; (ii) планирање начина на који ће се заинтересоване стране ангажовати; (iii) објављивање информација; (iv) консултације са заинтересованим странама; (v) решавање притужби и одговарање на притужбе; и (vi) извештавање заинтересованих страна.

• **Зајмопримац ће као део еколошке и друштвене процене утицаја пројекта одржавати и објављивати документовани запис о ангажовању заинтересованих страна**, укључујући опис заинтересованих страна које су консултоване, резиме примљених повратних информација и кратко објашњење начина на који су повратне информације узете у обзир, или разлоге зашто нису.

Члан 21. ЕСС10 истиче потребу за смисленим консултацијама „на начин који заинтересованим странкама пружа могућност да изразе своје ставове о ризицима пројекта, утицајима и мерама ублажавања и омогућава Зајмопримцу њихово разматрање и одговор на њих. Смислене консултације биће спроведене.” Члан 21. ЕСС10 описује **„смислене консултације” као двосмерни процес** који:

* 1. започиње рано у процесу планирања пројекта како би се сакупили почетни ставови о предлогу пројекта и искористиле информације за осмишљавање пројекта;
  2. подстиче прикупљање повратних информација од заинтересованих страна, нарочито као начин информисања приликом израде пројекта и ангажовања заинтересованих страна у утврђивању и ублажавање еколошких и друштвених ризика и утицаја; одвија се на континуираном нивоу, како се природа проблема, утицаја и могућности развија;
  3. настаје на континуираној основи, како се установљавају ризици и утицаји;
  4. јесте заснован на претходном објављивању и ширењу релевантних, транспарентних, објективних, значајних и лако доступних информација у временском оквиру који омогућава смислене консултације са заинтересованим странама у културно прихватљивом формату, на релевантним локалним језицима који су разумљиви заинтересованим странама;
  5. разматра повратне информације и одговара на њих;
  6. подржава активну и инклузивну укљученост страна погођених пројектом;
  7. јесте лишен спољне манипулације, мешања, принуде, дискриминације и застрашивања; и
  8. ће бити документован и објављен од стране Зајмопримца.

## ПРЕПОЗНАВАЊЕ И АНАЛИЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

EСС10 дефинише „заинтересоване стране”, у које спадају и појединци и групе, као лица или групе који: (а) јесу погођени или ће вероватно бити погођени пројектом (стране погођене пројектом); и (б) могу бити заинтересоване за пројекат (друге заинтересоване стране).

### Стране погођене пројектом

У стране погођене пројектом (СПП) спадају они који су погођени или ће вероватно бити погођени пројектом а који, због својих специфичних околности, могу бити у неповољном положају или осетљиви. Ова група ће вероватно бити под негативним утицајем пројекта, односно имаће ограниченије могућности да осете користи пројекта у односу на друге стране (ЕСС10, ставови 5 и 11).

Стране погођене пројектом у оквиру ИПЕИП-а вероватно ће обухватити следеће групе заинтересованих страна:

* учитеље и наставнике / управу школе / стручне сараднике;
* ученике;
* људе који живе у подручјима у којима ће се вршити радови предвиђени конкретним потпројектима;
* родитеље / савете родитеља;
* школске одборе;
* професионална и саветодавна тела школе;
* ученике и родитеље припаднике ромске и других националних мањина;
* ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом;
* родитеље ученика са сметњама у развоју;
* ученике и родитеље из домаћинстава с ниским приходима;
* становнике удаљених и неприступачних подручја: **децу и породице које живе у географским подручјима са ограниченим приступом интервенцијама и ресурсима пројекта.**

Планови за ангажовање заинтересованих страна за конкретне потпројекте, који ће бити припремљени у каснијим фазама израде пројекта, прошириће списак погођених страна и за сваки потпројекат ангажовати оне који би могли бити негативно погођени активностима пројекта. Ови подаци такође могу укључивати и стране које ће осетити користи од пројекта, али ће фокус ангажовања бити на покретачима негативних утицаја.

### Остале заинтересоване стране

**Остале заинтересоване стране (ОЗС)** јесу оне који виде интерес у пројекту а које ће имати различите недоумице и приоритете у вези са утицајем пројекта, механизмима ублажавања и користима, те ће можда захтевати различите или одвојене облике ангажовања (ЕСС10, ставови 5 и 11). Генерално, ОСЗ су људи, друштвене групе и организације које имају могућност да утичу и доносе одлуке о спровођењу пројекта, односно они који се интересују за пројекат. У њих спадају тела за спровођење пројекта, партнери пројекта, државни органи и локална самоуправа, пружаоци услуга, НВО, верске организације, политички органи, академске институције, медији и корисници пројекта.

### Осетљиви појединци или друштвене групе

Од посебне важности јесте установити да ли негативни утицаји пројекта могу диспропорционално погодити угрожене или осетљиве појединце или друштвене групе, бло да постоји могућност да буду искључени или да немају приступа користима пројекта. Ове групе често немају могућност да изразе своје бриге или да разумеју утицаје пројекта. План ангажовања заинтересованих страна за овај пројекат (ППАЗС) утврдиће ко су угрожени или осетљиви појединци или друштвене групе релевантни за пројекат, процениће њихове специфичне слабости, бриге и препреке у вези са информацијама о пројекту и побринуће се да им се активности и користи пројекта у потпуности представе и да они учествују у процесима консултација. Осетљивост може произаћи из порекла особе, пола, узраста, здравственог стања, економске оскудице и финансијске несигурности, угроженог статуса у заједници (нпр. мањине или маргинализоване групе), зависности од других појединаца или природних ресурса, итд. Ангажовање осетљивих друштвених група и појединаца у овом пројекту изискиваће примену специфичних мера и помоћи које ће омогућити учешће таквих појединаца и група у доношењу одлука везаних за пројекат, тако да њихова свест и допринос целокупном процесу буде у складу са уделом других заинтересованих страна.

Специфични детаљи о осетљивим друштвеним групама и појединцима на које пројекат може да утиче још нису познати, јер детаље о локацијама и техничким питањима тек треба установити. Изазивачи осетљивости биће детаљно процењени и утврђени током израве ПАЗС-ова за сваки конкретан потпројекат.

На основу почетне анализе, у утврђене потенцијално осетљиве друштвене групе или појединце спадају:

* + ученици припадници ромске и других мањинских заједница и њихови родитељи;
  + ученици са сметњама у развоју, инвалидитетом и хроничним болестима и њихови родитељи и ученици из породица са ниским приходима и њихови родитељи;
  + породице с једним родитељем, оцем или мајком;
  + економски маргинализоване и угрожене групе (особе које живе испод границе сиромаштва);
  + становници удаљених и неприступачних подручја: деца и породице из географски изазовних подручја који могу имати ограничен приступ интервенцијама и ресурсима пројекта.

Осетљиве друштвене групе погођене пројектом биће коначно утвршене у процесу припреме ПАЗС-ова за конкретне потпројекте и консултоване на одговарајући начин.

### Проширивање круга заинтересованих страна

У сваком ПАЗС-у развијеном за конкретни потпројекат списак заинтересованих страна биће поново прегледан и проверен како би се установило постоји ли потреба за проширењем списка и ангажовањем других заинтересованих страна током трајања пројекта. То ће бити олакшано попуњавањем упитника за проширење круга заинтересованих страна у кључним фазама спровођења пројекта, али обавезно током припреме појединачних потпројеката. Потенцијално ажурирање биће део сегмента праћења и евалуације пројекта.

Табела 1*: Упитник за проширење и ажурирање круга заинтересованих страна*

|  |  |
| --- | --- |
| УПИТНИК О ПОТРЕБАМА ПРОШИРЕЊА И АЖУРИРАЊА КРУГА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА | |
| □ ДА  □ НЕ  *Ако је одговор НЕ, потребно је проширити списак заинтересованих страна* | Да ли је тренутни списак заинтересованих страна усмерен на релевантне заинтересоване стране, важне за наше тренутне и будуће напоре?  (Одговори треба да се заснивају на познавању пројекта, повратним информацијама које су примљене и регистрованим притужбама у вези с недовољном ангажованошћу, стварним или перципираним искључивањем и повратним информацијама од заинтересованих страна током њиховог ангажовања.) |
| □ ДА  □ НЕ  *Ако је одговор НЕ, потребно је извршити нову процену потреба или спровести додатну процену и ажурирати списак заинтересованих страна* | Да ли добро разумемо одакле долазе заинтересоване стране, шта би могле да желе, да ли би биле заинтересоване за ангажовање у пројекту и зашто?  (Одговори треба да се заснивају на учесталости контакта са заинтересованим странама путем комуникационих канала који нису део пројекта, с предлогом за укључивање група или активности које испуњавају услове, итд.) |
| □ ДА  □ НЕ  *Ако је одговор НЕ, потребно је ажурирати списак заинтересованих страна и критеријуме пријема и вредновања* | Да ли тренутна стратегија ангажовања адекватно укључује друштвено осетљиве групе?  (Одговори треба да се заснивају на резултатима повратних информација добијених кроз континуиране консултације, евидентирање притужби и средњорочну ревизију ангажовања заинтересованих страна током спровођења пројекта.) |

## ПРОГРАМ АНГАЖОВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

План ангажовања заинтересованих страна (ПАЗС) важна је компонента Оквира за заштиту животне средине и друштвеног окружења (ОЗЖССО) пројекта ИПЕИП, који узима у обзир главне карактеристике и интересе заинтересованих страна, као и различите нивое ангажовања и консултација који ће одговарати различитим заинтересованим странама. План ће утврдити кораке за ангажовање свих група заинтересованих страна у пројекту у циљу побољшања еколошке и социјалне одрживости пројекта, бољег прихватања пројекта и значајног доприноса успешној припреми и спровођењу пројекта.

Врсте активности превиђене ПАЗС-ом и њихова учесталост прилагођени су трима главним фазама пројекта:

* + припреми пројекта;
  + спровођењу пројекта / изградњи;
  + пост-изградњи / оперативној фази.

### Сврха и време спровођења Програма ангажовања заинтересованих страна

Главни циљ програма ангажовања заинтересованих страна јесте информисање, објављивање и консултовање о различитим пројектним документима и активностима у раној фази како би се успоставио дијалог са заинтересованим странама, од фазе планирања пројекта до спровођења и стављања у функцију. Сви документи који се тичу мера заштите на пројекту а који се припремају у очекивању уговора о финансирању са Светском банком биће објављени и заинтересоване стране консултоване пре евалуације пројекта. У очекивању ПАЗС-ова за конкретне потпројекте, нацрти докумената који спадају у ОЗЖСДО (нпр. Оквир за управљање животном средином и друштвеним окружењем, План обавеза у области заштите животне средине и друштвеног окружења, Процедуре управљања радном снагом, Оквир политике расељавања и План ангажовања заинтересованих страна на нивоу пројекта) биће јавно објављени најмање 15 дана пре почетка јавних консултација на веб-сајтовима тела које спроводи пројекат и Светске банке. Пакети докумената за објављивање укључиваће:

* + обавештења и најаве који се тичу пројекта,
  + кратак опис пројекта,
  + опис организације јавних консултација (време, место...),
  + начине достављања коментара и повратних информација,
  + кључне рокове,
  + одговарајуће нацрте докумената који спадају у ОЗЖСДО.

Информације о пројекту и распоред активности биће редовно ажурирани, укључујући детаље о периодичности и одлукама донетим после пријема јавних коментара и исказаних забринутости. Ако одлуке о јавним састанцима, локацијама и времену састанака још нису донете, биће пружене конкретне информације о начину обавештавања јавности о будућим приликама за преглед информација и изношење мишљења.

### Предложена стратегија објављивања информација

Предложена стратегија објављивања информација укључује свеобухватан приступ како би се осигурала информисаност свих релевантних заинтересованих страна. У кључне елементе стратегије спадају:

* Објављивање кључних докумената: Кључни пројектни документи (инструменти ОУЖСДО) биће објављени на веб-сајтовима релевантних органа власти, као што су Министарство просвете и градови или општине које учествују у пројекту.
* Састанци са заједницама: Информације ће се ширити на састанцима са заједницама, чиме ће се осигурати добра информисаност локалне заједнице о пројекту.
* Медијски канали: Користиће се различити медијски канали, укључујући новине, плакате, радио и телевизију, како би се допрло до шире публике.
* Информативни центри у школама односно просторијама ЛСУ: Поставиће се тако да пруже информације у доступном формату.
* Штампани материјали: Дистрибуираће се брошуре, леци, плакати и нетехнички резимеи како би се пружиле детаљне информације о пројекту.
* Званична кореспонденција и састанци: Формална комуникација путем званичне кореспонденције и састанака користиће се за дељење информација са заинтересованим странама.
* Друштвени медији: Платформе друштвених медија користиће се за допирање до шире публике и ангажовање заинтересованих страна у реалном времену.
* Инклузивна комуникација: Пројекат ће сарађивати са локалним радио станицама и званичницима како би се организовали састанци на нивоу заједнице на локалним језицима, чиме ће се осигурати да информације буду доступне свима, укључујући жене и омладинске групе.
* Мултимедијални садржај: Аудио-визуелни материјали, као што су видео снимци и инфографике, користиће се за представљање информација на активан и лако разумљив начин.
* Радионице и обуке: Биће организоване радионице и обуке како би се пружиле детаљне информације и директно ангажовале заинтересоване стране.
* Виртуелни састанци и билтени: Виртуелни састанци и електронски билтени користиће се за редовно информисање заинтересованих страна и њихово ангажовање током целокупног трајања пројекта.

Документи који чине ОЗЖСДО (нпр. Оквир за управљање животном средином и друштвеним окружењем, План обавеза у области заштите животне средине и друштвеног окружења, Процедуре управљања радном снагом, Оквир политике расељавања и План ангажовања заинтересованих страна на нивоу пројекта) биће објављени у електронском облику на веб-сајтовима ЈУП/МП и одабраних градова/општина, а биће доступни на српском и енглеском језику:

* на веб-сајту МП (http://www.prosveta.gov.rs/),
* на веб-сајту ЈУП (https://ecec.rs/),
* на огласним таблама и веб-сајтовима одабраних ЛСУ односно школа,
* путем кампања на друштвеним мрежама,
* као штампани материјал доступан у просторијама ЈУП и МП и током јавних консултација.

Пројекат ће бити најављен на радију, телевизији, у писаним и електронским медијима, као и на свим доступним званичним друштвеним мрежама и веб-страницама ЈУП и МП.

Уколико током спровођења пројекта било који документ који је већ објављен буде ажуриран, биће поново објављен и биће одржане јавне консултације.

Биће објављени и конкретни инструменти управљања еколошким и друштвеним ризицима и утицајима, као што су Планови управљања животном средином и друштвеним окружењем (ПУЖСДО).

Документи предузимача везани за управљање еколошким и друштвеним ризицима (који могу укључивати План управљања саобраћајем, планове за припрему и одговор на ванредне ситуације, Кодекс понашања за запослене и ангажоване раднике итд.) биће доступни на веб-сајтовима предузимача и МП, као и на огласним таблама у одабраним школама. Информације о времену спровођења активности пројекта и повезане информације биће објављене на различитим медијима, у новинама и на радију, најмање два недеље пре стварне реализације.

Током фазе развоја и припреме пројекта, стручњак за социјалне и еколошке аспекте припремаће за ЈУП и Светску банку месечне извештаје о еколошким и друштвеним учинцима, који ће укључивати свеже информације о спровођењу ПАЗС-а. Месечни извештаји биће коришћени за израду кварталних извештаја. Квартални извештаји биће објављени и доступни на веб-сајту пројекта.

### Предложена стратегија консултација

Различите активности ангажовања заинтересованих страна предложене су како би се подигла свест о пројекту и омогућиле смислене консултације о пројектим активностима. Ангажовање и приступ заинтересованим странама биће родно прилагођени. Циљане поруке подстакнуће учешће осетљивих друштвених група, истаћи карактеристике пројекта осмишљене као одговор на њихове потребе и повећати приступ користима од пројекта.

Пројекат ће спровести циљање консултација са осетљивим друштвеним групама како би се разумели њихови проблеми/потребе у погледу приступа информацијама, школским/образовним објектима и услугама, као и другим изазовима са којима се суочавају у својим заједницама у вези са овим пројектом.

У предложене методе ангажовања заинтересованих страна и приступи спадају:

1. сусрети лицем у лице са погођеним и другим заинтересованим странама;
2. консултације у малим групама или онлајн састанци (нпр. Webex, Zoom, Skype итд.); где је то могуће и примерено, биће креиране посвећене онлајн платформе и групе за размену порука погодне за ову сврху, засноване на типу и категорији заинтересованих страна;
3. диверсификација комуникационих канала и веће ослањање на друштвене мреже, групе за размену порука, наменске онлајн платформе и мобилне апликације (нпр. Facebook, Twitter, WhatsApp, ViberApp, веб линкови/сајтови итд.);
4. традиционални канали комуникације, као што су ТВ, радио, наменске телефонске линије, јавна обавештења кад заинтересоване стране немају приступ онлајн каналима или их не користе често;
5. јавни скупови у школама;
6. тренинзи/радионице;
7. јавна обавештења;
8. електронске публикације путем друштвених мрежа и саопштења за штампу;
9. дистрибуција штампаних материјала на означеним јавним местима; саопштења за штампу у локалним медијима;
10. информативни леци и брошуре; аудио-визуелни материјали;
11. појединачни састанци са осетљивим друштвеним групама, уз одговарајуће прилагођавање формата консултација;
12. жалбени механизам;
13. кад је неопходно директно ангажовање погођених страна или корисника, биће утврђени канали за директну комуникацију за свако погођено домаћинство путем комбинације е-мејл порука, поште, онлајн платформи, наменских телефонских линија са информисаним оператерима.

### Предложена стратегија / различите мере за укључивање ставова и подстицање учешћа осетљивих друштвених група

С обзиром на додатни терет и тешкоће с којима се суочавају осетљиве друштвене групе, ЕСС10 Пар. 16 наводи да „ПАЗС укључује различите мере које омогућавају ефикасно учешће оних који су идентификовани као припадници осетљивих друштвених група. Могу бити потребни појачан приступ и повећан ниво ресурса за комуникацију с различито погођеним групама, како би сви могли да добију информације које су им потребне у вези с питањима која их се потенцијално тичу.”

Дискусије у фокус групама, прилагођене околностима група, могу такође бити предвиђене као одговарајуће, при чему се информације пружају на језику који је разумљив тим групама. У складу с тим, особама са ограниченим физичким способностима (са инвалидитетом или ограниченом покретљивошћу), које могу чак и индиректно бити погођене, треба омогућити олакшице при изношењу мишљење, а њихови ставови ће бити одговарајуће размотрени. Биће примењене циљане мере за обезбеђивање учешћа у активностима са заинтересованим странама, као што су организовање консултација у различитим терминима погодним за различите групе, обезбеђивање превоза ако је потребно и допирање до просторно изолованих заједница.

Пројекат/МП ће ангажовати квалификованог сталног стручњака за социјална питања, са искуством у спровођењу фокус група са посебно осетљивим групама. Овај стручњак ће се постарати да заказане активности буду прилагођене специфичним потребама појединаца из осетљивих друштвених група. Стручњак за социјална питања такође ће се постарати да сви коментари од стране тих појединаца буду на одговарајући начин решени и да се ефикасно затвори круг повратних информација. Стручњак за социјална питања редовно ће извештавати СБ о активностима за ангажовање осетљивих друштвених група.

**Сумарни преглед потреба за ангажовање заинтересованих страна и анализа интереса и утицаја**

Утврђене групе заинтересованих страна и њихов утицај, упоређени са интересом који могу имати за пројекат, одредиће тип и учесталост активности на ангажовању сваке групе. Боје у матрици интереса и утицаја ниже помоћи ће код одређивања врсте ангажовања на коју се треба усредсредити и зашто.

У Табели 3 представљене су кључне групе и категорије заинтересованих страна, природа њиховог интереса у пројекту, као и ниво њиховог интересовања за пројекат и утицаја на пројекат, на основу боја представљених у матрици доле.

Табела : Матрица утицаја и интереса

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ниво утицаја** |  |  |  |  |
| **Висок** | **Укључивање/ангажовање** | **Укључивање/ангажовање** | **Партнер** |  |
| **Средњи** | **Информисање** | **Консултовање** | **Консултовање** |  |
| **Низак** | **Информисање** | **Информисање** | **Консултовање** |  |
|  | **Низак** | **Средњи** | **Висок** | **Ниво интереса** |

*Табела 3:* Ниво ангажовања заинтересованих страна на основу њиховог нивоа интересовања и утицаја

| Група заинтересованих страна | | | Природа интересовања | Ниво интереса | Ниво утицаја | Ниво ангажовања |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Особе погођене пројектом | Појединци | Ученици | Потенцијални утицаји током извођења грађевинских радова (као што су безбедност, бука, прашина, итд.) и трајање грађевинских радова; пројектне активности које ће утицати на школовање (школске субвенције, обогаћени програми, целодневна настава, итд) | Висок | Низак | Консултовати |
| Учитељи, наставници , стручни сарадници, директори школа | Потенцијални утицаји током извођења грађевинских радова (као што су безбедност, бука, прашина, итд.) и трајање грађевинских радова; пројектне активности које ће утицати на школовање (школске субвенције, мере мотивације за наставно особље, обогаћени програми, целодневна настава, итд) | Висок | Средњи | Консултовати |
| Чланови заједнице, локални становници | Забринутост због здравља и безбедности заједнице, утицај грађевинских радова на саобраћај (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације) | Висок | Средњи | Информисати |
| Родитељи | Потенцијални утицаји током извођења грађевинских радова (као што су безбедност, бука, прашина, итд.) и трајање грађевинских радова; пројектне активности које ће утицати на школовање (школске субвенције, обогаћени програми, целодневна настава, итд) | Висок | Средњи | Консултовати |
| Заједнице | Локална заједница | Забринутост због здравља и безбедности заједнице, утицај грађевинских радова на саобраћај (бука, прашина, оштећења, емисије, вибрације) | Висок | Висок | Консултовати |
| Правна лица | Наставнички синдикати | Утицај активности пројекта на образовни систем и, на пример, плате наставног кадра | Висок | Средњи | Информисати |
| Управа школе  Школски одбори  Стручна и саветодавна тела | Потенцијални утицаји током извођења грађевинских радова (као што су безбедност, бука, прашина, итд.) и трајање грађевинских радова; пројектне активности које ће утицати на школовање (школске субвенције, обогаћени програми, целодневна настава, итд) | Висок | Низак | Информисати |
| Остале заинтересоване стране | Владине агенције и институције | Министарство финансија | Контрола Споразума о зајму | Висок | Висок | Партнери |
| Министарство просвете | Главни партнер Светске банке у спровођењу пројекта и тело које спроводи пројекат | Висок | Висок | Партнери |
| ЈУП у склопу МП | Управљање пројектом и спровошење, надзор, извештавање, финансијско, еколошко и социјално управљање ризицима, управљање притужбама, примена ПАЗС-а и координација | Висок | Висок | Партнери |
| ЛСУ (укључујући релевантне секторе: управљање земљиштем, просвета) | Потенцијални утицаји током извођења грађевинских радова (као што су безбедност, бука, прашина, итд.) и трајање грађевинских радова; пројектне активности које ће утицати на школовање (школске субвенције, обогаћени програми, целодневна настава, итд); укупни утицај активности пројекта на локалну заједницу | Средњи | Средњи | Консултовати |
| ЗВКОВ, ЗУОВ | Утицај активности пројекта на образовни систем; правовременост и ефикасност пројектних активности | Висок | Висок | Партнери |
| СБ | Постизање развојног циља пројекта и усклађеност са стандардима заштите животне средине и друштвеног окружења | Висок | Висок | Партнери |
| Академске институције (нпр. Учитељски факултет) | Промене у наставним програмима за образовање учитеља | Средњи | Висок | Консултовати |
| Потенцијални понуђачи | Домаћи и међународни добављачи и грађевински консултанти | Учешће у различитим поступцима јавних набавки | Висок | Средњи | Консултовати |
| Јавност | Општа јавност, НВО | Укупни утицај и резултати пројекта | Висок | Низак | Информисати |
| Медији | Национални медији (радио, ТВ, штампа) | Широка и редовна дистрибуција информација везаних за пројекат, обезбеђивање видљивости и лакше ангажовање заинтересованих страна | Средњи | Низак | Информисати |
| **Осетљиве друштвене групе** | Појединци | Ученици ромске националности и припадници других мањинских заједница и њихови родитељи; ученици односно родитељи ученика са сметњама у развоју, инвалидитетом и хроничним болестима; ученици из породица с ниским примањима и родитељи таквих ученика; породице с једним родитељем, мушког или женског пола; економски маргинализоване и угрожене групе (особе које живе испод границе сиромаштва); становници удаљених и тешко приступачних подручја: деца и породице које живе у географским подручјима с ограниченим приступом пројектима и ресурсима. | Приступачност школских/образовних објеката током градње и утицај пројекта (нпр. да ли ће добити неке подстицаје односно мотивационе мере за похађање школе или за спречавање напуштања школе). | Висок | Низак | Консултовати |

*Табела 4:* Предложене активности за ангажовање заинтересованих страна

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Стадијум пројекта** | **Циљане заинтересоване стране** | **Теме ангажовања** | **Употребљене методе** | **Локација/учесталост** | **Одговорност** |
| ***Припремна фаза*** | **Стране погођене пројектом:**   * Наставни кадар/управа школе/стручни сарадници * Ученици * Родитељи / савети родитеља * Школски одбори * Професионална и саветодавна тела школе * Чланови заједнице | * Развојни циљ пројекта и планиране пројектне активности * Пројектни планови, укључујући контролне листе ПОЗШСДО, ПАЗС, ОУЖСДО, ПУРС и ПУЖСДО * Комуникација о изради пројекта (изградња или реконструкција школских објеката) * Грантови за школе * Вредновање учења * Увођење модела целодневне наставе * Програм обогаћене наставе * Обуке за учитеље, наставнике и директоре * Редовно ажурирање података о спровођењу пројекта * Жалбени механизам | * Јавни скупови у школама * Обуке/радионице * Обавештења за јавност * Електронске публикације преко друштвених мрежа и саопштења за јавност * Подела штампаног материјала на наменским јавним местима; саопштења за јавност у локалним медијима * Информативни леци и брошуре; аудио-визуелни материјали * Жалбени механизам | * Састанци поводом покретања пројектних активности у одабраним школама * Комуникација путем масивних/друштвених медија (по потреби) * Огласне табле локалних савета и информативни пунктови с брошурама/постерима у погођеним ЛСУ (стално) * Грађевински радови – обавештење 4 недеље унапред * Месечни састанци у одабраним ЛСУ | ЈУП / тим за заштиту жив. средине и соц. окружења |
| **Стране погођене пројектом** **из осетљивих друштвених група**   * Ученици ромске националности и њихови родитељи * Ученици припадници других мањинских група и њихови родитељи * Ученици са сметњама у развоју и инвалидитетом * Ученици из удаљених, руралних подручја и њихови родитељи * Ученици из домаћинстава с ниским приходима и њихови родитељи * Станари без правног основа или узурпатори * Особе које насељавају подручје пројекта * Домаћинства из осетљивих друштвених група | * Пројектне активности које утичу на ученике из осетљивих друштвених група, као што су школски грантови, целодневна настава или приступ обогаћеним наставним програмима * Комуникација по питању конципирања пројекта (концепт изградње или реконструкције школских објеката) у вези са, нпр. обезбеђивање приступа ученицима са сметњама у развоју и инвалидитетом * Жалбени механизам | * Одвојен исастанци фокус група са осетљивим друштвеним групама, уз одговарајуће прилагођавање формата консултација (нпр. употреба језика који разумеју погођене стране, обезбеђивање превоза итд.) | * Информативни пунктови с брошурама/постерима у погођеним ЛСУ (стално) * Састанци и фокус групе у школама * Састанци у домовима погођених страна, где је пригодно | ЈУП / стручњак за друштвена питања |
| **Остале заинтересоване стране (спољне)**   * Релевантни заводи (ЗВКОВ и ЗУОВ * Представници ЛСУ * Синдикати у просвети * Факултети за образовање учитеља и наставника и стручних сарадника * Јединице школске управе * Национална министарства * Штампа и медији * НВО * Општа јавност | * Комуникација по питању РЦП и планираних пројектних активности * Редовно ажурирање информација о пројекту * Комуникација пројектних планова, укључујући контролне листе ПОЗШСДО, ПАЗС, ПУЖСДО * Жалбени механизам | * Физички састанци * Заједнички јавни састанци / састанци заједнице са погођеним странама * Подела информативних материјала и обавештења о пројектним активностима | * Састанци поводом покретање пројекта * Месечни/кварталнисастанци у свим погођеним ЛСУ * Комуникација путем масивних/друштвених медија (по потреби) * Информативни пунктови с брошурама/постерима у погођеним ЛСУ (стално) | ЈУП / тим за заштиту жив. средине и соц. окружења |
| **Остале заинтересоване стране (спољне)**   * Добављачи * Уговорне стране / консултанти * Извођачи радова * Радници | * Комуникација по питању конципирања пројекта (концепт изградње или реконструкције школских објеката) * Комуникација пројектних планова, укључујући контролне листе ПОЗШСДО, ПАЗС, ПУЖСДО * Идеја развоја потпројеката и принципи заштите жив. средине и друш. окружења * Жалбени механизам | * ПУЖСДО документи објашњени у Захтеву за подношење понуда у поступцима набавке * Јавни скупови * Физички састанци * Информативни леци и брошуре; аудио-визуелни материјали | * Састанци поводом покретање пројекта * Информативни пунктови с брошурама/постерима у погођеним ЛСУ (стално) * Жалбени механизам (стално) | ЈУП / тим за заштиту жив. средине и соц. окружења |
| **Остале заинтересоване стране (унутрашње)**   * Остало особље ЈУП-а * Надзор * Консултанти | * Информације о пројекту – обим, идеја и принципи за заштину жив. средине и друш. окружења * Обуке по питању подуправљачких планова * Жалбени механизам process | * Физички састанци * Обуке/радионице; * Позив на јавне састанке / састанке у заједници | * По потреби | ЈУП / тим за заштиту жив. средине и соц. окружења |
| ***Фаза спровођења*** | **Стране погођене пројектом**   * Ученици и наставни кадар * Родитељи / савети родитеља * Школски одбори * Стручна и саветодавна тела школе * Ученици и родитељи ромске националности * Девојчице ромске националности * Ученици са сметњама у развоју и инвалидитетом * Ученици из домаћинстава с ниским приходима | * Стално спровођење свих метода ангажовања покренутих током припремне фазе са погођеним странама * Еколошки, друштвени и безбедносни стандарди у локалним заједницама * Мишљење заинтересованих страна о пројекту * Спремност и одговор у хитним случајевима * Трајање и обим грађ. радова * Остале пројектне активности (као што су школски грантови); * Еколошки и друштвени ризици и мере ублажавања | * Јавни скупови * Обуке/радионице * Посебни састанци са ученицима и родитељима из осетљивих друш. група * Појединачна комуникација с погођеним странама * Комуникација путем масивних/друштвених медија – *Facebook, WhatsApp* * Објављивање писаних информација –брошуре, постери, флајери, веб-сајтови * Информативни пунктови – у општинама и штабовима * Жалбени механизам (ЖM) * Анкете грађана и погођених страна – по завршетку радова | * Месечни/кварталнисастанци у свим погођеним ЛСУ у којима се одвијају радови * Комуникација путем масивних/друштвених медија (по потреби) * Информативни пунктови с брошурама/постерима у погођеним ЛСУ (стално) | ЈУП  Консултанти за надзор  Извођачи радова  Тимови у оквиру Жалбеног механизма |
| **Остале заинтересоване стране (спољне)**   * Синдикати у просвети * Факултети за образовање учитеља и наставника и стручних сарадника * Јединице школске управе * Национална министарства * Штампа и медији * НВО * Општа јавност | * Информације о пројекту – обим, идеја и принципи за заштину жив. средине и друш. окружења * Координационе активности * Утицај на здравље и безбедност * Могућности запошљавања * Забринутост за екологију * Забринутост за друштвено окружење * Жалбени механизам | * Јавни скупови * Обуке/радионице * Комуникација путем масивних/друштвених медија – *Facebook, WhatsApp* * Објављивање писаних информација –брошуре, постери, флајери, веб-сајтови * Информативни пунктови – у општинама и одабраним школама * Жалбени механизам; * Пројектне туре за медије и локалне представнике | * Месечни/кварталнисастанци у свим погођеним ЛСУ у којима се одвијају радови * Комуникација путем масивних/друштвених медија (по потреби) * Информативни пунктови с брошурама/постерима у погођеним ЛСУ (стално) | ЈУП / тим за заштиту жив. средине и соц. окружења |
| **Остале заинтересоване стране (унутрашње)**   * Остало особље ЈУП-а * Консултанти за надзор * Извођачи радова, подизвођачи, пружаоци услуга, добављачи и њихови запослени | * Информације о пројекту – обим, идеја и принципи за заштину жив. средине и друш. окружења * Жалбени механизам | * Физички састанци * Обуке/радионице * Позиви на јавне састанке / састанке са заједницом | * По потреби | ЈУП  Извођачи радова |
| ***Завршна фаза*** | **Стране погођене пројектом**   * Ученици и наставни кадар * Родитељи / савети родитеља * Школски одбори * Стручна и саветодавна тела школе * Ученици и родитељи ромске националности * Девојчице ромске националности * Ученици са сметњама у развоју и инвалидитетом * Ученици из домачинстава с ниским приходима | * Задовољство активностима ангажовања и ЖМ-а * Жалбени механизам * Мере безбедности и здравља заједнице | * Јавни скупови * Обуке/радионице * Појединачна комуникација с погођеним странама * Комуникација путем масивних/друштвених медија – *Facebook, WhatsApp* * Објављивање писаних информација –брошуре, постери, флајери, веб-сајтови * Информативни пунктови – у општинама и одабраним школама Жалбени механизам | * Комуникација путем масивних/друштвених медија (по потреби) * Информативни пунктови с брошурама/постерима у погођеним ЛСУ (стално) | ЈУП |
| **Остале заинтересоване стране (спољне)**   * Штампа и медији * НВО * Радничка удружења * Синдикати у просвети * Академске установе * Национална министарства * Јединице школске управе * Сектори ЛСУ * Општа јавност | * Жалбени механизам * Мере безбедности и здравља заједнице | * Комуникација путем масивних/друштвених медија * Објављивање писаних информација * Објављивање активности на веб-сајту МП и сајтовима релевантних ЛСУ/школа | * Комуникација путем масивних/друштвених медија (по потреби) | ЈУП и тим за односе с јавношћу |

У раној фази ЈУП ће организовати **састанке поводом покретања пројекта**. Такво ангажовање ће се наставити кад год буду договорени нови потпројекти и биће интегрисано у развојни програм ПАЗС-а на нивоу потпројеката. ЈУП ће се ослонити на подршку одговарајућих ЛСУ и одабраних школа у организовању састанака са заједницом / активности за подизање свести у свим насељеним местима током целокупног трајања пројекта. Састанци поводом покретања пројектних активности биће први корак у припремним активностима за потпројекте. Пројекат ће имати циљани приступ осетљивим друштвеним групама пре ових састанака како би се обезбедило њихово ангажовање у пројекту.

**Комуникација путем масовних медија / друштвених мрежа:** ЈУП ће ангажовати стручњака за заштиту животне средине и друштвена питања, који ће бити одговоран, између осталог, за комуникацију и помоћи ЈУП-у у објављивању и ширењу информација и комуникацији са школама и локалним становништвом. Медији ће бити одабрани у складу са специфичностима сваке заједнице, узимајући у обзир тип и осетљивост заинтересованих страна. У обзир ће се узимати локални контекст. ЈУП ће ангажовати стручњака за комуникације који ће олакшати ове активности, заједно са стручњаком за заштиту животне средине и друштвена питања.

**Материјали за комуникацију:** Писане информације биће доступне јавности путем различитих комуникационих материјала, укључујући брошуре, флајере, плакате, итд. Сет за односе са јавношћу биће специјално осмишљен и дистрибуиран у штампаној и електронској форми. ЈУП ће такође редовно ажурирати своју веб-страницу (барем квартално) кључним информацијама о пројекту и извештајима о еколошком и друштвеном учинку пројекта, на енглеском и српском језику. Веб-страница ће такође садржати информације о приступу Жалбеном механизму у склопу пројекта (видети следећи пасус).

**Жалбени механизам**: У складу са захтевима ЕСС10 Светске банке, на пројекту ће бити успостављен специфичан Жалбени механизам (ЖМ). Детаљи о ЖМ-у дати су у Поглављу 9. Биће креирани специјализовани комуникациони материјали (брошуре и плакати о ЖМ) како би се локални становници упознали с каналима и процедурама за решавање притужби. Такође ће бити развијен приручник о ЖМ-у, а кутије за сугестије биће постављене у свакој погођеној општини или граду. Како би се пратиле и регистровале жалбе примљене у оквиру пројекта, планиран је посебан систем за управљање информацијама о ЖМ-у / база података. Интерна обука о ЖМ-у биће организована за особље ЛСУ, школа и извођаче радова. Веб-страница ЈУП-а биће јасна у погледу тога како било који заинтересовани актер може да достави повратне информације, коментаре, постави питања, изрази забринутости и уложи притужбу, укључујући могућност електронског слања притужби. Такође ће пружити информације о томе како комисија ЖМ-а функционише у погледу процеса и рокова.

**Информативни пунктови**: Информативни пунктови ће становицима пружати информације о активностима ангажовања заинтересованих страна, свеже информације у вези са изградњом и контакт информације ЈУП-а. ЈУП ће поставити ове пунктове у просторијама одабраних ЛСУ и школа, где ће становници моћи да се сретну и размене информације о пројекту са погођеним странама и другим заинтересованим странама. Брошуре и флајери о различитим друштвеним и еколошким питањима везаним за пројекат биће доступни на овим информационим пунктовима.

**Анкетирање грађана / погођених страна и повратне информације**: Шест месеци након сваког састанка поводом покретања пројекта ЈУП ће спровести анкету на узорку о задовољству заинтересованих страна како би прикупио повратне информације о: i) процесу ангажовања и квалитету и ефикасности коришћених метода; ii) нивоу инклузивности у процесу ангажовања; iii) квалитету комуникације и дијалога са унутрашњим заинтересованим странама (ЈУП, извођачи радова, ЖМ итд.) током извођења грађ. радова. Резултати анкета ће бити повратне информације о ефикасности пројектних активности које ће бити коришћене за побољшање нивоа комуникације. Ово ће омогућити ЈУП-у да установи потенцијалне проблеме у концепту пројекта. Подаци из анкета биће анализирани према старосној доби, полу и локацији. Резултати анкета с предложеним корективним мерама биће објављени на веб-страници МП и разматрани на консултативним састанцима.

**Обуке, радионице**: За особље извођача радова и евентуално релевантне заинтересоване стране из локалних власти биће обезбеђене обуке о различитим друштвеним и еколошким питањима. Тематика обука обухватиће сензибилизацију на ризике од родно заснованог насиља.

### Предложена стратегија за укључивање ставова осетљивих друштвених група

Пројекат ће предузети посебне мере како би скрајнуте и осетљиве друштвене групе имале једнаке могућности за приступ информацијама, давање повратних информација или подношење жалби. Ангажовање Струшњака за животну средину и друштвена питања помоћи ће обезбеђивање проактивног приступа свим групама становништва. Фокус групе посвећене искључиво осетљивим друштвеним групама, укључујући ученике и родитеље ромске националности, биће организоване како би се прикупили њихови ставови и забринутости и утврдила било каква кумулативна осетљивост која произилази из њиховог неинтегрисаног статуса у заједници и утицаја које изазива пројекат.

Пројекат ће спровести циљане консултације са осетљивим друштвеним групама како би се разумели њихови проблеми/потребе у погледу приступа информацијама, објектима и услугама које пројекат подржава, као и други изазови с којима се суочавају код куће, на радном месту и у својим заједницама. Неке од стратегија које ће бити примењене за ефикасно ангажовање и комуникацију са осетљивим друштвеним групама биће:

* Ученице и њихови родитељи: тимови за ангажовање заједнице морају бити родно уравнотежени и промовисати женско лидерство унутар тимова; осмислити онлајн и личне анкете и друге активности ангажовања како би жене које обављају неплаћене послове у домаћинству могле да учествују;
* Ромски и други ученици из мањинских заједница и њихови родитељи: пружити информације на језику мањине; заказати фокус групе и састанке у одговарајуће време;
* Ученици са сметњама у развоју и инвалидитетом и њихови родитељи: пружити информације у приступачним форматима, као што су Брајево писмо, крупна слова; понудити различите облике комуникације, као што су титлови или потписани видео снимци, титлови за особе са оштећеним слухом, онлајн материјали за особе које користе асистивне технологије; организовати састанке у њиховим домовима или другим приступачним просторијама.

На основу даљег идентификовања осетљивих друштвених група током развоја ПАЗС-а за конкретне потпројекте и утврђивања специфичних фактора њихове осетљивости, прилагођаваће се стратегија ангажовања осетљивих друштвених група.

### Временски след

Планови за ангажовање заинтересованих страна на нивоу потпројеката биће припремљени чим постану познати детаљи о потпројектима. Временски след спровођења још није утврђен а детаљи ће бити део активности на објављивању информација и ангажовању заинтересованих страна.

### Преглед коментара

### 

Коментари на све објављене податке и ОЗЖСДО документе биће одмах прегледани од стране стручњака за заштиту жив. средине и друш. окружење у склопу ЈУП-а по њиховом доласку. Главни коментари биће укључени у финалну верзију ОЗЖСДО докумената и објављени, заједно са извештајем о повратним информацијама, тј. (i) листа медија у којима је обавештење објављено, (ii) садржај обавештења, (iii) време објављивања, (iv) листа примљених повратних информација.

### Будуће фазе пројекта

Заинтересоване стране биће редовно информисане током развоја пројекта, укључујући извештаје о еколошком и друштвеном учинку пројекта, као и спровођењу ПАЗС-а и ЖМ. Током фазе развоја и припреме пројекта, стручњак за заштиту жив. средине и друш. окружење припремаће за ЈУП и Светску банку месечне извештаје о друштвеном и еколошком учинку, који ће укључивати најсвежије информације о спровођењу ПАЗС-а. Месечни извештаји ће се користити за развој кварталних и годишњих извештаја. Квартални и годишњи извештаји биће објављени на веб-сајту пројекта.

### Припрема ППАЗС

Овај План ангажовања заинтересованих страна на нивоу пројекта (ППАЗС) служи као основ за планирање ангажовања заинтересованих страна на нивоу потпројеката, који ће бити припремљени за потројекте чим буду познате специфичне локације, групе заинтересованих страна, као и специфичан тип и распоред активности за потпројекте. Ови планови ће предложити циљане мере ангажовања заинтересованих страна, које у великој мери зависе од детаља потпројекта, укључујући његов обухват, локацију и временски оквир спровођења активности пројекта.

Опсег и ниво детаља ПАЗС-а на нивоу потпројеката треба да буду у складу с природом и обимом потпројекта, потенцијалним ризицима и утицајима, као и нивоом забринутости у вези с потпројектом, и могу бити припремљени за одређене групе активности пројекта (нпр. школске грантове итд.).

Развој ПАЗС-а на нивоу потпројеката засниваће се на одабиру података који ће обезбедити релевантне информације које могу бити корисне за разумевање карактеристика људи/заједница које ће бити погођене пројектом. То могу, на пример, бити: подаци о животној средини, подаци из пописа, социо-економски подаци (информације о приходима, запошљавању...), подаци о полу итд., а њихови утицаји са аспекта животне средине односно друштва биће објашњени. Опис потпројекта треба да буде конкретан и релевантан како би се разумеле врсте група заинтересованих страна погођених пројектом.

Детаљан преглед кључних питања која су постављена у претходним активностима ангажовања заинтересованих страна, као и начин на који су ране улазне информације о заинтересованим странама утицале на конципирање пројекта, биће укључени у ПАЗС-ове на нивоу потпројеката. Лекције научене из претходних активности ангажовања заинтересованих страна из прошлих или сличних текућих пројеката биће узете у обзир и описане као релевантне.

Сваки ПАЗС на нивоу потпројекта треба да поново размотри листу утвршених заинтересованих страна и постара се да: (i) они које су погођени или би могли бити погођени пројектом (стране погођене пројектом) и (ii) они које могу имати интерес у пројекту (друге заинтересоване стране), буду адекватно идентификовани. Неке групе могу бити заинтересоване за пројекат због сектора у ком делује (нпр. сектор образовања), док друге могу захтевати приступ информацијама само зато што се предлаже јавно финансирање као подршка пројекту. Није важно утврдити основне разлоге због којих људи или групе људи желе информације о пројекту – ако су информације у јавном домену, оне треба да буду доступне свим заинтересованим странама. На основу анализе, ПАЗС-ови на нивоу потпројеката усвајају стратегије ангажовања засноване на потребама заинтересованих страна и анализи њиховог интереса и утицаја.

ПАЗС-ови на нивоу потпројеката треба да буду јасни и концизни и фокусирани на описивање потпројеката и препознавање заинтересованих страна. Фокус ће бити на сегрегацији кључних информација које ће бити доступне јавности, на језицима на којима ће бити доступне и где ће бити најбоље доступне како би се омогућио инклузиван приступ. ПАЗС-ови на нивоу потпројеката треба да буду циљани и да покажу начин ангажовања специфичан за конкретне заинтересоване стране, концизни али свеобухватни, и треба да објасне могућности приступа информацијама, могућности организовања јавних консултација, постављање рока за коментаре, као и да објасне како ће људи бити обавештени о новим информацијама или имати могућност да дају повратне информације, укључујући и то како ће оне бити процењивање и узимане у обзир.

ПАЗС-ови на нивоу потпројеката прошириће се на ЖМ утврђен у овом ППАЗС-у и утврдити и промовисати локалне канале за подношење жалби као део кампање подизања свести. Биће успостављена обавеза објављивања рутинских информација о еколошком и социјалном учинку пројекта, укључујући могућности за консултације и начин управљања жалбама.

Фактори који доводе до осетљивости биће детаљно процењени и утвршени током развоја потпројеката, на основу група утврђених у овом контексту. Информације које следе могу помоћи у описивању приступа за разумевање ставова ових група:

• Утврдити ко су осетљиви или скрајнути појединци или групе и која ограничења они могу имати у учешћу односно разумевању информација о пројекту или учешћу у процесу консултација.

• Шта би могло спречити ове појединце или групе да учествују у планираном процесу? (На пример, језичке разлике, недостатак превоза до догађаја, приступачност локација, инвалидитет, недостатак разумевања процеса консултација).

• Како они обично добијају информације о заједници, пројектима, активностима?

• Да ли имају ограничења у погледу доба дана или локације за јавне консултације?

• Какава додатна подршка или ресурси могу бити потребни да се омогући овим људима да учествују у процесу консултација? (Примери су пружање превода на мањински језик, знаковни језик, информације штампане крупним словима или на Брајевом писму; избор приступачних места за догађаје; организовање превоза за људе из удаљених области до најближег састанка; организовање малих, фокусираних састанака на којима ће заинтересованима из осетљивих друштвених група бити лакше да постављају питања или изнесу забринутости).

• Ако не постоје организације активне на подручју пројекта које раде са осетљивим друштвеним групама, као што су особе са сметњама у развоју и инвалидитетом, контактирајте медицинске стручњаке који су можда боље упознати са маргинализованим групама и знају како најбоље комуницирати с њима.

• Какав је недавни ангажман пројекта са осетљивим заинтересованим странама и њиховим представницима?

Биће утврђен сумарни преглед потреба заинтересованих страна, заснован, између осталог, на изазивачима осетљивости али и другим баријерама које изискују адаптацију уобичајених алата за комуникацију и ангажовање. ПАЗС-ови на нивоу потпројеката сумираће главне циљеве програма ангажовања заинтересованих страна и предвиђени распоред за различите активности ангажовања заинтересованих страна: у којим ће се фазама пројекта одржати, са којом периодичношћу и која одлука се доноси о коментарима и забринутостима које стране изнесу.

ПАЗС-ови на нивоу потпројеката укратко ће описати које ће информације бити објављене у којим форматима, као и врсте метода које ће се користити за комуницирање са сваком групом заинтересованих страна. Методе који се користе разликоваће се у зависности од циљне публике.

Биће усвојена стратегија консултација, с методама које зависе од циљне публике (на пример, разговори, анкете, јавни састанци, партиципативне методе). Развиће се стратегија за укључивање ставова осетљивих друштвених група и на који начин ће њихови ставови бити прикупљени.

Детаљи о томе који ће се ресурси користити у управљању ПАЗС-ом и његовом спровођењу и који је буџет планиран за снесметано спровођење, укључујући активности праћења и вредновања, показаће капацитет и посвећеност спровођењу ПАЗС-а и активности у оквиру њега.

ПАЗС-ови на нивоу потпројеката биће припремљени у консултацији са заинтересованим странама и објављени у складу са захтевима за објављивање и консултације који су описани у овом ПАЗС на нивоу пројекта.

## РЕСУРСИ И ОДГОВОРНОСТИ У СПРОВОЂЕЊУ АКТИВНОСТИ ЗА АНГАЖОВАЊЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

### Ресурси

Детаљни буџети биће даље прецизирани у ПАЗС-има на нивоу потпројеката и могу укључивати категорије наведене у табели ниже. ПАЗС-и на нивоу потпројеката направће праведну и тачну процену потребних средстава за несметано спровошење стратегије ангажовања.

Табела 5: *Привремене категорије буџета за ефикасно спровођење активности ангажовања*

|  |  |
| --- | --- |
| **Буџетске категорије** | |
| **1. Плате особља и повезани трошкови** | **4. Обуке** |
| *1a Консултант за заштиту жив. средине и друш. окружења* | 4a *Обуке о еколошким/друштвеним питањима за ЈУП и особље извођача радова* |
| 1b. *Нпр. путни трошкови за особље* | 4b *Обуке по питању РЗН и СИУ за ЈУП и особље извођача радова* |
| **2. Догађаји** | **5. Анкетирање корисника** |
| *2a Скупови за представљање потпројеката* | *5a Анкета виђења пројекта на средини спровођења* |
| *2b Састанци поводом покретања потпројеката* | *5b Анкета виђења пројекта на крају спровођења* |
| *2b Огранизација фокус група* | **6. Жалбени механизам** |
| *2c Спровошење анкета* | *6a Обуке комисија за пријем жалби* |
| **3. Комуникационе кампање** | *6b Оформљавање локалних пунктова за пријем притужби* |
| 3a *Постери, леци* | *6c Комуникациони материјали за ЖМ* |
| *3b Кампање на друштвеним мрежама* | **7. Остали трошкови** |
| 3c *Радионице* | 7a … |

### Управљачке функције и одговорности

ЈУП ће бити генерално одговоран за планирање и спровођење активности ангажовања заинтересованих страна, као и за друге релевантне активности информисања, објављивања информација и консултација и за функционисање Жалбеног механизма (ЖМ). ЈУП ће развијати ПАЗС-е на нивоу потпројеката.

Табела 6: *Управљачке функције и одговорности*

|  |  |
| --- | --- |
| **Актер** | **Одговорности у ангажовању заинтересованих страна** |
| Министарство просвете | * Висок ниво промоције целокупног пројекта као дела текуће кампање информисања и обавештавања * Промоција активности на потпројектима с релевантним ЛСУ * Ангажовање других релевантним министарстава и високо позиционираних заинтересованих страна |
| Консултант за комуникацију | * Развој комуникационе стратегије која покрива цео ток пројекта * Комуникација и управљање односом с компанијама које су ангажоване за производњу комуникационих материјала (постера, брошура, летака, видео/ТВ спотова…) * Планирање и управљање комуникацијом пројекта путем свих медијских канала (друштвених мрежа, ТВ, радиа, штампаних медија…) |
| Консултант за заштиту жив. средине и друш. окружења ангажован од стране ЈУП | * Развој комуникационе стратегије која покрива цео ток пројекта Комуникација и управљање односом с компанијама које су ангажоване за производњу комуникационих материјала (постера, брошура, летака, видео/ТВ спотова…) * Планирање и управљање комуникацијом пројекта путем свих медијских канала (друштвених мрежа, ТВ, радиа, штампаних медија…) * Вођење евиденције ангажовања заинтересованих страна |
| ЛСУ и управе школа | * Изградња и одржавање конструктивних односа са свим заинтересованим групама у одговарајућој општини (локалне НВО, заједничке организације, ромске асоцијације, удружења родитеља итд.) * Идентификовање било којег проблема који може изазвати повећану забринутост како би се обезбедила рана упозорења на проблеме у заједници и пренеле исте ЈУП-у * Примање и евидентирање притужби погођених страна или других заинтересованих страна и хитно достављање ЈУП-у * Подршка у планирању и логистици за обуке и комуникационе догађаје на локалном нивоу |

Да би се осигурало успешно спровођење ППАЗС-а и припрема ПАЗС-а на нивоу потпројеката и њихово спровођење, ЈУП ће ангажовати стручњаке за друштвена питања на пуно радно време током трајања пројекта како би подржали пројекат и ослониће се на постојеће канале за размену информација Министарства просвете.

## ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ

Извршно тело (МП/ЈУП) не поседује систем за решавање жалби и користи ад хок приступ за све притужбе које стигну путем постојећих контакт података. Стога ће на нивоу ИПЕИП-а бити успостављен Жалбени механизам (ЖМ). Он ће се састојати од централне канцеларије за повратне информације, коју ће успоставити и којом ће управљати ЈУП и локалним канцеларијама за пријем жалби за конкретне потпројекте (заједнички назване Жалбени механизам), успостављене у изабраним школама/општинама. Централна канцеларија ће бити одговорна за свеукупну администрацију жалби. Локалне канцеларије ће служити као локалне тачке за пријем жалби и потврду њиховог пријема путем локалних канала (у вредносном ланцу обележеним као корак 1, корак 2 и корак 3).

Систем и захтеви (укључујући особље) у ланцу деловања при решавању жалби – од регистрације, сортирања и обраде, потврде и праћења, до верификације и предузимања мера, и на крају повратне информације – укључени су у овај ЖМ. Као део кампања за промоцију механизма, ЈУП ће се постарати да релевантно особље буде потпуно обучено и да има одговарајуће информације и стручност за пружање информација путем телефона и пријем повратних информација. Пројекат ће користити постојећи систем (наменске телефонске линије, онлајн, писане и телефонске канале за жалбе) како би све информације везане за пројекат биле дистрибуиране, а жалбе разложене и одговори послати.

У прво време ће сее ЖМ-ом управљати ручно, али се предлаже развој информационог система заснованог на информационим технологијама како би се управљало целокупним ЖМ-ом. Квартални извештаји у виду резимеа жалби, врста, предузетих мера и напретка у погледу решавања нерешених проблема, биће поднети на разматрање шефу ЈУП-а. Кад се предложе сви могући путеви решавања жалбе а подносилац жалбе и даље није задовољан, ЖМ ће га обавестити о праву на правну заштиту.

Пројектни ЖМ биће конципиран тако да прихвати и обрађује анонимне жалбе, гарантујући инклузивност и поверљивост за све заинтересоване стране. Подносиоци жалби, било да су именовани или анонимни, добиће одговор у јасно дефинисаном року, обично не касније од [убацити рок, на пример 15 радних дана] од дана пријема жалбе.

ЖМ ће служити и као информациони центар и као механизам за решавање жалби, доступан онима који су погођени спровођњем свих компоненти пројекта и биће примењив на све активности пројекта и релевантан за све локалне заједнице погођене активностима пројекта. ЖМ ће бити одговоран за примање притужби и одговор на њих и коментаре следеће три групе:

* + особа/правних лица директно погођених пројектом, потенцијалних корисника пројекта;
  + других заинтересованих страна које виде интерес у пројекту; и
  + становника/заједнице заинтересоване за активности пројекта односно погођене њима.

Централна канцеларија ће бити успостављена одмах након процене пројекта, како би управљала притужбама и адекватно одговорила на њих у различитим фазама пројекта, док ће локалне канцеларије постати функционалне кад буде донета одлука о сваком новом потпројекту. Поред ЖМ-а, доступни су и правни лекови предвиђени националним законодавством (судови, инспекције, административна тела итд.).

ЈУП ће сарађивати са локалним канцеларијама у заједничким напорима за успостављање функционалног ЖМ-а и информисање заинтересованих страна о улози и функцији ЖМ-а, контакт особама, каналима пријема и процедурама за подношење жалби у погођеним областима. Информације о ЖМ-у биће доступне:

* на веб-сајту МП (http://www.prosveta.gov.rs/);
* на веб-сајту ЈУП (https://ECEC.rs/);
* на огласним таблама и веб-сајтовима изабраних ЛСУ и школа;
* кроз кампање на друштвеним мрежама.

Иако је ризик од родно заснованог насиља (РЗН) и сексуалног искоришћавања и узнемиравања (СИУ) на пројекту процењен као низак (због (i) очекиваног локалног запошљавања и (ii) очекиваног малог броја радника на грађевинским локацијама), ЖМ ће, из предострожности, препознавати жалбе које се односе на РЗН/СИУ. Таквим жалбама управљаће одвојено обучени стручњак, али ће користити исти процесни ланац и временске рокове описане у наставку (Поглавље 6.5. Пријем жалби и процесни ланац вредности). Потребну обуку за именованог члана особља који ће се бавити оваквим жалбама обезбедиће Стручњак за социјална питања Светске банке.

### Подношење жалби

Ефикасна администрација жалби заснива се на основном скупу принципа конципираних да подстићу праведност процеса и његових исхода. Жалбена процедура биће тако конципирана да буде приступачна, ефикасна, једноставна, разумљива и без трошкова за подносиоца жалбе. Било која жалба може се поднети у склопу ЖМ лично, телефоном или писмено, попуњавањем формулара за жалбу путем телефона, е-поште, поште, факса или личном доставом на адресе/бројеве који ће бити утврђени. Све жалбе могу се поднети анонимно. Локални улазни канали и детаљи о њима биће објављени и биће део кампање подизања свести чим буду познате микро-локације потпројеката.

### Администрирање жалби

Свака жалба ће следити обавезан пут: пријем, процена и класификација, потврда, истрага, одговор, праћење и затварање.

Након пријема жалбе, ЖМ ће извршити брзу процену природе жалбе и одредити озбиљност. У року од пет дана од пријема жалбе ЖМ ће потврдити да је жалба регистрована и доставити подносиоцу жалбе основне информације о следећим корацима. Затим ће бити спроведена истрага како би се питање разумело са становишта подносиоца жалбе и утврдило која акција је потребна. ЖМ ће истражити чињенице и околности и формулисати одговор. Коначни суд ће бити донет а подносиоц жалбе обавештен о коначном решењу најкасније 30 дана од пријема жалбе. Затварање жалбе ће се десити након што буде потврђено да је решење имплементирано. Чак и кад не буде постигнут споразум или кад жалба буде одбијена, резултати ће бити документовани и предузете акције и напори у решавању. Ако жалба не може бити решена на пријатан начин, подносилац жалбе може се окренути формалним судским процедурама које су предвиђене српским националним правним оквиром. Подношење жалбе ЖМ-у не искључује нити спречава тражење решења од надлежних органа, судских или других, у било ком тренутку (укључујући и током процеса жалбе), како је предвиђено српским правним оквиром.

У случају подношења анонимне жалбе, након потврде жалбе у року од три дана од пријема, ЖМ ће истражити жалбу и у року од 30 дана од пријема жалбе објавити коначну одлуку на веб- сајту ЈУП-а.

ЖМ ће водити регистар жалби који ће обухватати све жалбе примљене кроз све канале пријема, садржавајући све потребне елементе за раздвајање жалбе по полу подносиоца, као и типу жалбе. Лични подаци сваког подносиоца жалбе, међутим, биће заштићени Законом о заштити података о личности. Свака жалба ће бити забележена у регистру са следећим минималним подацима:

* + Опис жалбе;
  + Датум потврде пријема жалбе и слања потврде подносиоцу жалбе;
  + Опис предузетих акција (истрага, корективне мере);
  + Датум решавања/пружања повратних информација подносиоцу жалбе;
  + Потврда о спровођењу; и
  + Затварање.

Да би се избегло дуплирање жалби исте особе по истом питању јер постоје различити канали пријема, локалне канцелариеј за пријем притужнби и централна канцеларија размењиваће информације о примљеним жалбама на недељном нивоу и упоређивати регистре жалби. Централизовани регистар ће садржавати напомене о потенцијално дуплираним поднесцима. Вишеструки поднесци о истим догађајима, од истог подносиоца жалбе, имаће једну одлуку, о којој ће подносилац жалбе бити адекватно обавештен.

У случају да притужба не може бити решена на задовољавајући начин за подносиоца жалбе, он/она има право на жалбу. У таквим случајевима ток решавања притужбе прегледаће комисија на нивоу тела које спроводи пројекат (МП). То ће бити други ниво жалбеног поступка. Комисија ће се састојати од три именована члана који нису директно укључени у спровођење пројекта. Комисија ће потврдити пријем жалбе у року од три дана и издати коначну одлуку у року од пет дана од пријема жалбе. Одлука комисије ће садржати детаљно објашњење процеса решавања жалбе као и објашњење коначне одлуке и упутства како да се поступи ако резултат и даље није задовољавајућ за подносиоца жалбе.

### Извештавање о жалбама

Улога ЖМ, поред решавања жалби, биће и похрањивање примљених коментара/жалби и вођење Централног регистра жалби, који ће бити администриран од стране ЈУП-а. Да би се омогућило потпуно упознавање са овим алатом и његовим резултатима, квартални извештаји из ЖМ-а биће доступни на веб-сајту МП. Извештаји ће бити раздвојени по полу подносиоца, врсти жалбе/пријаве и редовно ће бити ажурирани.

### Уношење поднетих жалби

ЈУП ће водити регистар примљених жалби како би свака поднета жалба имала јединствен референтни број и како би се адекватно пратила, а предузете радње биле извршене. При пријему повратних информација, укључујући жалбе, дефинише се следеће:

* тип,
* категорија,
* рок за решавање, и
* договорени план акција.

Свака жалба имаће јединствени референтни број и адекватно праћење, а предузете радње морају бити завршене. Регистар треба да садржи следеће информације:

* име подносиоца жалбе, локацију и детаље жалбе,
* датум подношења и датум кад је жалба унета у базу података пројекта;
* детаље о предложеним корективним акцијама;
* датум предлагања корективне акције послате подносиоцу жалбе (ако је примењиво);
* датум затварања жалбе;
* датум слања одговора подносиоцу жалбе.

### Пријем жалби и ланац вредности

ЖМ обухвата следеће кораке:

**КОРАК 1:** Подношење жалби: било усмено, писмено путем кутије за предлоге/жалбе, фиксним/мобилним телефоном, поштом, СМС-ом, преко друштвених мрежа (*WhatsApp, Viber, Facebook* итд.), и-мејлом, преко веб-сајта и локалне канцеларије за пријем жалби. ЖМ ће такође омогућити подношење и решавање анонимних жалби. ПАЗС-ови за конкретне локације садржаће детаље о пунктовима за пријем жалби и контакт.

**КОРАК 2:** Бележење жалби, класификација на основу типологије приговора и подносилаца жалби у циљу пружања ефикаснијег одговора и пружање почетног одговора одмах ако је могуће: типологија ће бити заснована на карактеристикама подносиоца жалбе (нпр. Осетљиве друштвене групе, особе са сметњаам у развоју и инвалидитетом, људи с језичким баријерама и сл.) и природи жалбе.

**КОРАК 3:** Потврда о пријему жалбе у року од пет дана.

**КОРАК 4:** Истраживање жалбе и дужна пажња: истраживање обухвата прикупљање информација о жалби како би се утврдила њена оправданост и добила јасна слика о околностима које се односе на питање које се разматра. Овај процес обично укључује посете локацијама, преглед докумената, састанке с корисницима ЖМ-а (ако су познати и спремни за учешће) и састанке с појединцима односно телима који могу помоћи у решавању проблема. Предузеће се сви разумни напори да се жалба реши. Ако жалба није довољно јасна, ЖМ је дужан да пружи помоћ, савет и чак помогне у преради поднеска како би жалба постала јасна ради информисаног одлучивања од стране ЖМ-а, у најбољем интересу особа које су погођене пројектом. Ако ЖМ не може одмах да реши проблем, биће предложена дугорочна корективна мера. Одлука ће дати јасну процену жалбе/приговора, јасну пресуду и препоруке за поштено решење и предложити мере за измену будућег поступања које је узроковало жалбу, као и предложити мере за компензацију ако мере ублажавања не могу отклонити штету или повреду. Одлука ће бити писмена и биће достављена особи која је поднела жалбу, као и свим другим особама или ентитетима којима се препоруке и мере односе или су под обавезом према закону. Особа која је поднела жалбу може изразити своје задовољство исходом поступка решавања жалби. Унитарна одлука ће бити изузетак, а решење ће се тражити кроз дијалог ЖМ-а и подносиоца жалбе.

**КОРАК 5:** Саопштавање одлуке у року од 30 дана.

**КОРАК 6:** Одговор подносиоца жалбе, затварање жалбе или предузимање даљих корака ако жалба остане отворена: пре затварања било које жалбе, ЖМ ће:

* потврдити да су предузете потребне акције у оквиру ЖМ-а, да је процес решавања жалби праћен и да је донета поштена одлука;
* организовати састанак или састанке у року од 10 дана од контакта са заинтересованим странама како би се расправило решавање проблема, ако није раније организовано;
* препоручити подносиоцу жалбе / погођеној страни коначну одлуку о мерама ублажавања;
* спровести договорену меру ублажавања;
* ажурирати образац извештаја о жалби и добити потпис подносиоца жалбе/погођене стране;
* потписати образац извештаја о жалби и уписати ажуриране информације о жалби у Регистар жалби;
* послати копије релевантних докумената (нпр. попуњен образац извештаја о жалби, мере ублажавања, записнике са састанка, ако је примењиво) заинтересованим странама.

ПАЗС-ови на нивоу потпројеката садржаће детаље о свим тачкама за пријем жалби, процесу администрирањае жалби, временским оквирима, активностима истраживања и условима затварања, укључујући другу инстанцу за решавање жалби.

Док се ови детаљи не објаве, заинтересовани субјекти се позивају да све жалбе, забринутости и питања пошаљу на контакт тачке испод:

Табела 7: *Контакти у склопу Жалбеног механизма*

|  |  |
| --- | --- |
| **Опис** | **Контакт детаљи** |
| Спроводилац: | Јединица за управљање пројектом (ЈУП) у саставу Министарства просвете |
| Главни контакт: | У транзиционом периоду, до именовања Консултанта за заштиту животне средине и друштвеног окружења, главна контакт-особа биће директор ЈУП |
| Адреса: | Биће утврђена |
| И- мејл: | Биће утврђена |
| Веб-сајт: | www.prosveta.gov.rs |
| Телефон: | Биће утврђен |

Детаљи о локалним канцеларијама за пријем жалби биће познати и објављени у каснијим фазама и биће део кампање подизања свести у оквиру ПАЗС-ова на нивоу потпројеката.

### Праћење жалби и извештавање о жалбама

ЈУП ће бити одговоран за:

* прикупљање података од локалних канцеларија које служе као локалне приступне тачке, о броју, садржају и статусу притужби и њихово учитавање у јединствену регионалну базу података;
* вођење евиденције притужби примљених на регионалном и локалном нивоу;
* праћење нерешених питања и предлагање мера за њихово решавање;
* објављивање кварталних извештаја о функционисању механизама за подношење притужби;
* резимирање и анализу квалитативних података добијених од локалних канцеларија о броју, садржају и статусу притужби и њихово учитавање у јединствену базу података пројекта;
* праћење нерешених питања и предлагање мера за њихово решавање.

Редовни извештаји о праћењу друштвених питања, који ће укључивати и одељак везан за механизме за подношење притужби (ЖМ), достављаће се Светској банци преко ЈУП-а. Ови извештаји ће садржати ажуриране информације о следећем:

* статусу спровођења механизму за подношење жалби (процедурама, обукама, кампањама јавног информисања, буџетирању и сл.);
* квалитативним подацима о броју примљених притужби (захтева, предлога, жалби, молби, позитивних повратних информација) и броју решених притужби;
* квантитативним подацима о врсти притужби и одговора, питањима која су разматрана и притужбама које остају нерешене;
* степену задовољства мерама (одговорима) које су предузете;
* свим предузетим корективним мерама.

## СЛУЖБА СВЕТСКЕ БАНКЕ ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИТУЖБИ

Заједнице и појединци који сматрају да су негативно погођени пројектом који подржава Светска банка (СБ) могу поднети притужбе постојећим пројектним механизмима за решавање притужби или Служби за решавање притужби Светске банке. То гарантује да ће се примљене притужбе брзо размотрити како би се решиле забринутости у вези с пројектом. Заједнице и појединци погођени пројектом могу поднети своју притужбу независном Инспекцијском панелу Светске банке, који утврђује да ли је дошло, или би могло доћи, до штете услед непоштовања политика и процедура Светске банке. Притужбе се могу поднети у било ком тренутку након што су забринутости директно изнесене Светској банци, а руководство Банке добило прилику да одговори. За информације о томе како поднети притужбе Служби за решавање притужби Светске банке, молимо посетите <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

## ПРАЋЕЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Извештаји о праћењу, који документују еколошки и друштвени учинак пројекта, биће квартално припремани од стране ЈУП-а и достављани Светској банци, у складу са општим захтевима за извештавање о напретку утврђеним у (потписаном) Уговору о зајму. Ови извештаји ће укључивати одељак који се односи на ангажовање заинтересованих страна и управљање притужбама.

У Табели 8 предлажен је свеобухватан скуп показатеља везаних за учинак у области ангажовања заинтересованих страна у овој фази. Постизање показатеља засниваће се на информацијама из Регистра ангажовања заинтересованих страна и Регистра притужби.

Табела 8: *Показатељи праћења*

| Показатељ | Како ће се пратити | Одговорност | Учесталост |
| --- | --- | --- | --- |
| Ангажовање погођених страна и осетљивих друштвених група | | | |
| Број и место одржавања формалних састанака | Записник са састанка | Стручњак за друш. питања у ЈУП | Квартално |
| Број и место одржавања неформалних/спонтаних састанака | Записник са састанка | Стручњак за друш. питања у ЈУП | Квартално |
| Број и место одржавања састанака за подизање свести заједнице или обука | Записник са састанка | Стручњак за друш. питања у ЈУП | Квартално |
| Број мушкараца и жена који су присуствовали свим горенаведеним састанцима | Списак присутних | Стручњак за друш. питања у ЈУП | Квартални |
| За сваки састанак број и природа примљених коментара, договорене активности на састанцима, статус активности и како су коментари укључени у систем управљања заштитом жив. средине и друш. окружења на пројекту | Записник са састанка | Стручњак за друш. питања у ЈУП | Квартални |
| Ангажовање осталих заинтересованих страна | | | |
| Број и врста активности са осталим заинтересованим странама, подељених по категорији заинтерсованих страна (владини сектори, ЛСУ, НВО) | Записник са састанка | Стручњак за друш. питања у ЈУП | Квартални |
| Жалбени механизам | | | |
| Број примљених притужби, укупно и локално, на веб-сајту, подељених по полу подносиоца и начину подношења (телефоном, у-мејлом, у разговору) | Регистар жалби | Стручњак за друш. питања у ЈУП, контакт особа за жалбе | Квартални |
| Број примљених притужби од погођених страна, спољних | Регистар жалби | Стручњак за друш. питања у ЈУП, контакт особа за жалбе | Квартални |
| Број притужби које су (i) отворене, (ii) отворене дуже од 30 дана, (iii) решене, (iv) затворене, и (v) број одговора који су задовољили подносиоце током периода извештавања, подељених по категорији жалбе, полу, узрасту и месту подносиоца жалбе | Регистар жалби | Стручњак за друш. питања у ЈУП, контакт особа за жалбе | Квартални |
| Просечно време решавања жалбе, подељено по полу подносиоца и категорији жалбе | Регистар жалби | Стручњак за друш. питања у ЈУП, контакт особа за жалбе | Квартални |
| Број састанака у локалним канцеларијама за пријем жалби и резултати тих састанака | Записник са састанка с потписима присутних | Стручњак за друш. питања у ЈУП, контакт особа за жалбе | Квартални |
| Трендови током периода и поређење броја, категорија и локација жалби са претходним периодима извештавања | Регистар жалби | Стручњак за друш. питања у ЈУП, контакт особа за жалбе | Квартални |

Напомена: Записници са званичних састанака и резимеи неформалних састанака биће приложени кварталном извештају. Они ће садржати преглед ставова учесника и правити разлику између коментара које су изнели мушкарци и жене.

### Повратно извештавање заинтересованих страна по групама – затварање круга повратног информисања

Након што буду развијени, ПАЗС-и на нивоу потпројеката биће периодично и по потреби ажурирани током спровођења пројекта како би информације представљене у документу биле доследне и актуелне а утврђене методе ангажовања остале примерене и ефикасне у односу на контекст пројекта и специфичне фазе његовог развоја. Свака значајна промена у активностима везаним за пројекат или у његовом распореду такође ће представљати промену која захтева одраз у ПАЗС-у на нивоу потпројекта.

Периодични резиме и интерни извештаји о јавним жалбама, упитима и повезаним инцидентима, заједно са статусом примене повезаних корективних/превентивних мера, биће прикупљани од стране одговорног особља и упућивани вишем руководству пројекта. Ови резимеи омогућиће процену броја и природе жалби и захтева за информацијама, као и способности пројекта да их реши благовремено и ефикасно. Информације о активностима ангажовања јавности које је пројекат спровео током године могу се пренети заинтересованим странама на два начина:

* објављивањем посебног годишњег извештаја о интеракцији пројекта са заинтересованим странама и
* увођењем софтверских решења за проширење интеракције и размену информација у два смера, коришћењем платформи за анкете, пожељно уз коришћење једног контролног панела који омогућава лако мерење и разумевање повратних информација (може се применити било која постојећа платформа на централном нивоу Министарства просвете или, алтернативно/поред тога, платформе попут *SurveyMonkey* или других алтернативних онлајн платформи), како би се испунила очекивања грађана после њиховог ангажовања и користиле улазне информације за постизање бољих резултата.

**Редовно праћење показатеља прикупљања повратних информација заинтересованих страна/грађана:** У индикаторе спадају: број консултација, укључујући оне путем телекомуникационих средстава, спроведених у извештајном периоду (нпр. месечно, тромесечно или годишње); број примљених жалби у извештајном периоду (нпр. месечно, тромесечно или годишње) и број оних које су решене у прописаном року; број објављених/емитованих медијских материјала у локалним, регионалним и националним медијима.

Унапређење метода прикупљања повратних информација заинтересованих страна биће детаљно описано у ПАЗС-у на нивоу потпројекта.

Показатељ ангажовања грађана дефинисан је као „Број реализованих развојних планова школа који укључују предлоге из партиципативног планирања.” Овај показатељ може бити допуњен другим, као што је „Проценат школa укључених у пројекат које резултате анкета корисника школа деле са својим заједницама.” Ови показатељи имају за циљ мерење степена у којем су повратне информације заинтересованих страна интегрисане у процесе развоја школа и обезбеђивање транспарентности и одговорности кроз активно дељење резултата са заједницом. Након утврђивања почетног стања, ови показатељи ће се редовно пратити, а напредак ће се пријављивати Светској банци. Континуирано праћење омогућава усклађеност пројекта с потребама заинтересованих страна и одржава ефикасан круг прикупљања повратних информација током спровођења пројекта.

**Затварање круга повратних информација**: Пројекат ће се постарати да се повратне информације ученика, родитеља и наставног особља не само прикупљају већ и активно узимају у обзир у процесу имплементације. Да би се затворио круг повратних информација, ЈУП ће саопштавати како је допринос заинтересованих страна утицао на доношење одлука. На пример, ЈУП ће делити свеже информације и дискутовати о пројектним активностима током округлих столова, наглашавајући како су повратне информације о ваннаставним активностима и развојним плановима школа интегрисане у садржај пројекта. Овај приступ обезбеђује транспарентност, показује вредност доприноса заинтересованих страна и ојачава посвећеност укључивању њихових увида у развој пројекта.

## ПРИЛОЗИ

### Прилог 1. Образац извештаја о ПАЗС

Детаљан списак ангажованих заинтересованих страна, укључујући њихове улоге и значај за пројекат.

Категоризација заинтересованих страна (нпр. државне агенције, осетљиве друштвене групе, НВО, локалне заједнице).

1. **Активности на ангажовању**
   * Сажетак свих активности на ангажовању заинтересованих страна (нпр. састанци, радионице, јавне консултације).
   * Локације, датуми и формати ових активности.
2. **Кључна питања и примљени повратни одговори**
   * Преглед главних тема које су предложиле заинтересоване стране.
   * Сажетак повратних одговора, забринутости и предлога.
   * Утврђивање тема или важних забринутости заинтересованих страна које се понављају.
3. **Одговори и предузете мере**
   * Образложење начина решавања повратног одговора.
   * Предузете или планиране мере за укључивање повратних одговора заинтересованих страна.
   * Ажурирања која су достављена заинтересованим странама, укључујући начин на који је затворен круг повратних информација.
4. **Ангажовање осетљивих друштвених група**
   * Специфичне мере које су предузете за ангажовање осетљивих друштвенихгрупа.
   * Резиме исказаних забринутости и повратних одговора и како су решени.
5. **Жалбени механизам (ЖМ)**
   * Опис спровођења ЖМ током активности на ангажовању заинтересованих страна.
   * Резиме примљених притужби, категорисаних по врсти, и понужених решења.
6. **Изазови и научене лекције**
   * Све потешкоће са којима се сусрело током ангажовања заинтересованих страна.
   * Научене лекције корисне за побољшање будућих процеса ангажовања.
7. **Прилози**
   * Листа учесника у активностима на ангажовању.
   * Копије материјала који су дељени током ангажовања (нпр. презентације, брошуре).
   * Фотографије или друга документација са активности на ангажовању.

Оваква структура гарантује свеобухватан и транспарентан извештај који показује одговорност у решавању забринутости заинтересованих страна.

### Прилог 2. Пример формулара за подношење жалби

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Образац за подношење жалби** | | | |
| Бр. жалбе (попуњава контакт особа у склопу ЖМ): | | | |
| Контакт подаци  (могуће је поднети жалбу анонимно) | Име: | | |
| Адреса: | | |
| Телефон: | | |
| И-мејл: | | |
| Како желите да будете контактирани (штриклирајте једно поље) | Поштом:  ☐ | Преко телефона:  ☐ | Ел. поштом:  ☐ |
| Језик | ☐ српски | ☐ енглески | ☐ други\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Наведите детаље притужбе. Молим вас, опишите проблем, коме се догодио, кад и где се догодио, колико пута итд. Опишите што детаљније. | | | |
| Који је ваш предлог решења, ако га имате? Постоји ли нешто што би нека страна/особа могла учинити да се проблем реши? | | | |
| Како сте поднели овај образац? | Преко веб-сајта  ☐ | И-мејлом  ☐ | Написано руком  ☐ |
| Лично  ☐ | Телефоном  ☐ | Друго (назначити шта)  ☐ |
| Ко је попунио овај образац (ако то није особа назначена горе)? | Име и контакт-подаци: | | |
| Потпис |  | | |
| Име контак-особе којој је додељена одговорност |  | | |
| Решено или прослеђено центру за решавање жалби 1? | ☐ Решено | ☐ Прослеђено | Ако је прослеђено, када: |
| Решено или прослеђено центру за решавање жалби 2? | ☐ Решено | ☐ Прослеђено | Ако је прослеђено, када: |
| **Завршетак** | | | |
| Коначно решење (описати укратко) |  | | |
|  | Кратак опис | Прихваћено? (Да/Не) | Потпис |
| Прво предложено решење |  |  |  |
| Друго предложено решење |  |  |  |
| Треће предложено решење |  |  |  |