

Prevod sa albanskog jezika

**Plan angažovanja zainteresovanih strana (PAZS)**

**Mart 2026.**

Proces ekološke i socijalne procene (due diligence) (ESDD)  
Projekat jačanja prenosne mreže KOSTT-a



OPERATOR SISTEMI, TRANSMISIONI DHE TREGU SH.A.  
TRANSMISSION, SYSTEM AND MARKET OPERATOR J.S.C.  
OPERATOR SISTEMA, PRENOSA I TRŽIŠTA A.D.



SLUŽBENA UPOTREBA



## Sadržaj

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sadržaj.....                                                                                                                 | 2  |
| Akronimi i skraćenice .....                                                                                                  | 3  |
| 1. Uvod i opis projekta.....                                                                                                 | 4  |
| 1.1 Opis projekta.....                                                                                                       | 4  |
| 1.2 Kratak pregled uticaja i rizika projekta.....                                                                            | 4  |
| 2. Cilj/Opis PAZS.....                                                                                                       | 5  |
| 2.1 Metodologija .....                                                                                                       | 5  |
| 3. Pravni i regulatorni okvir za angažovanje zainteresovanih strana.....                                                     | 5  |
| 4. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana .....                                                                     | 5  |
| 4.1 Strane pogođene projektom.....                                                                                           | 6  |
| 4.2 Ostale zainteresovane strane.....                                                                                        | 6  |
| 4.3 Grupe nepovoljnog položaju/ranjive grupe .....                                                                           | 7  |
| 4.4 Prilagođene mere angažovanja zainteresovanih strana (ugrožene / ranjive grupe).....                                      | 8  |
| 5. Program angažovanja zainteresovanih strana .....                                                                          | 9  |
| 5.1 Svrha i trajanje Programa angažovanja zainteresovanih strana.....                                                        | 9  |
| 5.2 Pregled potreba zainteresovanih strana, sa metodama, alatima i tehnikama za objavljivanje informacija i angažovanje..... | 10 |
| 5.3 Strategija objavljivanja informacija i konsultacija .....                                                                | 11 |
| 5.4 Predlog strategije za uključivanje stavova ranjivih grupa .....                                                          | 12 |
| 6. Pregled komentara / izveštavanje zainteresovanih strana .....                                                             | 12 |
| 7. Finansijski resursi i institucionalni kapaciteti za sprovođenje angažovanja zainteresovanih strana .....                  | 12 |
| 7.1 Izvori.....                                                                                                              | 12 |
| 7.2 Menadžerske funkcije i odgovornosti .....                                                                                | 13 |
| 8. Mehanizam za rešavanje pritužbi (MRP).....                                                                                | 14 |
| 8.1 Kako upravljati mehanizmom za rešavanje pritužbi (MRP) .....                                                             | 15 |
| 8.2 Praćenje i izveštavanje o Mehanizmu za rešavanje pritužbi (MRP).....                                                     | 17 |
| 9. Praćenje i izveštavanje .....                                                                                             | 17 |
| 10. Izdavanje i konsalting.....                                                                                              | 18 |
| Prilog 1: Pravni i regulatorni okvir za angažovanje zainteresovanih strana .....                                             | 19 |
| Kosovski nacionalni pravni okvir za angažovanje zainteresovanih strana .....                                                 | 19 |
| Politike EBRD-a za angažovanje zainteresovanih strana.....                                                                   | 19 |
| Prilog 2: Predlog strategije za objavljivanje informacija i konsultacija .....                                               | 21 |
| Prilog 3: Pregled prethodnih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana .....                                             | 23 |
| Prilog 4: Obrazac reklamacije .....                                                                                          | 24 |
| Prilog 5: Primer jednostavnog obrasca za evidenciju pritužbi.....                                                            | 26 |



## Akronimi i skraćenice

|                |                                                                      |
|----------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>M&amp;S</b> | Ekološke i socijalne                                                 |
| <b>EBRD</b>    | Evropska banka za obnovu i razvoj                                    |
| <b>ENTSO-E</b> | Evropska mreža operatora prenosnih sistema za električnu energiju    |
| <b>PUŽS</b>    | Procena uticaja na životnu sredinu                                   |
| <b>RUE</b>     | Regulatorni ured za energiju                                         |
| <b>ESAP</b>    | Ekološki i socijalni akcioni plan                                    |
| <b>ESDD</b>    | Proces ekološke i socijalne procene (due diligence)                  |
| <b>PUESP</b>   | Plan upravljanja ekološke i socijalnim pitanjima.                    |
| <b>ESP</b>     | Ekološku i socijalnu politiku.                                       |
| <b>EU</b>      | Evropska unija                                                       |
| <b>MRP</b>     | Mehanizam rešavanja pritužbi.                                        |
| <b>KEDS</b>    | Kosovska elektrodistribucija KEDS sh.a.                              |
| <b>KEPA</b>    | Kosovska agencija za zaštitu ekološke sredine                        |
| <b>KOSTT</b>   | Operator sistema, prenosa i tržišta KOSOVA SH.A.                     |
| <b>ME</b>      | Ministrstvo Ekonomije                                                |
| <b>MSPP</b>    | Ministarstvo životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture |
| <b>MINT</b>    | Ministarstvo industrije, preduzetništva i trgovine                   |
| <b>MRP</b>     | Mehanizam rešavanja pritužbi.                                        |
| <b>NTR</b>     | Netehnički rezime                                                    |
| <b>PU</b>      | Potražnja za učinkom.                                                |
| <b>SIZSU</b>   | Seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje i seksualno uznemiravanje   |
| <b>PAZS</b>    | Plan angažovanja zainteresovanih strana                              |



## 1. Uvod i opis projekta.

### 1.1 Opis projekta

Ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana (PAZS) opisuje aktivnosti za projekat jačanja prenosne mreže KOSTT, inicijativu koju finansira EBRD, a čiji je cilj povećanje pouzdanosti, efikasnosti i kapaciteta prenosnog sistema električne energije na Kosovu. Projekat podržava integraciju do 300 MW iz obnovljivih izvora energije i u skladu je sa standardima ENTSO-E. Sa ukupnim troškovima od 23,25 miliona evra, uključujući 22,5 miliona evra od EBRD-a, projekat sprovodi KOSTT, Operator prenosa, sistema i tržišta Kosova, koji je u potpunosti u vlasništvu Republike Kosovo.

KOSTT je odgovoran za prenos električne energije, balansiranje elektroenergetskog sistema i rad tržišta. Projekat obuhvata:

- Sanacija trafostanica 110/10kV u Klini i Istog
- Revitalizacija visokonaponske opreme u Vučitrn i Valač
- Unapređenje 110kV voda i izgradnja novog jednostrukog voda u Prizrenu
- Zamena transformatora u Gnjilanu i Vitiju
- Ugradnja drugog transformatora u Gnjilanu 5
- Zamena zastarelih transformatora u Đakovici 1 i 2, Gnjilanu 1, Vitiju, Prištini 1, Vučitrnu 1, Skenderaju i Prizrenu 3
- Unapređenje dalekovoda Prizrena 1–3 radi Vučitrn 1

Ove investicije imaju za cilj da smanje poremećaje u snabdevanju, poboljšaju otpornost mreže i podrže ekonomski razvoj. Projekat se sprovodi u skladu sa ekološkom i socijalnom politikom EBRD-a (2019), posebno poštujući zahtev za performanse 10 (CP 10) za objavljivanje informacija i angažovanje zainteresovanih strana. To zahteva smislene, inkluzivne i kulturno odgovarajuće konsultacije tokom životnog ciklusa projekta.

### 1.2 Kratak pregled uticaja i rizika projekta

Projekat razvoja prenosne mreže KOSTT klasifikovan je kao kategorija „B“ u skladu sa ekološkom i socijalnom politikom EBRD-a (2019), što znači da su njegovi potencijalni ekološki i socijalni uticaji specifični za zemlju i da se njima može upravljati odgovarajućim merama ublažavanja. Obim procene određuje se od slučaja do slučaja.

Glavni rizici odnose se na građevinske radove na sanaciji i modernizaciji trafostanica, dalekovoda i transformatora. Iako se očekuje da će dugoročni uticaj biti veoma pozitivan kroz poboljšanje pouzdanosti snabdevanja energijom, podršku integraciji obnovljive energije i regionalnom razvoju, identifikovano je nekoliko kratkoročnih rizika.

**Ekološki Rizici** uključuju zagađenje vazduha i buku, stvaranje otpada i eroziju zemljišta tokom faze izgradnje, posebno uz upotrebu teške opreme. Tretiranje opasnih materijala, kao što su transformatorsko ulje i oprema koja sadrži SF<sub>6</sub>, predstavlja rizik od kontaminacije ako se njima ne upravlja na odgovarajući način. Iako se ne očekuju značajni uticaji na biodiverzitet, mogu se javiti manji poremećaji ekosistema i avifaune. Otpornost infrastrukture na ekstremne vremenske uslove takođe će biti od suštinskog značaja.

**Socijalni rizici** se odnose na bezbednost i zdravlje na radu, izloženost zajednice opasnostima vezanim za izgradnju i moguća privremena ograničenja pristupa ili korišćenja zemljišta. Iako nije predviđena velika kupovina zemljišta, projekat može uključivati ograničenu i privremenu kupovinu zemljišta i male ekonomske promene. Efikasna komunikacija i angažovanje zainteresovanih strana biće od suštinskog značaja za minimiziranje uticaja na zajednicu i rešavanje žalbi.

Rizik od ZŽB i BZ (Zaštita životne sredine i bezbednost i zdravlje) se smatra niskim zbog građevinskih radova ograničenog obima i korišćenja domaće radne snage. Međutim, kampanje za podizanje svesti, podizanje svesti u zajednici i mehanizam za rešavanje pritužbi (MRP) pomoći će u ublažavanju ovog rizika



Upravljanje rizikom će biti vođeno ekološkim i socijalnim akcionim planom (ESAP), planom angažovanja zainteresovanih strana (Plan angažovanja zainteresovanih strana (PAZS) i netehničkim pregledom (NTR), podržanim ciljanom komunikacijom, izgradnjom kapaciteta i specifičnim planovima upravljanja zaštitom ekološki i socijalnim pitanja upravljanjem za svaku lokaciju (PUESP). Sve u svemu, rizici su lokalizovani i mogu se kontrolisati, sa merama ublažavanja usklađenim sa zahtevima EBRD-a u pogledu učinka.

## 2. Cilj/Opis PAZS

### 2.1 Metodologija

Opšti cilj ovog Plana angažovanja zainteresovanih strana (PAZS) je uspostavljanje strukturiranog programa angažovanja zainteresovanih strana, uključujući objavljivanje informacija i konsultacija tokom celog projektnog ciklusa. Definiše kako će projektni tim komunicirati sa zainteresovanim stranama i obezbeđuje mehanizam za izražavanje zabrinutosti, dostavljanje komentara ili podnošenje žalbi na projektne aktivnosti.

Da bi bio u skladu sa najboljim praksama, projekat će implementirati ove principe:

- *Otvoreni pristup tokom celog projektnog ciklusa:* Javne konsultacije će se odvijati tokom cele implementacije projekta, otvoreno i bez manipulacije, ometanja ili pritiska.
- *Informisano učešće i povratne informacije:* Zainteresovanim stranama će biti pružene potpune, blagovremene i razumljive informacije o projektu kako bi mogle da daju mišljenja, zabrinutosti i predloge, koji će biti pregledani i razmotreni.
- *Inkluzivnost i osetljivost:* Proces angažovanja će biti inkluzivan, obezbeđujući jednak pristup informacijama. Posebna pažnja će biti posvećena ranjivim grupama (kao što su žene, starije osobe, osobe sa invaliditetom, raseljena lica, migranti i etničke manjine), kroz kulturno odgovarajuće pristupe.
- *Fleksibilnost:* Metode angažovanja će biti prilagođene po potrebi, uključujući upotrebu onlajn ili telefonskih formata kada je fizička interakcija ograničena iz društvenih, kulturnih ili bezbednosnih razloga.

Implementacione institucije će obezbediti smislene konsultacije, u skladu sa zahtevom EBRD-a za performanse 10 (CP10), koji naglašava bilateralno, inkluzivno i kontinuirano angažovanje. Glavne karakteristike uključuju:

- Rane konsultacije za informisanje o dizajnu projekta;
- Kontinuirano angažovanje kako se rizici i uticaji razvijaju;
- Blagovremeno objavljivanje jasnih, relevantnih i dostupnih informacija na odgovarajućim jezicima i formatima;
- Odgovaranje na primljene komentare;
- Zaštita od diskriminacije ili uznemiravanja;
- Dokumentacija i objavljivanje procesa konsultacija.

## 3. Pravni i regulatorni okvir za angažovanje zainteresovanih strana

Nacionalni pravni okvir za angažovanje zainteresovanih strana i politike EBRD-a o angažovanju zainteresovanih strana utvrđeni su u Aneksu 1 ovog izveštaja.

## 4. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana

Zainteresovane strane u projektu su definisane kao pojedinci, grupe ili drugi subjekti koji:

- su direktno ili indirektno pogođeni, pozitivno ili negativno, Projektom (takođe poznate kao "Pogođene strane"); i
- oni mogu imati interes za projekat ("zainteresovana strana"). Oni uključuju pojedince ili grupe na čije interese projekat može uticati i koji imaju potencijal da utiču na rezultate projekta na bilo koji način.



Konkretnije, zahtev EBRD-a u pogledu performansi CP10 prepoznaje tri široke kategorije zainteresovanih strana:

- **Strane pogođene projektom:** Pojedinci ili grupe koji će verovatno iskusiti stvarne ili potencijalne uticaje, negativne ili pozitivne, na svoje fizičko okruženje, zdravlje, bezbednost, kulturne prakse, blagostanje ili sredstva za život kao rezultat projekta. Ova kategorija uključuje lokalne zajednice i one koje će najverovatnije primetiti promene kao rezultat uticaja projekta na životnu sredinu i društvo.
- **Ostale zainteresovane strane (OS):** Pojedinci, grupe ili organizacije koje su zainteresovane za projekat, često zbog lokacije, karakteristika, uticaja ili pitanja od javnog interesa. Primeri uključuju regulatorne organe, vladine zvaničnike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademike, sindikate, ženske organizacije, organizacije civilnog društva i kulturne organizacije.
- **Ranjivi pojedinci ili grupe / u nepovoljnom položaju:** Od suštinskog je značaja proceniti da li uticaji projekta nesrazmerno utiču na ranjive pojedince ili grupe koji možda nemaju dovoljno mogućnosti da izraze svoju zabrinutost ili razumeju uticaje projekta, posebno u kontekstu ovog projekta.

#### 4.1 Strane pogođene projektom

To uključuje pojedince, grupe ili zajednice koje su direktno ili indirektno pogođene projektnim aktivnostima:

Tabela 1. Strane pogođene projektom

| Zainteresovane strane                              | Opis / primeri                                                                  | Potencijalni uticaj / interes                                                                                 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lokalne zajednice/<br>stanovnici                   | Klina, Burim, Prizren, Gnjilan, Viti, Vushtrri, Vallaq, Gjakova, Skenderaj      | Buka, prašina, poremećaj pristupa u vezi sa izgradnjom; dugoročne koristi od održivijeg snabdevanja energijom |
| Građevinske radnike.                               | Angažovan na svim lokacijama projekta.                                          | Rizici po bezbednost i zdravlje na radu                                                                       |
| Poljoprivrednici/<br>Poljoprivredni<br>proizvođači | U blizini trafostanica ili linijskih merača (npr. Prizren, Đakovica, Skenderaj) | Privremeni gubitak pristupa ili ograničenja korišćenja zemljišta                                              |
| Vlasnici / korisnici<br>zemljišta                  | Nekretnine na koje utiču radovi, služnosti ili infrastruktura                   | Privremeni ili trajni uticaj na objekat.                                                                      |
| Porodice u blizini<br>infrastrukture.              | Blizu linija podzemne železnice ili podzemne železnice.                         | Poremećaji vida, buka i vibracije                                                                             |
| Potrošači energije.                                | Kompanije, preduzeća i industrijski korisnici širom sveta                       | Poboljšati pouzdanost snabdevanja i smanjiti poremećaje.                                                      |

#### 4.2 Ostale zainteresovane strane

To uključuje pojedince, grupe ili organizacije koje su zainteresovane za projekat zbog njegove lokacije, relevantnosti ili blizine, iako nisu direktno pogođene. Za predmetni projekat, ostale zainteresovane strane uključuju:

Tabela 2. Ostale zainteresovane strane

| Zainteresovane strane | Opis / primeri                                                                           | Potencijalni uticaj / interes                             |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Državne institucije   | Ministarstvo ekonomije (ME),<br>Ministarstvo životne sredine,<br>prostornog planiranja i | Nadzor nad politikama, izdavanje<br>dozvola, koordinacija |



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                    | infrastrukture (MŽSPPI), Regulatorna kancelarija za energetiku (RUE), Kosovska agencija za zaštitu životne sredine (KEPA), Agencija za upravljanje vanrednim situacijama, Opštinski centar za kulturno nasleđe, odgovarajuće opštine |                                                                            |
| Subjekata privatnog sektora.       | KEDS, izvođači, dobavljači, energetske kompanije                                                                                                                                                                                     | Tehnička koordinacija, snabdevanje opremom, interakcija sa infrastrukturom |
| Akadske / istraživačke institucije | Univerziteti, istraživački instituti                                                                                                                                                                                                 | Tehnička analiza, monitoring                                               |
| Organizacije civilnog društva      | Nevladine organizacije u oblasti životne sredine ili podrške zajednici                                                                                                                                                               | Praćenje, zagovaranje i praćenje društvene/ekološke usklađenosti           |
| Međunarodne stranke.               | Evropska unija, donatori, privredne komore, mediji                                                                                                                                                                                   | Nadzor, javno informisanje i regionalna integracija                        |
| Ljudi u okolnim zajednicama.       | Zajednice u blizini projektnog područja.                                                                                                                                                                                             | Prednosti poboljšanja energetske efikasnosti.                              |

#### 4.3 Grupe nepovoljnom položaju/ranjive grupe

To uključuje pojedince koji se, zbog svog uzrasta, pola, invaliditeta, etničke pripadnosti ili ekonomskih poteškoća, mogu suočiti sa preprekama u učešću u projektu. Projekat će promovisati njihovo učešće kroz ciljane informacije, dostupne materijale i kulturno odgovarajuće metode na albanskom, engleskom i srpskom jeziku.

Tabela 3. Grupe nepovoljnom položaju/ranjive grupe

| Zainteresovane strane                                  | Opis / primeri                                       | Potencijalni uticaj / interes                             |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Porodice sa niskim primanjima.                         | Posebno u ruralnim područjima.                       | Veći rizik od prekida usluge.                             |
| Žene (u ruralnim područjima)                           | Mogu se suočiti sa preprekama za pristup ili učešće. | Potreba za sveobuhvatnim načinom angažovanja              |
| Etničke manjine                                        | Romska, aškalijska, egipatska i srpska zajednica     | Lingvističke/sistemske barijere za angažovanje            |
| invaliditetima.                                        | Fizička/senzorna ograničenja                         | Potreba za komunikacijom i pristupačnim okruženjima       |
| Starije osobe / osobe sa problemima mentalnog zdravlja | Starije osobe, osobe sa zdravstvenim problemima.     | Podložniji oštećenjima tokom izgradnje.                   |
| Učenici / škole                                        | Blizu infrastrukture projekta.                       | Tokom izgradnje potrebne su dodatne mere predostrožnosti. |



#### 4.4 Prilagođene mere angažovanja zainteresovanih strana (ugrožene/ranjive grupe)

Tabela 4. Prilagođene mere angažovanja zainteresovanih strana (ugrožene/ranjive grupe)

| Grupa zainteresovanih strana                                                            | Ograničenja Obaveze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mere/resursi za olakšavanje angažovanja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domaćinstva sa niskim prihodima i ekonomski ugrožena domaćinstva u pogođenim područjima | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ograničena svest o projektu.</li> <li>Može doći do nedostatka pristupa tehnologiji za digitalno savetovanje</li> <li>Finansijska i vremenska ograničenja za prisustvovanje javnim sastancima</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizovanje fizičkih sastanaka na pristupačnim lokacijama</li> <li>Štampani komunikacioni materijali distribuirani u veoma posećenim okruženjima u selima/ruralnim područjima, uključujući opštinske zgrade, pošte, prodavnice, škole itd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Žene (posebno u ruralnim područjima)                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kao rezultat rodno zasnovanih diskriminatornih normi, oni mogu smatrati da njihovo angažovanje nije relevantno ili neophodno.</li> <li>Može da se oseća nelagodno kada prisustvuje javnim događajima i/ili deli svoje stavove i brige pred muškarcima</li> <li>Porodične obaveze mogu otežati prisustvovanje događajima koji su udaljeni od njihovih domova ili koji su zakazani u određeno vreme.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ako je potrebno, odvojene konsultacije će biti organizovane samo za žene (kao što su fokus grupe samo za žene).</li> <li>Izbor lokacija u blizini objekta.</li> <li>Planiranje rasporeda koji ne ometaju porodične obaveze.</li> <li>Širenje informacija putem različitih kanala (radio, društvene mreže, verbalna komunikacija), uključujući audio-vizuelne materijale za osobe koje ne znaju da čitaju ili pišu</li> </ul>                                                                                  |
| Etničke manjine                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Može se osećati neželjeno da prisustvuje događajima (strah od diskriminacije i/ili mogućeg društvenog sukoba)</li> <li>Može izgledati nedovoljno zastupljeno zbog jezičkih barijera</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uverite se da su sve objavljene informacije dostupne na zvaničnim jezicima Kosova (tj. albanskom, srpskom) i engleskom jeziku.</li> <li>Po potrebi, obezbediti prevode ili tumačenja za druge manjinske jezike (npr. turski, bosanski, romski) kako bi se olakšalo smisljeno učešće.</li> <li>Sarađujte sa lokalnim nevladinim organizacijama i/ili liderima zajednice kako biste olakšali njihovo angažovanje i obezbedili njihovo učešće i tražili podršku u organizovanju inkluzivnih događaja.</li> </ul> |



|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Osobe sa invaliditetom                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fizičke prepreke za učešće na događajima (npr. nepristupačna mesta)</li> <li>Poteškoće u pristupu digitalnim platformama (npr. oštećenje vida ili sluha)</li> <li>Nedostatak ciljanih informacija</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uverite se da su sedišta dostupna invalidskim kolicima i da su opremljena neophodnim smeštajima za učesnike sa invaliditetom (npr. rampe, liftovi, pristupačni toaleti)</li> <li>Obezbediti prevodioce znakovnog jezika, pomoćne tehnologije i materijale u pristupačnim formatima (npr. Brajevim pismom, zvukom) po potrebi.</li> <li>Ponudite opcije daljinskog ili digitalnog učešća onima koji ne mogu lično da prisustvuju, pružajući pristupačnost (npr. titlovi, kompatibilnost čitača ekrana)</li> </ul> |
| Starije osobe / osobe sa problemima mentalnog zdravlja | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fizička nemogućnost učešća u konsultacijama.</li> <li>Veća osetljivost na uticaje na izgradnju, kao što su buka i prašina   - Ponuda konsultantskih mogućnosti (npr. telefonske posete ili posete manjih grupa)</li> </ul> | Širenje informacija jednostavnim jezikom preko pouzdanih posrednika (zdravstveni radnici, lideri zajednice ili predstavnici zajednice kompanije)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Učenici / škole (škole u blizini lokacija projekta)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opasnosti po bezbednost usled blizine građevinskih aktivnosti</li> <li>Prekid rada i rutine škole   - Sprovođenje strogih bezbednosnih protokola u blizini škola, uključujući ograđivanje građevinskih područja</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planirajte građevinske aktivnosti kako biste smanjili poremećaje u školskim časovima.</li> <li>Angažovanje sa školskim administratorima radi obaveštavanja o vremenskim rokovima i bezbednosnim merama</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 5. Program angažovanja zainteresovanih strana

### 5.1 Svrha i trajanje Programa angažovanja zainteresovanih strana

Cilj ovog programa angažovanja zainteresovanih strana je da se obezbedi otvorena, inkluzivna i transparentna komunikacija sa svim zainteresovanim stranama tokom čitavog projektnog ciklusa. Specifični ciljevi:

- Održavanje konstruktivnog dijaloga sa pogođenim zajednicama i drugim zainteresovanim stranama.
- Identifikovati i angažovati zainteresovane strane u ranoj i tekućoj fazi.
- Integrisati povratne informacije zainteresovanih strana u dizajn i implementaciju.
- Obezbeđivanje smislenog učešća na principima transparentnosti i nediskriminacije.
- Pružanje jednakih mogućnosti marginalizovanim grupama da izraze svoje stavove i brige.
- Obezbeđivanje blagovremenog i dostupnog objavljivanja informacija.
- Upravljanje očekivanjima i rešavanje nesporazuma.
- Komuniciranje u formatima koji odgovaraju lokalnom kontekstu i prilagođavanje metoda na osnovu dobijenih povratnih informacija.
- Utvrđivanje rokova i metoda za širenje informacija i konsultacija.
- Promovisati razumevanje ekoloških i socijalnih rizika i mera ublažavanja.
- Uspostavljanje i održavanje Mehanizma za rešavanje pritužbi (MRP).



- Praćenje i dokumentovanje aktivnosti i odgovornosti u okviru PAZS.
- Obezbeđivanje redovnih ažuriranja zainteresovanim stranama i upravljanju projektima.

Zainteresovane strane će biti informisane o ciljevima i aktivnostima projekta, merama za ublažavanje uticaja na životnu sredinu i društvo, kao i mehanizmu za postupanje sa pritužbama, u skladu sa strategijom širenja informacija. Učestalost i oblik angažovanja biće prilagođeni u skladu sa fazom projekta i potrebama zainteresovanih strana. Skraćeni plan otkupa zemljišta biće objavljen zainteresovanim stranama pre podnošenja bilo kakve ponude za nadoknadu u vezi sa uticajima na imovinu.

Javni sastanci i mogućnosti za angažovanje biće saopšteni putem različitih kanala, uključujući e-poštu, zvanične veb stranice, oglasne table i lokalne medije, kako bi se obezbedilo inkluzivno i proaktivno učešće.

Ovaj PAPI je živ/ dinamičan dokument i biće ažuriran po potrebi tokom razvoja projekta.

## 5.2 Pregled potreba zainteresovanih strana, sa metodama, alatima i tehnikama za objavljivanje informacija i angažovanje

Predložene su različite metode angažovanja kako bi se odgovorilo na specifične potrebe svake grupe zainteresovanih strana, kao što je prikazano u sledećoj tabeli.

Tabela 5. Potrebe zainteresovanih strana (rezime)

| Grupa zainteresovanih strana                                  | Potreba za jezikom                          | Poželjna sredstva / obrasci za objavljivanje informacija i komunikacije                                                                                                                              | Specifične potrebe (pristupačnost, velika slova, briga o deci, dnevni sastanci itd.)                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vladine institucije (npr. MMPHI, opštine, itd.)               | Službeni jezici (uglavnom Albanski, Srpski) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zvanični dopis.</li> <li>• Sastanci sa ministrima, opštinama i drugim vladinim institucijama</li> <li>• Imejl</li> <li>• Izveštaji</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinacija sastanaka tokom standardnog radnog vremena</li> <li>• Pristup tehničkoj dokumentaciji</li> <li>• Redovno ažuriranje</li> </ul>                      |
| Zajednice / stanovnici unutar ili u blizini lokacija projekta | Albanski Srpski, prema predmetu)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sastanak zajednice</li> <li>• Letci / poster</li> <li>• Obaveštenja od lokalnih vlasti.</li> <li>• Mediji (radio/TV)</li> <li>• Onlajn platforma</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mere pristupa (npr. kapitalizovani materijali)</li> <li>• Određivanje vremena sastanaka u skladu sa rasporedom rada zajednice</li> <li>• Pravovremeno</li> </ul> |
| Vlasnici i korisnici zemljišta.                               | Albanski, Srpski.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktnih susreta.</li> <li>• Pisma/imejlovi</li> <li>• Informacije preko opštinskih kancelarija.</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparentni procesi otkupa zemljišta u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i KP5 EBRD-a, koji god je</li> </ul>                                               |
| Građevinske radnike.                                          | Albanski srpski, prema predmetu)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obaveštenja na radnom mestu.</li> <li>• Termini</li> <li>• Ažuriranja imejla</li> <li>• Kodeks ponašanja</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obuka o bezbednosti i zdravlju na radu.</li> <li>• Pristup ličnoj zaštitnoj opremi (LZO)</li> <li>• Redovni bezbednosni</li> </ul>                               |



|                                                                             |                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Poljoprivredni proizvođači/poljoprivrednici                                 | Albanski<br>Srpski. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sastanci javnih konsultacija</li> <li>Pisma/imejlovi</li> <li>Informacije preko opštinskih kancelarija.</li> <li>Poster</li> <li>TV/radio oglašavanje</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planovi pristupa terenu tokom izgradnje</li> <li>Ograničenja tla tokom izgradnje.</li> <li>Najava mogućih prekida</li> </ul>                       |
| Subjekti privatnog sektora (preduzeća, poslovna udruženja)                  | Službeni jezici.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zvanični dopis.</li> <li>Imejlovi</li> <li>Okrugli stolovi</li> <li>Termini</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prilagođene informacije o koristima projekta i potencijalnim uticajima na preduzeća</li> <li>Transparentni procesi nabavke i ugovaranja</li> </ul> |
| KEDS (Kompanija za distribuciju i snabdevanje električnom energijom Kosova) | Albanski            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zvanične komunikacije.</li> <li>Koordinacija sastanaka.</li> <li>Ažuriranja imejla</li> <li>Izveštaji o napretku</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rano obaveštavanje o planiranim poremećajima</li> <li>Detaljni vremenski rasporedi za izgradnju i</li> </ul>                                       |
| Potrošači energije.                                                         | Službeni jezici.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mediji (TV/radio/društveni mediji)</li> <li>Novosti na zvaničnom</li> </ul>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Predkomunikacija za prekide</li> <li>Pojednostavljene smernice o koristima</li> </ul>                                                              |
| Organizacije civilnog društva – CSO                                         | Albanski, Srpski    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Javne konsultacije</li> <li>Radionica</li> <li>Izveštaji</li> <li>Društvene mreže</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lokacije prilagođenog pristupa</li> <li>Učešće na sastancima za donošenje odluka</li> <li>Informacije u pojednostavljenim formatima za</li> </ul>  |
| Mediji                                                                      | Albanski<br>Srpski. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Saopštenje za javnost</li> <li>Konferencija za novinare</li> <li>Imejl</li> </ul>                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Redovna i pojednostavljena ažuriranja projekta</li> <li>Dostupnost portparola</li> </ul>                                                           |
| Međunarodni donatori i razvojne organizacije (npr. EU)                      | Engleski            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zvanični izveštaj</li> <li>Imejlovi</li> <li>Konferencija</li> </ul>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rezime napretka na visokom nivou.</li> <li>Redovna ažuriranja finansijskog uticaja</li> </ul>                                                      |

### 5.3 Strategija objavljivanja informacija i konsultacija

Tokom projektnog ciklusa, Agencija za sprovođenje projekta (KOSTT) će blagovremeno objavljivati informacije u vezi sa ciljevima, komponentama, planiranim aktivnostima, rizicima, uticajima, mehanizmom za rešavanje žalbi, javnim konsultacijama, napretkom projekta i drugim relevantnim procesima prema zainteresovanim stranama, kao što je opisano u tabeli u Prilogu 2. Svim zainteresovanim stranama biće obezbeđen pristup pouzdanim, smislenim i potpunim informacijama o Projektu, predstavljenim na način koji uzima u obzir specifične lokalne uslove, kao i kulturne i jezičke preferencije lokalnih zajednica. To može značiti da će informacije morati da se pružaju u različitim formatima kako bi se zadovoljile potrebe različite publike.



Plan objavljivanja informacija i konsultacija sa zainteresovanim stranama predstavljen u prilogu prilagođava se u zavisnosti od potreba svake identifikovane grupe zainteresovanih strana.

Tačna strategija angažovanja, kao i detalji o vremenu i lokaciji/lokaciji javnih sastanaka, biće utvrđeni nakon završetka dizajna različitih komponenti projekta i uključivanja u ažuriranu verziju PAPI. Plan angažovanja zainteresovanih strana će se redovno ažurirati tokom razvoja projekta.

Predložena strategija za objavljivanje informacija i konsultacija utvrđena je u Aneksu 2.

#### 5.4 Predlog strategije za uključivanje stavova ranjivih grupa

KOSTT je posvećen obezbeđivanju značajnog učešća ugroženih pojedinaca i grupa - kao što su žene, osobe sa invaliditetom, romske zajednice i mladi - tokom procesa konsultacija. Sprovedeće se niz prilagođenih mera za uklanjanje barijera i garantovanje inkluzivnog angažovanja.

Ti termini obuhvataju:

- **Različite metode angažovanja:** Korišćenje dodeljenih formata kao što su fokus grupe, odvojene sesije, onlajn platforme i pisani podnesci.
- **Pristupačnost:** Obezbeđivanje dostupnosti mesta za sastanke, obezbeđivanje tumačenja znakovnog jezika, pojednostavljenih materijala i podrške za prevoz ili brigu o deci. Po potrebi će se koristiti posebni formati za žene i mlade.
- **Kulturna osetljivost:** Prilagođavanje rodno osetljivijeg i kulturno prikladnijeg pristupa za podsticanje bezbednog i inkluzivnog dijaloga.
- **Izgradnja kapaciteta:** Pružanje obuke i informativnih sesija za osnaživanje značajnog učešća, posebno za žene i mlade.
- **Sveobuhvatni mehanizam za rešavanje žalbi:** Obezbeđivanje da mehanizmi za rešavanje žalbi budu dostupni, rodno osetljivi i pogodni za mlade ljude.
- **Jednak pristup beneficijama:** Osmisliti mere kako bi se osiguralo da ranjive grupe mogu u potpunosti da iskoriste projekat.

Kroz ove napore, projekat ima za cilj da obezbedi da se glasovi ranjivih grupa aktivno integrišu u proces donošenja odluka i implementacije.

#### 6. Pregled komentara / izveštavanje zainteresovanih strana

KOSTT će obezbediti da zainteresovane strane budu redovno informisane o napretku projekta, uključujući ekološke i socijalne performanse, implementaciju Papi i funkcionisanje mehanizma za rešavanje pritužbi (MRP). Povratne informacije prikupljene kroz različite kanale - kao što su sastanci, pisani podnesci, konsultacije, ankete i MRP - biće sistematski pregledane i integrisane u proces donošenja odluka, zajedno sa tehničkim i regulatornim razmatranjima.

Projekat je posvećen zatvaranju ciklusa povratnih informacija izveštavanjem o tome kako je doprinos zainteresovanih strana uticao na konačne odluke. Ovi rezimeji će činiti deo polugodišnjeg izveštaja o implementaciji PAZS-a, biće podeljeni sa EBRD-om i objavljeni na veb-sajtu KOSTT/projekta kako bi se osigurala transparentnost i odgovornost.

#### 7. Finansijski resursi i institucionalni kapaciteti za sprovođenje angažovanja zainteresovanih strana

##### 7.1 Izvori

Pošto je projekat u ranoj fazi evaluacije, budžet za angažovanje zainteresovanih strana još uvek nije završen. Detaljan budžet će biti uključen u ažuriranu verziju Papi, koja će biti pripremljena i objavljena pre nego što



projekat stupi na snagu, obezbeđujući da sve strane budu informisane i angažovane tokom celog projektnog ciklusa. U nastavku je dat orijentacioni rezime budžetskih kategorija za planirane aktivnosti angažovanja.

Tabela 6. Budžetske orijentacione kategorije za efikasno sprovođenje aktivnosti angažovanja

| Kategorije budžeta                                                |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Zarade zaposlenih i povezani troškovi                          | Obuka                                                                                                 |
| 1a. Ekspert/osoblje koje će biti zaposleno u okviru ovog projekta | 4a. Obuka o socijalnim/ekološkim pitanjima za osoblje/projekat KOSTT-a i ugovorno osoblje, po potrebi |
| 1b. Npr. Putni troškovi za osoblje                                |                                                                                                       |
| Događaji                                                          | 5. Ankete korisnika                                                                                   |
| 2a. Sastanak za pokretanje projekta.                              | 5a. Anketa o prihvatanju.                                                                             |
| 2b. Organizovanje fokus grupa.                                    | 6. Mehanizam za pritužbe                                                                              |
| 2c. Izrada anketa                                                 | 6a. Obuka osoblja KOSTT-a za upravljanje MRP                                                          |
| 3. Komunikaciona kampanja                                         | 6b. Uspostavljanje lokalnih prijemnih punktova                                                        |
| 3a, poz. Plakati, letci                                           | 6c. Komunikacije za MRP.                                                                              |
| 3b. Kampanja na društvenim mrežama                                | 7. Ostali rashodi                                                                                     |
| 3c. Radionica                                                     | 7a. Putovanja, smeštaj, itd.                                                                          |

## 7.2 Menadžerske funkcije i odgovornosti.

Projekat će sprovesti KOSTT, koji će takođe upravljati implementacijom Plana angažovanja zainteresovanih strana (PAZS) i olakšati komunikaciju sa zainteresovanim stranama. Odluke u vezi sa angažovanjem osoblja, uključujući imenovanje stručnjaka za životnu sredinu i socijalna pitanja, još uvek su u toku.

KOSTT će imenovati posvećenu osobu, kao što je socijalni stručnjak, da vodi angažovanje zainteresovanih strana. Ova uloga uključuje upravljanje komunikacijom, organizovanje konsultacija, rešavanje pitanja, nadgledanje Mehanizma za rešavanje žalbi (MRP) i obezbeđivanje da se doprinosi zainteresovanih strana uzmu u obzir u procesu donošenja odluka, odražavajući posvećenost KOSTT-a inkluzivnom angažovanju.

Glavne odgovornosti odgovornog lica su:

- Razvijanje i sprovođenje strategija za angažovanje zainteresovanih strana u skladu sa ciljevima projekta;
- Obezbeđivanje inkluzivne, transparentne komunikacije i efikasnih mehanizama odgovora.
- Organizovanje konsultacija, foruma i informativnih sesija;
- Upravljanje digitalnim platformama i ažuriranje javnih informacija;
- Praćenje efikasnosti angažovanja i predlaganje poboljšanja;
- Podrška projektnim timovima i delovanje kao veza sa eksternim zainteresovanim stranama.



Svi izvođači angažovani na aktivnostima projekta biće u obavezi da se pridržavaju odredbi PAZS Zahtevi za upravljanje reklamacijama biće uključeni u tendersku dokumentaciju i ugovorne obaveze.

## 8. Mehanizam za rešavanje pritužbi (MRP)

KOSTT će uspostaviti i upravljati pristupačnim i transparentnim mehanizmom za rešavanje pritužbi (MRP), sa ciljem rešavanja problema vezanih za projekat, uključujući uticaje na životnu sredinu i društvo. Mehanizam će biti besplatan, kulturno prikladan i dostupan svim licima i organizacijama pogođenim projektom, bez straha od odmazde ili negativnih posledica.

MRP će podržati nekoliko kanala prijema informacija, omogućavajući brzo i efikasno rešavanje žalbi. Takođe će obuhvatiti procedure za poverljiv i bezbedan prijem i upućivanje žalbi u vezi sa rodno zasnovanim nasiljem (RZN) relevantnim pružaocima usluga.

Lice odgovorno za MRP (socijalni ekspert) će nadgledati prijem, dokumentaciju i koordinaciju pritužbi. Ova uloga zahteva odgovarajuće kvalifikacije ili adekvatnu obuku kako bi se obezbedilo efikasno upravljanje.

Reklamacije se mogu podneti putem:

- Telefon, SMS ili imejl
- KOSTT veb-sajt (uključujući obrazac za reklamaciju – Aneks 1)
- Društveni mediji (npr. Facebook, Instagram)
- Ručno dostavljanje reklamacionog obrasca.

Obrazac pritužbe biće dostupan na albanskom, srpskom i engleskom jeziku i biće objavljen onlajn, kao i preko pogođenih opština.

Sve reklamacije će se rešavati na poverljiv i poštovan način. Podnosioci pritužbe mogu da zatraže anonimnost; međutim, na anonimne pritužbe se neće pojedinačno odgovarati. Sve pritužbe, uključujući i anonimne, biće evidentirane i uključene u celokupno ekološko i socijalno izveštavanje kompanije EBRD-u, koje se vrši na godišnjem nivou. Ozbiljni incidenti i nezgode biće odmah prijavljeni, van redovnog ciklusa izveštavanja, kako bi se osiguralo blagovremeno delovanje i usklađenost sa zahtevima EBRD-a.

Kontakt podaci za MRP biće javno objavljeni na veb-sajtu, štampanim materijalima i obrascima za pritužbe.

### Kontakt informacije za podnošenje žalbi i zahteva za informacijama

Naziv i lokacija kombija

**Adresa:** KOSTT: Ul. Isa Boletini, br, 39, 10000 Priština, Kosovo

**E-pošta:** [minivere.idrizi@kostt.com](mailto:minivere.idrizi@kostt.com)

**Telefon:** + 383 (0)38 501 301 049

Veb-sajt KOSTT-a će pružiti jasne smernice zainteresovanim stranama o tome kako da podnesu komentare, pitanja, nedoumice i pritužbe. Takođe će objasniti kako funkcioniše Mehanizam za rešavanje žalbi (MRP), uključujući korake i vremenske rokove.



## Mehanizam rešavanja pritužbi radnika

U okviru projekta biće razvijen poseban mehanizam za rešavanje pritužbi radnika, direktnih i ugovorenih radnika, kako bi se izrazila zabrinutost u vezi sa radnim mestom. Ovaj mehanizam je odvojen od mehanizma zajednice i njime upravlja KOSTT i svaki odgovarajući poslodavac. Radnici će biti obavešteni o postojanju ovog mehanizma u trenutku zapošljavanja, uključujući zaštitu od odmazde. Pritužbe u vezi sa radnim odnosom biće evidentirane, ispitane i rešene na transparentan i pravičan način.

KOSTT će obezbediti da postupak za pritužbeni mehanizam radnika bude uspostavljen pre nego što projekat stupi na snagu i da se odražava u ugovorima zaposlenih. KOSTT će nadgledati implementaciju ovog mehanizma od strane svih izvođača i podizvođača. U slučaju da izvođači nemaju uspostavljen mehanizam za pritužbe radnika, KOSTT će ili proširiti svoj mehanizam kako bi se primenio i na te izvođače, ili će zahtevati od izvođača da implementiraju mehanizam za pritužbe radnika u skladu sa standardima KOSTT-a.

### 8.1 Kako upravljati mehanizmom za rešavanje pritužbi (MRP)

Proces rešavanja reklamacije prati strukturirane korake, u skladu sa dijagramom toka MRP i postavljenim vremenskim rokovima. MRP je osmišljen tako da identifikuje rešenja i obezbedi korektivne mere na izvoru, brzo i efikasno. Važno je napomenuti da MRP ne pruža pravne savete; pružanje pravnih saveta spoljnim zainteresovanim stranama može dovesti do nesporazuma ili nenamerno podstaći nove pritužbe. Zainteresovane strane koje koriste MRP nisu ograničene upotrebom drugih mehanizama za pritužbe ili traganjem za pravnim putevima predviđenim nacionalnim zakonodavstvom. MRP ima za cilj efikasno rešavanje pritužbi pre nego što eskaliraju u formalne pravne predmete, uz zadržavanje prava pojedinaca da izaberu mehanizam koji preferiraju.

Proces rešavanja reklamacije obuhvata sledeće strukturirane korake, u skladu sa dijagramom toka MRP i vremenskim rokovima:

**Korak 1:** Potvrda o prihvatanju i registracija: KOSTT pregleda i potvrđuje pritužbe primljene određenim kanalima u roku od 5 kalendarskih dana. Podnosilac pritužbe se obaveštava u pisanoj formi i identifikuje se lice odgovorno za postupanje u predmetu (osim ako je žalba anonimna). Svaki predmet se registruje i dodeljuje jedinstveni identifikacioni broj u registru reklamacija.

**Korak 2:** Filtriranje i evaluacija: KOSTT procenjuje da li žalba spada u njegovu nadležnost i da li podnosilac pritužbe ima valjane osnove za njeno podnošenje. Reklamacije su kategorizovane prema nivou rizika (visok, srednji ili nizak) i vezi sa projektnim aktivnostima. Ako se smatra da žalba nije povezana sa projektom, formalni odgovor se dostavlja u roku od 5 dana od potvrde prihvatanja.

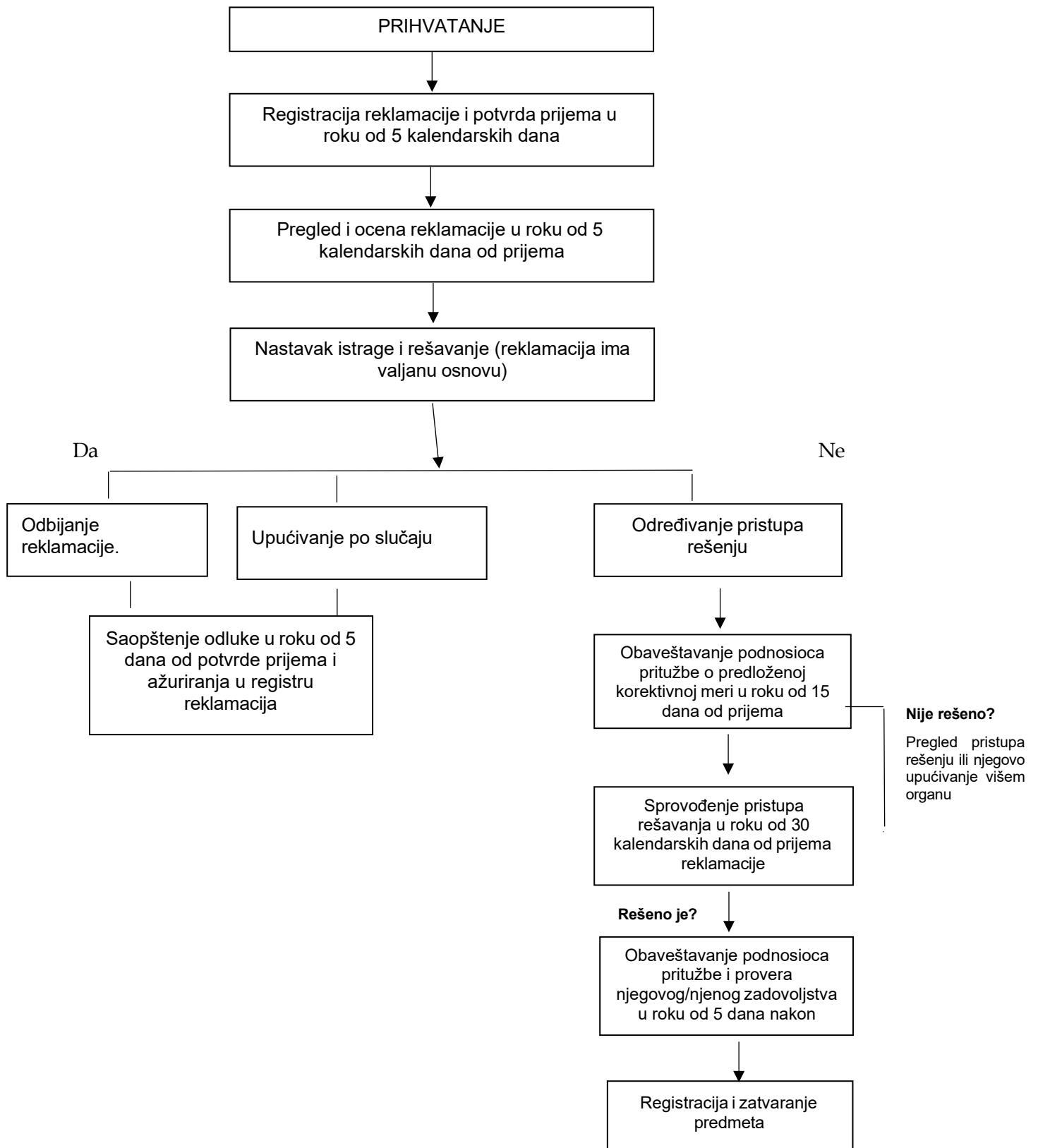
**Korak 3:** Istraga: Prati detaljnu istragu, uključujući prikupljanje dodatnih informacija kada je to potrebno. Ako žalba nije jasna i podnosilac pritužbe ne odgovori na zahteve za pojašnjenje, KOSTT donosi formalni zaključak u kojem objašnjava razloge zbog kojih se žalba ne može nastaviti.

**Korak 4:** Rešavanje: Troškovi preduzimaju odgovarajuće korektivne mere za rešavanje problema. Ako je potrebna dugoročna akcija, podnosilac pritužbe se obaveštava u roku od 15 kalendarskih dana. Sve reklamacije moraju biti rešene u roku od 30 kalendarskih dana. Pisani zaključak se dostavlja podnosiocu pritužbe i relevantnim stranama. Ukoliko rešenje nije moguće, daje se objašnjenje i pojašnjavaju se dalji koraci.

**Korak 5:** Praćenje nakon rezolucije: Praćenje nakon rezolucije sprovodi se u roku od 5 radnih dana od završetka slučaja, kako bi se proverila primena dogovorenih mera i osiguralo da je podnosilac pritužbe obavešten o ishodu. U slučaju da podnosilac pritužbe nije zadovoljan ponuđenim rešenjem, zadržava pravo da traži pravne lekove u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i obavešten je o relevantnim mogućnostima pritužbe.



Slika 1: Dijagram toka Mehanizma za rešavanje reklamacija (MRP)





## 8.2 Praćenje i izveštavanje o mehanizmu za rešavanje pritužbi (MRP)

KOSTT će obezbediti da sve primljene pritužbe budu uredno evidentirane u posebnom registru žalbi ili u relevantnoj bazi podataka (pogledajte Aneks 2 za obrazac obrasca). Ova evidencija će identifikovati i pratiti pitanja koja su postavili pojedinci ili grupe i uključivaće:

1. Referentni / registarski broj
2. Datum i način prihvatanja.
3. Opis reklamacije.
4. Potprojekat ili srodna aktivnost
5. Status podnosioca pritužbe (npr. osoba pogođena projektom, član zajednice)
6. Pol i etnička pripadnost (ako su dostupni)
7. Datum potvrde prihvatanja
8. Preduzete radnje (npr. istraga, rešavanje)
9. Datum odluke i odgovora.

Lice odgovorno za MRP će rezimirati podatke o žalbama, zahtevima za informacijama i komentarima u šestomesečnim izveštajima, koji će biti dostavljeni EBRD-u i objavljeni na veb stranici KOSTT-a / projekta, u cilju promovisanja transparentnosti.

Ključni indikatori praćenja mogu uključivati:

- Ukupan broj primljenih žalbi
- Procenat rešenih žalbi
- Vreme izbora po kategorijama
- Poštovanje rokova za postupanje po reklamacijama
- Nivo zadovoljstva podnosioca pritužbe
- Javni pristup MRP.

Da bi se osigurala njegova efikasnost, MRP će biti podvrgnut redovnim revizijama.

## 8 Praćenje i izveštavanje

KOSTT je odgovoran za praćenje sprovođenja aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana u okviru projekta. Odgovorna osoba, obično socijalni stručnjaci, nadgledaće ove aktivnosti u svim komponentama i operacijama. Njihova uloga uključuje izvršavanje PAPI, praćenje aktivnosti, prikupljanje povratnih informacija, procenu efikasnosti i preduzimanje poboljšanja kako bi se obezbedilo kontinuirano angažovanje tokom čitavog ciklusa projekta. Glavne odgovornosti uključuju:

- **Nadgledanje plana:** Upravljanje implementacijom Papi, obezbeđivanje da su aktivnosti u skladu sa njegovim strategijama i ciljevima.
- **Aktivnosti praćenja:** Praćenje aktivnosti angažovanja, kao što su konsultacije, sastanci i prikupljanje komentara, kako bi se obezbedila blagovremena isporuka.
- **Rezime komentara:** Prikupljanje i dokumentovanje doprinosa zainteresovanih strana, koji odražavaju različite zabrinutosti i perspektive.
- **Procena efikasnosti:** Procena da li aktivnosti angažovanja postižu željene rezultate i doprinose pozitivnim odnosima sa zainteresovanim stranama.
- **Prilagođavanje plana:** Preduzeti poboljšanja na osnovu rezultata praćenja kako bi se osiguralo da PAPI ostane relevantan i odgovoran.



- **Upravljanje komunikacijom:** Obezbeđivanje jasne i pravovremene komunikacije između projekta i zainteresovanih strana, kao i odgovarajuće postupanje sa komentarima.
- **Izveštavanje:** Izrada detaljnih izveštaja o monitoringu, predstavljanje rezultata angažovanja i oblasti za unapređenje.
- **Saradnja:** Koordinacija sa projektnim timovima i eksternim zainteresovanim stranama radi integrisanja povratnih informacija u donošenje odluka o projektu.
- **Izgradnja kapaciteta:** Pružanje obuke timovima o najboljim praksama angažovanja kako bi se osigurala održiva implementacija.
- **Usklađenost sa standardima:** Obezbeđivanje usklađenosti sa relevantnim propisima i etičkim standardima tokom čitavog Papi ciklusa.

KOSTT će takođe obezbediti da se prateće mere - kao što je deljenje rezultata konsultacija i korektivnih mera - sprovede i efikasno saopštavaju zainteresovanim stranama, zatvarajući ciklus povratnih informacija i jačajući odgovornost.

Šestomesečni izveštaji o angažovanju zainteresovanih strana biće dostavljeni EBRD-u, uključujući opis konsultativnih aktivnosti, ključne nalaze, mere ublažavanja i naučene lekcije. Ovi izveštaji će biti objavljeni kako bi se osigurala transparentnost i pokazalo kako se doprinosi zainteresovanih strana odražavaju u implementaciji projekta.

## 10. Objavljivanje i konsultacije

Nakon odobrenja EBRD-a, ažurirana verzija PAZS će biti objavljena na veb-sajtu KOSTT-a na albanskom, srpskom i engleskom jeziku tokom dvonedelnog perioda javnog pregleda, nakon čega će uslediti proces konsultacija. Poziv će biti objavljen putem nacionalnih medija sa širokim pristupom, kako bi se osiguralo najšire moguće učešće zainteresovanih strana. Uključivaće detalje o tome kako pristupiti PAPI, informacije o projektu, organizaciji konsultacija i kontakt podatke za dostavljanje komentara.

Nakon konsultacija, zapisnik sa sastanka, koji dokumentuje komentare zainteresovanih strana i relevantne odgovore, biće priložen uz Papi kao prilog. Učešće će biti zabeleženo i, gde je to dozvoljeno, potkrepljeno fotografijama. Konačna verzija Papi, koja odražava doprinose zainteresovanih strana i koju je odobrila EBRD, ostaće javno dostupna tokom celog projektnog ciklusa.



## Prilog 1: Pravni i regulatorni okvir za angažovanje zainteresovanih strana Kosovski nacionalni pravni okvir za angažovanje zainteresovanih strana

Potreba za objavljivanjem informacija i javnim konsultacijama zasniva se na posebnim odredbama relevantnog nacionalnog zakonodavstva:

- **Zakon o zaštiti životne sredine br. 03/L-025** obavezuje centralne i lokalne institucije, kao i ovlašćena tela, da kontinuirano i objektivno informišu javnost o stanju životne sredine, njenom kvalitetu, emisijama, merama upozorenja i mogućem zagađenju koje predstavlja rizik po život i zdravlje ljudi. Ovaj zakon garantuje uključivanje javnosti u procese donošenja odluka.
- **Zakon o proceni uticaja na životnu sredinu br. 08/L-181** reguliše postupak procene uticaja na životnu sredinu (EIA), zahtevajući od vlasti da organizuju javne rasprave o projektima koji zahtevaju EIA. Zakonom su predviđene javne rasprave o izveštaju o proceni uticaja na životnu sredinu, a rezultati konsultacija uzimaju se u obzir pri donošenju odluka o davanju saglasnosti za zaštitu životne sredine.
- **Zakon o eksproprijaciji nepokretnosti br. 03/L-139** na Kosovu reguliše ne samo otkup i izmeštanje zemljišta, već sadrži i detaljne odredbe u vezi sa komunikacijom i informacijama tokom procesa otkupa zemljišta. Prema ovom zakonu, organ nadležan za eksproprijaciju, u roku od 10 radnih dana od donošenja rešenja o odobravanju zahteva za eksproprijaciju, dužan je da svim identifikovanim nosiocima imovinskih prava dostavi potrebna dokumenta i informacije. Ova odluka se objavljuje u Službenom glasniku i dnevnim novinama, čime počinje rok od 10 dana tokom kojeg zainteresovani mogu dostaviti pisane primedbe eksproprijacionom organu. Pored toga, zakon nalaže eksproprijacionom organu da u roku od 15 dana organizuje javnu raspravu u svakoj opštini u kojoj se nalazi imovina koja je predmet eksproprijacije.
- **Administrativno uputstvo za informisanje, učešće javnosti i zainteresovane strane u postupcima procene uticaja na životnu sredinu** utvrđuje načine obaveštavanja javnosti i olakšavanja njenog uključivanja tokom procesa procene uticaja na životnu sredinu.

Pored toga, drugi relevantni zakoni koji odobravaju otkrivanje informacija o projektu i promovišu pristup informacijama, zajedno sa mehanizmima za pritužbe i pritužbe, uključuju:

- **Član 41 Ustava Republike Kosovo** garantuje pravo svakog pojedinca na pristup javnim dokumentima, sa ograničenjima samo na privatne informacije, poslovne tajne i zaštićene ili poverljive podatke.
- **Zakon o pristupu javnim ispravama br. 06/L-081** pruža svakom pojedincu, bez diskriminacije, pravo na pristup službenim dokumentima u posjedu javnih institucija, nakon podnošenja odgovarajućeg zahtjeva, u skladu sa ograničenjima člana 4 Ustava.

U skladu sa Zakonom o prostornom planiranju, javnost treba da bude informisana i angažovana tokom izrade i odobravanja urbanističkih i prostornih planskih dokumenata.

Štaviše, Kosovo nije potpisnik Arhuške konvencije o pristupu informacijama, učešću javnosti u donošenju odluka i pristupu pravdi u pitanjima životne sredine. Međutim, nacionalno zakonodavstvo je široko usklađeno sa principima Konvencije, integrišući većinu njenih principa u pravni okvir.

### Politike EBRD-a za angažovanje zainteresovanih strana

Zahtev EBRD-a za učinak ekološke i socijalne politike 10 (EPC10) definiše pristup banke angažovanju zainteresovanih strana i objavljivanju informacija. CP10 u suštini opisuje posvećenost EBRD-a transparentnosti, obelodanjivanju informacija i angažovanju zainteresovanih strana tokom čitavog projektnog ciklusa. Naglašava



važnost efikasne komunikacije sa zainteresovanim stranama, kako u smislu razmene informacija o projektima, tako i njihovog aktivnog uključivanja u procese donošenja odluka.

Neki od ključnih elemenata koji su obično uključeni u KP 10 su:

- **Pristup informacijama:** Obezbeđivanje da zainteresovane strane imaju pristup informacijama vezanim za projekat, kao što su detalji projekta, potencijalni uticaji i mere ublažavanja.
- **Konsultacije i učešće:** Podsticanje smislenih konsultacija sa pogođenim zajednicama, lokalnim vlastima, nevladinim organizacijama i drugim relevantnim zainteresovanim stranama. Cilj je prikupljanje komentara, rešavanje problema i integrisanje lokalnog znanja u dizajn i implementaciju.
- **Transparentnost u donošenju odluka:** Promovisanje transparentnosti u procesima donošenja odluka u vezi sa odobravanjem, dizajnom i implementacijom projekta, uključujući objavljivanje načina na koji doprinosi zainteresovanih strana utiču na ove odluke.
- **Mehanizmi za rešavanje žalbi:** Uspostaviti mehanizme za rešavanje žalbi i zabrinutosti pogođenih strana, omogućavajući im da predstavljaju zabrinutosti i traže rešenja za pitanja vezana za projekat.
- **Kontinuirano angažovanje:** Podsticanje kontinuiranog i efikasnog angažovanja tokom celog projektnog ciklusa, informisanje zainteresovanih strana o napretku, ključnim prekretnicama i eventualnim promenama.

CP10 EBRD-a ima za cilj da se uskladi sa najboljim međunarodnim praksama i standardima za angažovanje zainteresovanih strana i objavljivanje informacija, osiguravajući da se projekti sprovedu na transparentan i odgovoran način, uzimajući u obzir zabrinutosti i perspektive pogođenih zajednica i pojedinaca. Za najažurnije i detaljnije informacije o KP 10 ili relevantnim promenama politike, preporučuje se pozivanje na zvaničnu dokumentaciju ili veb-sajt EBRD-a.

**Prilog 2: Predlog strategije za objavljivanje informacija i konsultacija**  
**Tabela 3: Predložena strategija objavljivanja informacija i konsultacija**

| <b>Tema konsultacija / Svrha</b>                                                                                                                                                                                           | <b>ME</b><br>(Ciljne strane od interesa)                                                                                                                                                         | <b>Predložene metode.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Odgovornost</b>                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Prezentacija projekta, uključujući komponente, ključne aktivnosti, vremenske rokove, lokaciju, rizike, uticaje i očekivane koristi                                                                                         | Sve ključne zainteresovane strane, uključujući osobe pogođene projektom (OPP), preduzeća, vladine institucije, opštine, potrošače energije itd.                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Javne konsultacije (posebno za pogođene pojedince i preduzeća)</li> <li>Zvanični sastanci (npr. sa ključnim ministarstvima, agencijama, opštinama).</li> <li>Sastanci sa predstavnicima biznisa (na koje će uticati projektne aktivnosti)</li> <li>Publikacije na internet stranici.</li> <li>Objave na društvenim mrežama</li> <li>Oglašavanje na televiziji i radiju</li> </ul> | KOSTT                                                      |
| Procena uticaja na životnu sredinu i društvo i mere ublažavanja                                                                                                                                                            | Pogođene zajednice, ekološke organizacije i druge EO, relevantne vladine agencije                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Javne konsultacije u pogođenim opštinama sa Pap i pogođenim preduzećima</li> <li>Onlajn konsultacije (korišćenje veb-sajtova, platforme za javne konsultacije, drugih platformi po potrebi)</li> <li>Fokus grupe/okrugli stolovi</li> <li>Publikacije na internet stranici.</li> <li>Distribucija štampanog materijala (u pogođenim opštinama)</li> </ul>                         | Stručnjak za troškove, životnu sredinu ili životnu sredinu |
| Objavljivanje informacija o Mehanizmu za rešavanje žalbi (MRP), uključujući proces i način podnošenja i rešavanja žalbi                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sve zainteresovane strane, šira javnost.</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Javne konsultacije</li> <li>Publikacije na internet stranici.</li> <li>Objave na društvenim mrežama</li> <li>Imejl</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     | Troškovi, zajednica.                                       |
| Redovno ažuriranje statusa projekta, dostignuća i izazova (npr. praćenje primene standarda kvaliteta od strane laboratorija, praćenje poboljšanja PKK, elektronskih poreskih sistema i mera bezbednosti na putevima, itd.) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relevantna ministarstva (npr. MŽSPPI)</li> <li>Pogođene opštine.</li> <li>Pogođene zajednice i preduzeća</li> <li>EBRD</li> <li>Široka javnost</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Koordinacija sastanaka sa ključnim vladinim agencijama i EBRD</li> <li>Javne konsultacije</li> <li>Izveštaji o napretku (za EBRD i relevantna ministarstva)</li> <li>Bilteni</li> <li>Publikacije na internet stranici.</li> <li>Objave na društvenim mrežama</li> </ul>                                                                                                          | KOSTT                                                      |
| Mogućnosti zapošljavanja i procesi nabavke                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Građevinske radnike i građevinske firme.</li> <li>Tražioци posla</li> <li>Lokalnim preduzećima.</li> <li>Privredne komore</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Objave na veb-sajtu i društvenim mrežama</li> <li>Objave na platformama za pretragu poslova (npr. kosajob.com)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         | KOSTT                                                      |

SLUŽBENA UPOTREBA



|                                                                                                            |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Mere zaštite zdravlja i bezbednosti tokom realizacije projekta                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaposleni na projektu</li> <li>• Lokalnim zdravstvenim organima.</li> <li>• Hitne službe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radionica za obuku o bezbednosti</li> <li>• Informativna brošura</li> <li>• Redovne bezbednosne provere.</li> <li>• Javne konsultacije za informisanje Pap</li> <li>• Objave na veb-sajtu i društvenim mrežama</li> </ul> | Troškovi, zdravstvene ustanove. |
| Obaveštavanje zainteresovanih strana o prekidima napajanja električnom energijom usled građevinskih radova | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pogođene zajednice</li> <li>• Posao je ugrožen.</li> <li>• Javna ustanova</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Javna saopštenja</li> <li>• Distribucija letaka</li> <li>• Ažuriranja veb-sajta</li> <li>• Objave na društvenim mrežama</li> <li>• Lokalni mediji (TV, radio)</li> <li>• SMS obaveštenja</li> </ul>                       | Troškovi i KEDS.                |



### Prilog 3: Pregled prethodnih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana

KOSTT angažuje eksterne zainteresovane strane kroz sistematsko objavljivanje informacija i sprovođenje konsultacija, srazmerno prirodi i fazi svojih aktivnosti. Angažovanje se obično ostvaruje putem javnih objava, ažuriranja veb-sajtova i biltena, saopštenja za javnost, kao i direktnom komunikacijom sa ugroženim vlasnicima zemljišta, stanovnicima, preduzećima, opštinama i relevantnim ministarstvima. Kada se to zatraži, objavljuju se netehničke informacije o projektu i sprovode se javne konsultacije u skladu sa nacionalnim procedurama procene uticaja na životnu sredinu KOSTT takođe održava kontinuiranu komunikaciju sa međunarodnim zainteresovanim stranama, uključujući finansijere, putem redovnog ekološkog i socijalnog izveštavanja.

Za predloženi projekat, trenutne aktivnosti informisanja i angažovanja specifične za projekat prikazane su u tabeli u nastavku:

| Aktivnost                         | Datum i lokacija               | Učesnici                                                                         | Diskusije i glavni ishodi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obaveštenje na društvenim mrežama | 15. avgust 2024./ Na internetu | Viši menadžment KOSTT-a; predstavnik Evropske banke za obnovu i razvoj za Kosovo | Javna objava za sastanak na visokom nivou između KOSTT-a i EBRD-a, sa fokusom na potrebe finansiranja energetskog sektora na Kosovu. Saopštenje je obavestilo javnost o potpisivanju Pisma o mandatu kao početnom koraku ka potencijalnim ulaganjima u radiodifuznu infrastrukturu, uključujući predloženi korporativni kredit i podršku grantovima. Na postu je istaknuta saradnja sa EBRD i razvojnim partnerima, ciljevi modernizacije mreže i posvećenost poboljšanju pouzdanosti i otpornosti energetskog sistema. |
|                                   |                                |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                   |                                |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## Prilog 4: Obrazac reklamacije

|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Broj uputa reklamacije:</b>                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ime i prezime (nije obavezno)</b><br><br><i>Napomena: Ako želite, možete da ostanete anonimni ili možete da zatražite da se vaš identitet ne otkriva trećim licima bez vašeg pristanka.</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Anonimnost</b>                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> Želim da podnesem žalbu anonimno.<br><input type="checkbox"/> Tražim da se moj identitet ne otkrije bez mog pristanka                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Kontakt podaci</b><br><br><i>Navedite željeni način kontakta (pošta, telefon, e-pošta):</i>                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Molim vas, molim vas, molim vas, dajte mi vašu poštansku adresu:<br><hr/> <input type="checkbox"/> Telefonom: _____<br><input type="checkbox"/> Putem elektronske pošte: _____                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Poželjni komunikacije je:</b> jezik                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> Albanski<br><input type="checkbox"/> Srpski<br><input type="checkbox"/> Engleski (ako je moguće)                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Opis incidenta / reklamacije</b>                                                                                                                                                            | Na šta se odnosi vaša žalba?<br><br><input type="checkbox"/> Kršenje propisa i pravila<br><input type="checkbox"/> Uticaji na životnu sredinu i društvo.<br><input type="checkbox"/> Javna bezbednost i zdravlje<br><input type="checkbox"/> Neprikladno ponašanje (npr. optužbe za diskriminaciju, uznemiravanje)<br>Operativnih <input type="checkbox"/> pitanja.<br><input type="checkbox"/> Ostalo (navedite) |
| <b>Šta se dogodilo? Gde se to dogodilo? Ko se kome dogodio? Kakav je ishod problema?</b><br><hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Datum incidenta / pritužbe</b>                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Učestalost reklamacije:</b>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Incident /jednokratna reklamacija (datum: _____)<br><input type="checkbox"/> Desilo se više puta (koliko puta? _____)                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                                                                                              |                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                              | <input type="checkbox"/> Problem je i dalje u toku). |
|                                                                                                              |                                                      |
| Koju opciju želite da vidite?                                                                                |                                                      |
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                                                                                |                                                      |
|                                                                                                              |                                                      |
| <i>Ne zaboravite da pošaljete ovaj obrazac na adresu:</i><br><br><i>*Kontakt podatke će obezbediti Cost*</i> | POTPIS<br><br>Datum:                                 |



### Prilog 5: Primer jednostavnog obrasca evidencije pritužbi

Registar MRP treba da bude uključen u šestomesečne izveštaje o napretku projekta koji se podnose EBRD-u.

| # | Datum prihvaćanja reklamacije | Kanal za prihvatanje (npr. imejl, veb-sajt, telefon itd.) | Klasifikacija rizika (visoka, srednja, niska) | Kratak opis | Anonimno (da ili ne) | Lice/osoblje zaduženo za rešavanje pritužbe | Status (rešeno, na čekanju, eskalirano) | Datum rešavanja reklamacije | Komunikacija o rešenju (Da/Ne, Opis, Datum) |
|---|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| 1 |                               |                                                           |                                               |             |                      |                                             |                                         |                             |                                             |
| 2 |                               |                                                           |                                               |             |                      |                                             |                                         |                             |                                             |
| 3 |                               |                                                           |                                               |             |                      |                                             |                                         |                             |                                             |
| 4 |                               |                                                           |                                               |             |                      |                                             |                                         |                             |                                             |
| 5 |                               |                                                           |                                               |             |                      |                                             |                                         |                             |                                             |
| 6 |                               |                                                           |                                               |             |                      |                                             |                                         |                             |                                             |