



Načrt vključevanja deležnikov

Projekt NGEN – sistem za shranjevanje energije v baterijah (BESS), Talum 3

Februar 2026



Načrt vključevanja deležnikov

Februar 2026

Javno

Kontaktne podatki:

Ime: Mariana Pinto Veiga, vodja za okolje in družbo subjekta (O&D)

Telefon: +386 4 581 20 20

E-pošta: mariana.veiga@ngen-group.eu

Naslov: Moste 101, 4274 Žirovnica, Slovenija

Kazalo

Kontaktni podatki:	2
<i>Kratice in okrajšave</i>	4
1. Pregled projekta	5
1.1. Uvod.....	5
1.2. Ozadje projekta.....	5
1.3. Ozadje družbe NGEN.....	6
2. POSVETOVANJE IN RAZKRITJE INFORMACIJ	7
2.1. Zahteve nacionalne zakonodaje	7
2.2. Zahteve EBOR.....	8
2.3. Obstoječi programi vključevanja deležnikov in ozaveščanja skupnosti.....	8
3. OPREDELITEV DELEŽNIKOV	9
4. PROGRAM VKLJUČEVANJA DELEŽNIKOV	11
4.1. Razkritje informacij	11
4.2. Program vključevanja deležnikov	11
<i>Sestanki družbe na področju okolja in družbenih vidikov (O&D)</i>	17
<i>Posvetovalni sestanek s skupnostjo</i>	17
<i>Sestanki EBOR na področju okolja in družbe (O&D)</i>	17
5. POROČANJE IN MEHANIZEM ZA OBRAVNAVO PRITOŽB	18
5.0. Uvod.....	18
5.1. Mehanizmi spremljanja, poročanja in povratnih informacij.....	18
5.2. Mehanizem za obravnavo pritožb.....	18
5.3. Vodilna načela mehanizma za obravnavo pritožb	20
5.4. Spolno pogojeno nasilje in nadlegovanje (GBVH) v okviru mehanizma za obravnavo pritožb	21
5.5. Reševanje pritožb	21
5.6. Vloge in odgovornosti	22



Kratice in okrajšave

BESS – sistem za shranjevanje energije v baterijah

CEO – glavni izvršni direktor

O&D – okolje in družba

EBOR – Evropska banka za obnovo in razvoj

OZDV – okolje, zdravje, družba in varnost

Izvajalec ING – inženiring, nabava in gradnja

OSAN – okoljski in socialni akcijski načrt

OSNU – okoljski in socialni načrt upravljanja

OSP – okoljska in socialna politika

NVO – nevladna organizacija

ZU – zahteva glede uspešnosti

NVD – načrt vključevanja deležnikov

1. Pregled projekta

1.1. Uvod

Ta načrt vključevanja deležnikov (NVD) določa zahteve za proces vključevanja deležnikov, opredelitev deležnikov in mehanizem za obravnavo pritožb, načrtovan za projekt sistema za shranjevanje energije v baterijah (BESS), Talum 3 (v nadaljevanju: »projekt«), v Kidričevem v Sloveniji.

NVD podaja pregled nacionalne zakonodaje slovenske, zahtev glede vključevanja deležnikov v skladu z Okoljsko in socialno politiko (OSP) Evropske banke za obnovo in razvoj (EBOR) iz leta 2019, ter mednarodnih dobrih praks v zvezi z zagotavljanjem in razkrivanjem informacij. Opisuje splošni pristop k vključevanju deležnikov in javnemu posvetovanju.

Cilj tega NVD je določiti, kako se bo vključevanje deležnikov izvajalo v okviru projekta in kako se bodo ohranjali dolgoročni odnosi med projektom in lokalnimi skupnostmi. Namen NVD je tudi obveščati, izboljšati in olajšati odločanje, ki na vključujoč in pravočasen način vključuje ljudi, na katere projekt vpliva, ter druge zainteresirane deležnike, ter zagotoviti, da imajo te skupine dovolj možnosti za izražanje svojih mnenj o projektu.

NVD je živ javni dokument, ki določa zaveze družbe NGEN glede vključevanja deležnikov, posvetovanja in razkrivanja informacij v povezavi s projektom. NVD se periodično pregleduje med izvajanjem projekta. Po potrebi se bo posodabljal skladno z novimi ali spremenjenimi aktivnostmi, spremembami zasnove projekta ali na novo opredeljenimi deležniki.

1.2. Ozadje projekta

Evropska banka za obnovo in razvoj (»EBOR« ali »banka«) zagotavlja korporativno posojilo družbi NGEN (»Next Generation Energy«) (»družba«) za financiranje gradnje projekta BESS Talum 3 v Kidričevem v Sloveniji..

Slika 1 – Lokacija Talum 3 in širša proizvodna tovarna Talum Tovarna Aluminium





Projekt vključuje gradnjo naslednjih komponenti:

- Baterije – uporabljajo se za shranjevanje električne energije.
- Transformatorji – uporabljajo se za prilagoditev napetostnega nivoja med sistemom in omrežjem.
- Sistem za upravljanje baterij in energije – uporablja se za nadzor vseh komponent v sistemu.
- Krmilni sistemi – za upravljanje energije, varnost in gašenje požara; uporabljajo se za učinkovito in varno upravljanje delovanja sistema BESS.

Cilj projekta je izboljšati zanesljivost oskrbe z energijo na območju [VNESITE OBMOČJE] ter podpreti vključevanje obnovljivih virov energije v elektroenergetski sistem. Cilji projekta vključujejo:

- izboljšati stabilnost elektroenergetskega omrežja;
- povečati zanesljivost obnovljivih virov energije in podpreti njihovo vključevanje v energetske sistem;
- zmanjšati emisije toplogrednih plinov ter podpreti prehod na bolj trajnosten energetske sistem.

1.3. Ozadje družbe NGEN

NGEN je družba za shranjevanje energije in programska platforma s sedežem v Žirovnici v Sloveniji. Družba NGEN, ustanovljena leta 2018, se specializira za inovativne energetske rešitve s poudarkom na naprednih tehnologijah v elektroenergetskem sektorju. Družba ponuja rešitve za baterijsko shranjevanje energije, dobavo energije in programske rešitve za upravljanje energije za stanovanjski, industrijski in omrežni nivo, vključno za regionalne operaterje prenosnega in distribucijskega omrežja.

Sredstva BESS družbe NGEN obsegajo Slovenijo, Poljsko, Latvijo in Romunijo, njihova nameščena moč pa znaša do 115 MW. Skupna nameščena kapaciteta znaša 302 MW/604 MWh, ocenjena vrednost naložbe pa je EUR 163 milijonov. Vsi objekti so samostojni in niso povezani s proizvodnjo električne energije ali industrijskimi lokacijami.

Dva projekta dosegata pomemben napredek. V Sloveniji je Talum 3 (70 MW/140 MWh; EUR 40 milijonov) prešel v fazo gradnje, pri čemer je dobava baterij predvidena do sredine februarja, zagon pa je načrtovan za 30. 6. 2026. Medtem je projekt Vistula 1 na Poljskem (9 MW/18 MWh; EUR 6 milijonov) zaključil gradnjo in trenutno čaka na dokončanje registracije bilančne skupine ter finalizacijo obratovalnih dovoljenj.

Preostali projekti napredujejo skozi zgodnejše faze razvoja. Projekt Vistula 2 na Poljskem (8 MW/16 MWh; EUR 5 milijonov) je začel s predgradbenimi aktivnostmi, pri čemer je zagon načrtovan za 30. 9. 2026.

Liepaja v Latviji (100 MW/200 MWh; 50 milijonov evrov) in Lacu Sarat v Romuniji (115 MW/230 MWh; 62 milijonov EUR) sta bila pridobljena, pogodbe za dobavo baterij pa so bile podpisane; začetek obratovanja obeh projektov je predviden do decembra 2026.

Projekti se financirajo s kombinacijo lastniškega kapitala sponzorjev in prednostnega dolga, vključno z do 70 milijoni EUR, ki jih zagotavlja EBOR.

2. POSVETOVANJE IN RAZKRITJE INFORMACIJ

2.1. Zahteve nacionalne zakonodaje

Vključevanje deležnikov ter obseg javnega razkrivanja informacij in posvetovalnih aktivnosti v okviru projekta urejajo naslednji predpisi:

- Aarhuskova konvencija o dostopu do informacij, sodelovanju javnosti pri odločanju in dostopu do pravnega varstva v okoljskih zadevah (1988).
- Direktiva EU 2003/35/ES o sodelovanju javnosti, ki ureja zahteve za sodelovanje javnosti pri pripravi nekaterih načrtov in programov v zvezi z okoljem.
- Zakon o varstvu okolja – ZVO-2 (Uradni list 44/22), ki ureja okvir za strateško okoljsko presojo (SEA) in presojo vplivov na okolje (EIA), obveščanje, sodelovanje in čezmejne postopke.
- Zakon o prostorskem načrtovanju – ZureP-3 (Uradni list 199/21), ki ureja postopke in obveznosti digitalnega objavljanja nacionalnih in občinskih prostorskih aktov.
- Zakon o dostopu do informacij javnega značaja – ZDIJZ (2025).
- Sodelovanje javnosti in posvetovanja urejajo SEA in EIA, ki sta strukturirana procesa, ki se uporabljata za oceno potencialnih okoljskih in socialnih vplivov projektov ter za podporo preglednosti med razvojem projekta:
 - SEA se osredotoča na instrumente načrtovanja na višji ravni (npr. nacionalne politike, sektorske strategije, prostorski načrti) in zagotavlja, da so okoljski in socialni dejavniki vključeni zgodaj in proaktivno v zasnovane ukrepe.
 - EIA se uporablja na ravni projekta, pri čemer ocenjuje konkretne okoljske in socialne vplive na lokaciji ter določa ukrepe za ublažitev, spremljanje in upravljanje.
 - Oba procesa zahtevata močno vključevanje zainteresiranih strani, da se zagotovi, da se uradno upoštevajo in obravnavajo stališča prizadetih skupnosti, regulativnih organov, nevladnih organizacij, strokovnjakov in drugih zainteresiranih strani. Ključne faze vključevanja zainteresiranih strani v proces SEA/EIA vključujejo:
 - a. Identifikacija in kartiranje zainteresiranih strani – identifikacija vseh skupin in posameznikov, ki lahko vplivajo na projekt ali so z njim prizadeti, vključno z regulatorji, lokalnimi skupnostmi, ranljivimi skupinami, lastniki zemljišč in tehničnimi strokovnjaki.
 - b. Zgodnje vključevanje in posvetovanja o obsegu – na začetku projekta je treba zainteresirane strani vključiti v ključna okoljska in socialna vprašanja,

ukrepe za zmanjševanje vplivov projekta in prednostne pristope za tekoče posvetovanje.

- c. Razkritje informacij – zagotavljanje dostopnih, pravočasnih in relevantnih informacij zainteresiranim stranem.
- d. Uradno posvetovanje med fazo ocene vplivov (če je to primerno)
- e. Vključitev povratnih informacij in posodobitev v ocenjevalne dokumente
- f. Posvetovanje o osnutkih poročil SEA/EIA
- g. Nadaljnje vključevanje med izvajanjem in spremljanjem.

2.2. Zahteve EBOR

Projekt bo upošteval Okoljsko in socialno politiko EBOR (OSP) 2019 ter Zahteve glede uspešnosti EBOR (ZU). Zahtevi ZU 7 (Avtohtona ljudstva) in ZU 9 (Finančni posredniki) za ta projekt ne veljata.

Glavna zahteva glede posvetovanja z deležniki in razkritja informacij je ZU 10. Ključne zahteve te ZU so navedene v Tabeli 1 spodaj.

Tabela 1: Zahteve EBOR PR10

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ opredeliti različne posameznice/posameznike ali skupine: i) ki jih projekt prizadene ali bi jih lahko prizadel; ali ii) ki imajo interes za projekt; ■ opredeliti posameznice/posameznike in skupine, ki bi lahko bili zaradi svojega prikrajšanega ali ranljivega položaja različno ali nesorazmerno prizadeti zaradi projekta. Projekt bo morda moral uporabiti različne metode vključevanja zaradi razlik, kot so starost, spol in etnična pripadnost; ■ razkriti ustrezne informacije o projektu prizadetim deležnikom; informacije morajo biti dostopne in kulturno ustrezne; ■ izvesti smiselno posvetovanje s prizadetimi stranmi; zagotoviti, da je posvetovanje vključujoče, kulturno ustrezno in izvedeno v lokalnem jeziku; ■ vzpostaviti učinkovit mehanizem, postopek ali proceduro za obravnavo pritožb za prejetje in olajšanje reševanja pomislekov ter pritožb deležnikov. |
|---|

2.3. Obstoječi programi vključevanja deležnikov in ozaveščanja skupnosti

Na tej stopnji projekta je NGEN izvedel omejeno posvetovanje oziroma vključevanje. V okviru prizadevanj za vključevanje deležnikov in ozaveščanje skupnosti bo družba vzpostavila spletni mehanizem za obravnavo pritožb, prek katerega bodo lahko prizadeti deležniki oddali pritožbe, in bo dostopen prek spletne strani NGEN.

Ta NVD je bil pripravljen, da se zagotovi stalno vključevanje družbe NGEN z deležniki, na katere projekt vpliva, ter da dopolni formalne postopke posvetovanja, zahtevane v skladu z zakonodajo Republike Slovenije.

3. OPREDELITEV DELEŽNIKOV

Namen opredelitve deležnikov je prepoznati in prednostno razvrstiti deležnike projekta za posvetovanje. Opredelitev deležnikov je stalen proces, zato se bodo ključni deležniki še naprej opredeljevali v različnih fazah projekta. Za kartiranje deležnikov se uporablja sistematičen pristop, ki temelji na ravni potencialnih vplivov projekta.

Na podlagi kartiranja deležnikov so deležniki projekta razvrščeni v dve glavni kategoriji:

- a) primarni deležniki – posameznice/posamezniki in skupine, na katere projekt neposredno vpliva; ter
- b) sekundarni deležniki – strani, ki imajo vpliv na projekt, vendar jih projekt ne prizadene nujno neposredno, ter tiste, na katere projekt vpliva posredno.

Ključni opredeljeni deležniki so predstavljeni v Tabeli 2.

Tabela 2: Ključni opredeljeni deležniki in načini vključevanja

Kategorija deležnikov	Vrsta	Naziv	Interes v projektu
Primarni	Lastniki projekta / notranji deležniki	Skupina NGEN	Proces odločanja, izvajanje projekta in vključevanje deležnikov.
	Lokalne skupnosti	Bližnje skupnosti in prebivalci vasi Kidričevo, Njiverce, Župečja Vas in Lovrenc na Dravskem Polju ter cerkvena skupnost Župnijska cerkev sv. Družine.	Koristi zaradi uravnoveženja omrežja in stabilnosti oskrbe z energijo. Motnje zaradi hrupa in z gradnjo povezane motnje, tj. promet, prah in hrup.
	Ranljive skupine	Morebitne specifične ranljive skupine, opredeljene trenutno ali v prihodnje, npr. invalidne osebe, starejše osebe itd., v neposredni bližini lokacije.	Ranljive skupine, ki imajo lahko omejeno mobilnost ali omejen dostop do glavnih komunikacijskih kanalov projekta.
	Organi, pristojni za izdajo dovoljenj, in vladne agencije	Občina Kidričevo, Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, Ministrstvo za naravne vire in prostorsko načrtovanje.	Izdaja gradbenih dovoljenj, okoljskih dovoljenj, odobritev projektne dokumentacije ter dovoljenj/pooblastil s področja varnosti

Kategorija deležnikov	Vrsta	Naziv	Interes v projektu
			in zdravja pri delu (VZD).
	Poslovno okolje	Podjetja v širšem območju Talum Tovarna Aluminium, vključno z Revital Kidričevo, SILKEM d.o.o., PKS Pro poslovne storitve in trgovina, Boxmark Leather proizvodnja in trgovina d.o.o.	Motnje zaradi hrupa in prometa med gradnjo in obratovanjem. Podjetja, ki jih zanima gradnja ali obratovanje projekta, ker zagotavljajo storitve ali dobave, npr. odstranjevanje odpadkov.
Sekundarni	NVO – nevladne organizacije	Regionalni primeri vključujejo Ekologib brez meja in Umanotera (Slovenska fundacija za trajnostni razvoj), vendar lahko med lokalno dejavne nevladne organizacije spadajo tudi skupnosti, kot so lokalna kulturna društva ali prostovoljske skupine.	Razumevanje predlaganih ukrepov in vplivov, ki jih bo projekt prinesel (npr. na prizadevanja za ohranjanje narave in biotsko raznovrstnost).
	Izvajalci/dobavitelji	Izvajalec ING (Gradnje A & S, D.o.o.),, dobavitelj baterij (Tesla), dobavitelj transformatorjev, dobavitelj stikalne opreme.	Razpisi in sodelovanje pri izvajanju projekta.
	Gradbeni delavci	Gradbeni delavci, zaposleni pri izvajalcu ING/gradbenem izvajalcu.	Izvajalci so angažirani za izvedbo gradbenih del.
	Komunalna podjetja	ELES d.o.o. (nacionalni SOPO/SODO), regionalni ponudniki storitev SODO, npr. Elektro Maribor d.d. (če je primerno) VZDRŽEVANJE IN GRADNJE Kidričevo (lokalni organ za vodo in kanalizacijo).	Zagotavljanje stabilnosti omrežja (operater prenosnega sistema – OPS / operater distribucijskega sistema – ODS), trajnostne rabe virov (upravljavci vodovoda in kanalizacije) ter zanesljive povezljivosti (telekomunikacijski operaterji).

Kategorija deležnikov	Vrsta	Naziv	Interes v projektu
Posojilodajalec	Posojilna institucija	EBOR	Zagotavljanje posojila za financiranje projekta skupaj z določenimi okoljskimi, socialnimi in tehničnimi zahtevami.

4. PROGRAM VKLJUČEVANJA DELEŽNIKOV

4.1. Razkritje informacij

Vrste razkritih informacij in konkretne metode komuniciranja, ki se bodo izvajale za ta projekt, so povzete v programu vključevanja deležnikov in v Tabeli 2 spodaj. Cilji zunanjega komuniciranja so zagotavljati redno vključevanje prizadetih oseb in drugih relevantnih deležnikov ter jih obveščati o obstoječih dejavnostih, uspešnosti, razvoju ter izvajanju projekta. Javne informacije, ki se razkrivajo, urejajo EBOR politika javnega obveščanja, EBOR ZU 10 in nacionalna zakonodaja Republike Slovenije.

NVD je živ dokument, ki se bo po potrebi ponovno pregledoval in posodabljal najmanj enkrat letno (ali ob spremembah), da bo odražal spremembe pri vključevanju deležnikov zaradi razvoja projekta in novih deležnikov. Informacije, ki jih je treba razkriti, se lahko spremenijo, če pride do sprememb v zasnovi projekta, terminskem planu ali območju vpliva. Zunanje in notranje komunikacijske metode ter informacije za razkritje, opredeljene v Tabeli 3, niso omejene zgolj na navedene, NGEN pa se lahko odloči razkriti dodatne informacije na zahtevo deležnikov.

NGEN je odgovoren za notranje in zunanje komuniciranje glede obstoječih in prihodnjih projektov ter bo glavna kontaktna točka za prizadete osebe ali zainteresirane osebe. Vsi dokumenti in komunikacija, povezani s projektom, bodo na voljo in se bodo izvajali v angleškem jeziku in/ali v slovenskem jeziku.

4.2. Program vključevanja deležnikov

Program vključevanja deležnikov predvideva, da bodo posvetovalni sestanki z ustreznimi zainteresiranimi stranmi potekali pred začetkom gradnje projekta ter po potrebi tudi med izvajanjem projekta. Posvetovalne in vključitvene dejavnosti so potrebne za obravnavo trenutnih predlogov, idej ali pomislekov deležnikov. Da bi se zagotovila njihova polna vključenost, bodo deležniki lahko uporabljali več kanalov (telefon, e-pošta in spletna stran) za pridobitev dodatnih informacij o projektu ali za podajanje svojih komentarjev in idej skozi celotni življenjski cikel projekta.

Deležniki se bodo lahko udeležili posvetovalnih srečanj ter bodo podrobno obveščeni o projektnih aktivnostih, kontaktnih osebah in vzpostavljenem mehanizmu za obravnavo pritožb, vključno s kanali za pridobivanje informacij. O vseh srečanjih z



deležniki se bodo vodili zapisniki, ki bodo vključevali tudi podpisan seznam prisotnosti.

Vsaka skrb ali pritožba, podana pred začetkom ali med izvajanjem projekta, bo zbrana in evidentirana s strani vodje za okolje in družbo ter izvajalca ING (Gradnje A & S, D.o.o). Izvajalec ING bo pri tem postopku sodeloval tako, da bo vse prejete pritožbe posredoval vodji za okolje in družbo. Deležniki bodo lahko oddali pritožbe tudi v škatle za pritožbe, nameščene na glavnem gradbišču. Pritožbe bo mogoče oddati anonimno.

Vsi prejeti komentarji bodo obravnavani v skladu z zavezami, ki temeljijo na najboljših mednarodnih praksah, predstavljenih v razdelku »Zahteve EBOR«, navedenem v Poglavju 2. Vsa sporočila bodo pregledana z vidika izvedljivosti morebitnih sprememb za izpolnitev zahtev in interesov, pri čemer bo oseba, ki je podala komentar, obveščena o izidu.

Program vključevanja deležnikov je podrobneje prikazan v Tabeli 3 spodaj.

Tabela 3: Future Program vključevanja deležnikov

Deležniki	Način komuniciranja	Informacije, ki se razkrivajo	Časovni okvir
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notranji lastniki projekta (glavni izvršni direktor NGEN, subjekt NGEN in vodja subjekta za okolje in družbo (O&D)) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interna srečanja z glavnim izvršnim direktorjem (CEO) in nacionalnim vodjo za okolje in družbo (O&D) po potrebi. ▪ Vsaj eno uvodno srečanje na področju okolja in družbe (O&D) z izvajalcem ING in nadzornim inženirjem za predstavitev zahtev O&D. ▪ Mesečna srečanja OZDV, na katerih sodelujejo vodja projekta, vodja za okolje in družbo (O&D Manager) ter gradbeni izvajalec, za obravnavo posodobitev projekta ter okoljskih in socialnih ukrepov in postopkov med gradnjo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Po potrebi posodobitve glede izvajanja OSAN, NVD in OSNU. ▪ Četrletna poročila o pritožbah, če obstajajo. Druge okoljske in socialne podatke (npr. statistiko VZD, usposabljanja, delovno silo) je mogoče poročati na zahtevo ali ob ključnih mejnikih projekta. Posodobitve napredka projekta. ▪ Finančna uspešnost. ▪ Skladnost z ESG in ukrepi trajnostnosti. ▪ Ocene tveganj in strategije omilitve. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tedenski interni sestanki v celotnem obdobju gradnje. ▪ Sestanek z izvajalcem pred začetkom gradnje in ob podpisu pogodbe. ▪ Mesečni projektni sestanki OZDV v celotnem obdobju gradnje.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organi, pristojni za izdajo dovoljenj, in vladne agencije 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stalno komuniciranje z Občino Kidričevo, Ministrstvom za okolje, podnebje in energetiko ter Ministrstvom za naravne vire in prostorsko načrtovanje prek e-pošte, virtualnih sestankov in uradne korespondence, po potrebi skozi celotni življenjski cikel projekta. ▪ Po potrebi pošiljanje uradnih dopisov in e-sporočil pristojnim nacionalnim državnim organom. ▪ Predložitev poročil o skladnosti in okoljskih poročil. ▪ Obiski lokacije z regulatornimi organi zaradi preverjanja (na zahtevo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posodobitve glede odobritev zasnove projekta, vključno s statusom okoljskih soglasij, gradbenih dovoljenj in dovoljenj/pooblastil s področja varnosti in zdravja pri delu (VZD). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Po potrebi v fazi gradnje.

Deležniki	Način komuniciranja	Informacije, ki se razkrivajo	Časovni okvir
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokalne skupnosti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sodelovanje na javnih obravnavah (če je bil podana zahteva). ▪ Kadar bo zbrano zadostno število zahtev lokalnih prebivalcev, se organizira posvetovalni sestanek v Kidričevu za prebivalce sosednjih območij. Sestanek naj se oglašuje v sosednjih območjih prek občinskih komunikacijskih kanalov, plakatov in na spletni strani družbe. ▪ Sprotne posodobitve na spletni strani projekta in prek občinskih komunikacijskih kanalov za lokalno skupnost oziroma skupnosti. ▪ Ne-tehnični povzetek projekta (NPP) razdeljen prek skupnostnih centrov. ▪ Imenovani koordinator za sodelovanje s skupnostjo (KSS) za stalno vključevanje in obravnavo pritožb. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NVD in NPP. ▪ Časovnica projekta in morebitni vplivi na skupnost. ▪ Možnosti zaposlovanja in poslovne priložnosti. ▪ Okoljski in varnostni ukrepi. ▪ Naložbe v skupnost in pobude družbene odgovornosti podjetij (DOP). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enkrat v zgodnji fazi gradnje. ▪ Redne spletne in tiskane posodobitve skozi celotno fazo gradnje. Odziv upravljavca pritožb na pritožbe
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ranljive skupine 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Če bodo opredeljene specifične ranljive skupine, z njimi neposredno sodelovati; na voljo naj bo vsaj eno posvetovanje, virtualno ali osebno, ki ga vodi vodja za okolje in družbo. ▪ Vključevanje, prilagojeno specifičnim potrebam drugih ranljivih skupin, ki jih družba opredeli v času trajanja projekta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NVD, NPP. ▪ S projektom povezana tveganja, ki vplivajo na ranljive skupine. ▪ Možnosti vključevanja (zaposlovanje, usposabljanje). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Čim prej pred začetkom gradnje. ▪ Dodatno vključevanje po potrebi.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ NVO – nevladne organizacije 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Na zahtevo zagotoviti relevantne projektne dokumente (npr. NTS, NVD, mehanizem za obravnavo pritožb) prek e-pošte ali v sodelovanju z lokalnimi organi oziroma prek skupnostnih kanalov. ▪ Če nevladne organizacije izrazijo interes ali pomisleke med razvojem projekta, je družba NGEN pripravljena sodelovati v razpravi in po potrebi deliti ustrezne informacije. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NVD, NPP. ▪ Okoljski in socialni ukrepi upravljanja, kjer je relevantno. ▪ Posodobitve projekta, če so posebej zahtevane. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Če in ko NVO izrazijo interes, po potrebi v fazah gradnje in obratovanja. Vključevanje se bo začelo po potrebi in kot odziv na dejanski stik NVO.

Deležniki	Način komuniciranja	Informacije, ki se razkrivajo	Časovni okvir
<ul style="list-style-type: none"> Izvajalec ING in dobavitelji 	<ul style="list-style-type: none"> Pristop k vključevanju se bo prilagajal glede na naravo interesa NVO in fazo projekta. Sestanki, na katerih NGEN sodeluje periodično in po potrebi. Sestanki z izvajalcem in vodjo za okolje in družbo za poročanje ter razpravo o okoljskih in socialnih ukrepih in postopkih med gradnjo. 	<ul style="list-style-type: none"> Posodobitve glede izvajanja OSAN, NVD in OSNU po potrebi. Okoljska in socialna vprašanja ter podatki se delijo z nadzornim inženirjem za pripravo rešitev za ugotovljene težave. Spoštovanje kodeksa ravnanja. 	<ul style="list-style-type: none"> Sestanki z NGEN pred začetkom gradnje ob podpisu pogodbe ter po potrebi med gradnjo. Vodja za okolje in družbo in izvajalec se bosta med gradnjo srečevala tedensko. Sprotni pregledi uspešnosti.
<ul style="list-style-type: none"> Gradbeni delavci 	<ul style="list-style-type: none"> Dnevni varnostni sestanki/uvajalno usposabljanje in kratki začetni sestanki. Redne ocene, ki jih izvajajo nadzorniki, za zagotavljanje dobrega počutja, varnosti in delovnih pogojev gradbenih delavcev. Zagotavljanje informacij o mehanizmih za obravnavo pritožb prek internih komunikacijskih kanalov, kot so uvodni sestanki, oglasne deske ali obvestila po e-pošti. Povratne informacije prek projektnega mehanizma za obravnavo pritožb. 	<ul style="list-style-type: none"> NVD. Ukrepi in postopki EHS, ki jih je treba upoštevati. Mehanizem za obravnavo pritožb in postopek reševanja pritožb. 	<ul style="list-style-type: none"> V celotnem obdobju gradnje.
<ul style="list-style-type: none"> Poslovno okolje 	<ul style="list-style-type: none"> Vodja za okolje in družbo bo neposredno komuniciral s podjetji v neposredni bližini lokacije prek najprimernejšega razpoložljivega komunikacijskega kanala, npr. službenega e-poštnega naslova, telefonske številke ali organiziranega sestanka v živo. Spletna stran družbe bo vključevala oglase za razpisne priložnosti ter mehanizem za oddajo zahtev dobaviteljev in ponudnikov storitev. 	<ul style="list-style-type: none"> Ozaveščanje o komponentah projekta, uporabi mehanizma za obravnavo pritožb in možnostih za vprašanja skupnosti. Oglasi naj po potrebi vključujejo podrobnosti o razpisnih priložnostih za 	<ul style="list-style-type: none"> Če in ko bodo med gradnjo in obratovanjem potrebni dodatni razpisi.

Deležniki	Način komuniciranja	Informacije, ki se razkrivajo	Časovni okvir
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EBOR 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Letno in po potrebi posodobitve na področju okolja, družbe ter zdravja in varnosti pri delu (Z&V). ▪ Letna okoljska in socialna poročila. 	<p>dobavitelje in ponudnike storitev, npr. storitve čiščenja in vzdrževanja.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posodobitve glede izvajanja OSAN, NVD in OSNU ter splošne okoljske in družbene uspešnosti (O&D). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Letno in po potrebi sestanki pred začetkom gradnje, med gradnjo in v celotnem obdobju trajanja projekta.



Poleg načrtovanih aktivnosti vključevanja ob ključnih mejnikih projekta lahko deležniki kadar koli zaprosijo tudi za ad hoc sestanke ali informativne seje. Projektna ekipa si bo prizadevala takšne zahteve upoštevati, zlasti v obdobjih motenj, sprememb terminskih planov gradnje ali ob pojavu novih pomislekov v skupnosti.

Za dodatne informacije in podajanje komentarjev lahko deležniki uporabijo spodnje kontaktne podatke:

Mariana Pinto Veiga, vodja za okolje in družbo, NGEN

Naslov: Moste 101, 4274 Žirovnica, Slovenija

Telefon: +386 4 581 20 20

E-pošta: mariana.veiga@ngen-group.eu

Za povzetek zgornje tabele so ključne komunikacijske metode za to nalogo, ki so opisane spodaj:

Sestanki družbe na področju okolja in družbenih vidikov (O&D)

Ta srečanja bodo NGEN omogočila čas za organizacijo izvajanja okoljskih in družbenih (O&D) ukrepov ter predstavljala priložnost, da izvajalec ING poda posodobitve o izvajanju OSNU in O&D ukrepov med gradnjo. Način sodelovanja med vodjo družbe za okolje in družbo ter izvajalcem ING bo določen v obsegu del in vključen v njune posamezne pogodbe. To bo vključevalo redno komunikacijo med obema stranema.

Posvetovalni sestanek s skupnostjo

Ukrepi in aktivnosti projekta bodo pojasnjeni na tem javnem posvetovalnem sestanku, ki bo potekal v Kidričevu. Zainteresirani člani skupnosti se bodo lahko pred začetkom gradnje srečali s podjetjem in vodjo za okolje in družbo, da zastavijo vprašanja ter pridobijo informacije o napredku projekta in tekočih zadevah. Na tem sestanku in na vseh prihodnjih javnih posvetovalnih sestankih je treba pripraviti uradni zapisnik in podpisan seznam prisotnosti.

Sestanki za vključevanje lokalnih podjetij

Vodja za okolje in družbo bo neposredno komuniciral s podjetji v bližini lokacije projekta prek najprimernejših razpoložljivih komunikacijskih kanalov, vključno s pisno korespondenco prek službenih e-poštnih naslovov in telefonskih števil. Po začetnem vzpostavljanju stika bo NGEN po potrebi organiziral sestanek v živo za ozaveščanje in razpravo o komponentah projekta, mehanizmu za obravnavo pritožb ter možnostih za zastavljanje vprašanj skupnosti. Med temi aktivnostmi in morebitnimi prihodnjimi sestanki s podjetji se bosta vodila uradni zapisnik in seznam prisotnosti.

Sestanki EBOR na področju okolja in družbe (O&D)

NGEN bo EBOR v fazi gradnje in fazi obratovanja letno (in po potrebi) zagotavljal posodobitve na področju okolja, družbe ter zdravja in varnosti. Te posodobitve bodo izkazovale izvajanje okoljskih in socialnih ukrepov, dogovorjenih pred ratifikacijo posojila. To vključuje tudi ukrepe, ki jih mora izvajalec ING izvajati v okviru OSNU.

5. POROČANJE IN MEHANIZEM ZA OBRAVNAVO PRITOŽB

5.0. Uvod

Pritožba je vsak ugovor ali pripomba (vključno z vprašanji ali predlogi) glede načina izvajanja projekta. Upravljanje pritožb je pomemben del izvajanja projekta in ga usmerja dobro razvit postopek, ki vključuje:

- jasno komuniciranje z deležniki, ustrezno dokumentiranje in spremljanje pritožb ter jasno opredeljene odgovornosti za njihovo reševanje.

Mehanizem za obravnavo pritožb za projekt Talum 3 je opisan v tem NVD ter bo razvit in izveden z naslednjimi cilji:

- takojšnja in učinkovita obravnavo pomislekov na pregleden način, brez manipulacije, vmešavanja, prisile, ustrahovanja ali povračilnih ukrepov, ter z enostavnim dostopom za vse prizadete strani in brez stroškov;
- zagotavljanje, da se pritožbe obravnavajo na kulturno ustrezen način, diskretno, objektivno, občutljivo in odzivno glede na potrebe deležnikov;
- zagotavljanje, da ne bo povračilnih ukrepov ali diskriminacije zoper osebe, ki vložijo pritožbo, ter da bodo vse pritožbe obravnavane zaupno;
- omogočanje anonimne vložitve pritožb in zagotavljanje rednih posodobitev pritožnikom glede napredka;
- zagotavljanje, da ta mehanizem ne omejuje dostopa do formalnih sodnih ali upravnih pravnih sredstev.

5.1. Mehanizmi spremljanja, poročanja in povratnih informacij

NGEN bo spremljal komunikacijske kanale in po potrebi zagotavljal povratne informacije. Med fazo gradnje bo deležnikom na voljo nabiralnik za pritožbe na glavni lokaciji projekta, pritožbe pa bo mogoče oddati tudi z e-pošto vodji za okolje in družbo ali z obiskom pisarne podjetja v Žirovnici. Vse pritožbe bo vodja za okolje in družbo evidentiral v registru pritožb, pri čemer bo tudi ključna kontaktna oseba, odgovorna za upravljanje mehanizma za obravnavo pritožb. Kontaktni podatki vodje za okolje in družbo bodo deležnikom posredovani v okviru dejavnosti vključevanja, ki so navedene v Tabeli 3.

Za spremljanje izvajanja tega NVD in delovanja mehanizma za obravnavo pritožb bo vodja za okolje in družbo EBOR potrdil, da so ureditve vzpostavljene in delujejo, preden se projektna dokumentacija dokonča in se začne gradnja. To bo vključevalo posredovanje zapiskov, zapisnikov in/ali dokumentacije o izvedenih aktivnostih vključevanja, vključno z vsemi aktivnostmi razkrivanja informacij, izvedenimi v okviru NVD. V skladu z letnim poročilom NGEN o okoljskih in socialnih vidikih bo EBOR izvajanje NVD letno tudi ocenjeval.

5.2. Mehanizem za obravnavo pritožb

NGEN bo upravljal mehanizem za obravnavo pritožb, vzpostavljen v skladu z mednarodnimi dobrimi praksami. Vse pripombe ali pomisleke je mogoče družbi



sporočiti ustno (osebno ali po telefonu) ali pisno po e-pošti oziroma z izpolnitvijo obrazca za pritožbe (glej Prilogo 1). Obrazec za pritožbe je mogoče oddati osebno v nabiralnike za pritožbe na lokaciji projekta ali v pisarni NGEN v Žirovnici.

Obrazec za pritožbe in informacije o postopku (vključno s kontaktnimi osebami) bodo na voljo na spletni strani družbe in med aktivnostmi vključevanja. Informativni panoji bodo nameščeni tudi na predvidenih oglasnih deskah ob območju same lokacije.

Vse pritožbe, vključno z anonimnimi, bodo zabeležene v registru/mehanizmu za obravnavo pritožb. Nadzorni inženir in vodja za okolje in družbo bosta tesno sodelovala ter si izmenjevala vse informacije o morebitnih pritožbah ali nezadovoljstvu.

Kako oddati pritožbo

Deležniki lahko pritožbe oddajo prek katerega koli od naslednjih kanalov:

- **osebno**, z neposrednim pogovorom z osebjem projekta na lokaciji ali med načrtovanimi srečanji s skupnostjo;
- **po telefonu ali e-pošti** z uporabo kontaktnih podatkov, objavljenih v javnih obvestilih ali na lokaciji projekta;
- **prek imenovanega koordinatorja za sodelovanje s skupnostjo**;
- **z izpolnitvijo obrazca za pritožbe, ki je na voljo v pisarni na lokaciji projekta ali pri predstavnikih NGEN**;
- **prek partnerskih institucij ali zaupanja vrednih posrednikov**, kot so lokalne NVO ali voditelji skupnosti, zlasti v primerih, ko je neposredna vložitev lahko otežena ali občutljiva.

Te možnosti so zasnovane na način, da je mehanizem za obravnavo pritožb dostopen, vključujoč in enostaven za uporabo za vse člane skupnosti, vključno z ranljivimi skupinami.

Vodenje evidenc in sledenje pritožbam

Vse pritožbe, vključno z anonimnimi prijavi, bodo zabeležene v dnevniku mehanizma za obravnavo pritožb. Vodja projekta in vodja za okolje in družbo bosta tesno sodelovala ter si izmenjevala vse informacije v zvezi s kakršnimi koli pritožbami ali izraženim nezadovoljstvom. Dnevnik pritožb bo vseboval naslednje informacije o prejetih pritožbah:

- Številka pritožbe
- Kategorija (tj. predmet pritožbe)
- Ime pritožnika (če je navedeno)
- Spol pritožnika
- Status invalidnosti pritožnika

- Naslov in kontaktni podatki pritožnika
- Datum prejema pritožbe
- Način prejema pritožbe
- Kdo je prejel pritožbo
- Opis vprašanj/pritožb
- Datum odgovora
- Datum končne razrešitve
- Vključeni subjekti
- Status zadeve
- Opombe o trenutnem statusu, npr. načrtovane aktivnosti za razrešitev in napredek
- Število dni med prejemanjem pritožbe in potrditvijo prejema pritožbe
- Število dni med prejemanjem pritožbe in rešitvijo pritožbe

5.3. Vodilna načela mehanizma za obravnavo pritožb

Mehanizem za obravnavo pritožb za ta projekt je zasnovan tako, da je dostopen, pregleden in pravičen ter sledi najboljšim mednarodnim praksam. Urejen je z naslednjimi ključnimi načeli:

- **Dostopnost:** Mehanizem je na voljo vsem deležnikom, vključno s posamezniki in skupinami, brez stroškov ali diskriminacije.
- **Anonimnost:** Pritožbe je mogoče vložiti anonimno, identifikacijski podatki pa niso potrebni, razen če jih pritožnik prostovoljno posreduje.
- **Brez povračilnih ukrepov:** Pritožniki so zaščiteni pred kakršno koli obliko povračilnih ukrepov. Predlagatelj projekta se zavezuje k zagotavljanju varnega okolja za izražanje pomislekov.
- **Zaupnost:** Vse pritožbe, zlasti tiste, ki vključujejo občutljive zadeve (npr. spolno izkoriščanje, spolno zlorabo in spolno nadlegovanje – SEA/SH), bodo obravnavane ob strogi zaupnosti.
- **Pravočasna razrešitev:** Pritožbe bodo potrjene, ocenjene in razrešene brez odlašanja v okviru vnaprej določenih časovnih rokov.
- **Odzivnost in pravičnost:** Vsi pomisleki bodo obravnavani objektivno, odgovori pa bodo sporočeni jasno in spoštljivo.

Ta načela so namenjena zagotavljanju zaupanja v postopek obravnave pritožb ter spodbujanju konstruktivnega dialoga s prizadetimi skupnostmi.

5.4. Spolno pogojeno nasilje in nadlegovanje (GBVH) v okviru mehanizma za obravnavo pritožb

V skladu z mednarodnimi dobrimi praksami se NGEN-ov mehanizem za obravnavo pritožb pri obravnavi primerov, povezanih s spolno pogojenim nasiljem in nadlegovanjem (SPNN), ravna po načelih dostopnosti, anonimnosti, zaupnosti in občutljivosti in je brez povračilnih ukrepov.

Preprečevanje SPNN na delovnem mestu je prednostna naloga NGEN-a in njegovega višjega vodstva. Mehanizem za obravnavo pritožb, opisan v poglavju 5.2, je zasnovan za obravnavo vseh vrst pritožb, vključno s tistimi, povezanimi z SPNN, ter omogoča anonimno vložitev pritožb.

Za zagotovitev varnega in ustreznega odziva na tako občutljiva vprašanja bo NGEN imenoval usposobljeno sodelavko, ki bo delovala kot kontaktna oseba za vprašanja spola. Ta oseba bo odgovorna za komunikacijo s pritožniki v primerih SPNN ter za zagotavljanje, da se pritožbe obravnavajo v varnem, zaupnem okolju, osredotočenem na zaščito žrtve.

Vse pritožbe, povezane z SPNN, bodo obravnavane ob strogi zaupnosti. Identiteta pritožnikov bo ves čas zaščitena, povračilni ukrepi kakršne koli vrste pa ne bodo dopustni. Kadar bo to potrebno, bodo primeri SPNN napoteni k usposobljenim strokovnjakom, vključno s pravnimi, psihosocialnimi strokovnjaki in strokovnjaki za zaščito otrok. Te primere bodo obravnavali izključno usposobljeni preiskovalci, resni incidenti pa se lahko predajo pristojnim nacionalnim organom ali zunanjim izvajalcem storitev za nadaljnje ukrepanje.

Ta pristop potrjuje zavezanost družbe NGEN k zagotavljanju varnega, vključujočega in spoštljivega okolja za vse posameznike, vključene v projekt.

5.5. Reševanje pritožb

Če so pritožbe vložene na lokaciji, bo Izvajalec odgovoren za evidentiranje pritožb, ki jih bo nato vodja za okolje in družbo (O&D) reševal v skladu s 1. stopnjo postopka mehanizma za obravnavo pritožb. Če vodja za okolje in družbo (O&D) pritožbe ne more rešiti, se od pritožnika zahtevajo dodatne informacije, nato pa se vzpostavi sestanek o pritožbi z Izvajalcem in vodjo za okolje in družbo (O&D), kot je opisano v 2. stopnji. Deležniki imajo možnost uporabiti katero koli stopnjo za vložitev pritožb. Na 2. stopnjo se lahko obrnejo neposredno.

Vse ustne ali pisne pritožbe oziroma zahtevki bodo evidentirani takoj po tem, ko jih prejme vodja za okolje in družbo (O&D). Pritožbe bodo potrjene in nanje bo odgovorjeno (prvi odgovor) v roku 5 delovnih dni. Predlog rešitve bo podan v roku 10 delovnih dni za 1. stopnjo in v roku 30 delovnih dni za 2. stopnjo, šteto od potrditve prejema pritožbe, pri čemer bo vodja za okolje in družbo (O&D) prizadeval pritožnikom odgovoriti in zadeve razrešiti čim hitreje od datuma prejema. Posamezniki lahko zahtevajo, da se njihovo ime obravnava zaupno, ta mehanizem pa ne izključuje pravice deležnikov, da pritožbe uveljavljajo tudi po drugih sodnih poteh.

Prejete pritožbe bodo rešene in spremljane v skladu s spodaj navedenimi postopki in **Prilogo 2:**



- 1. stopnja – vodja za okolje in družbo (O&D) prejme in reši pritožbe. Če pritožba pritožnika/pritožnice na 1. stopnji ni rešena, bo obveščen o postopkih reševanja pritožb v okviru 2. stopnje. Pritožnik/pritožnica ima pravico uporabiti postopke 2. stopnje, ne da bi predhodno uporabil postopke 1. stopnje. Vodja za okolje in družbo (O&D) bo prek dnevnika pritožb seznanjen z vsemi pritožbami, vloženimi na 1. stopnji, ter bo na daljavo spremljal njihovo reševanje.
- 2. stopnja – vodja za okolje in družbo (O&D) prejme in reši pritožbo. Za razrešitev pritožb se bo sklical sestanek o pritožbi, na katerem bosta prisotna vodja za okolje in družbo (O&D) in nadzorni inženir (glej Prilogo 3).

Pritožnik ima pravico vložiti tožbo pri sodišču, če njegova pritožba ni bila rešena niti v okviru 1. niti v okviru 2. stopnje, ali pa neposredno, brez uporabe mehanizma za obravnavo pritožb.

5.6. Vloge in odgovornosti

NGEN je v celoti odgovoren za izvajanje projekta in skladnost z varovalnimi zahtevami. Spodaj navedena kontaktna oseba je odgovorna za zagotavljanje, da se vse pritožbe, povezane s projektom, obravnavajo v skladu z zakonodajo Slovenija ter Okoljsko in socialno politiko EBOR:

Mariana Pinto Veiga, vodja EHS, NGEN

Naslov: Moste 101, 4274 Žirovnica, Slovenija

Telefon: +386 4 581 20 20

E-pošta: mariana.veiga@ngen-group.eu



Priloga 1

OBRAZEC ZA PRITOŽBE – NGEN

Obrazec za pritožbe NGEN (predloga)

Referenčna št.	
Ime in priimek (neobvezno)	
Kontaktne podatke Označite, kako želite, da vas kontaktiramo, in dodajte kontaktne podatke	<input type="checkbox"/> Po pošti: <input type="checkbox"/> Po telefonu: <input type="checkbox"/> Po e-pošti: <input type="checkbox"/> Drugo (navedite):
Opis pomisleka, dogodka ali pritožbe	Kakšen je vaš pomislek/pritožba/kaj se je zgodilo? Kje se je zgodilo? Komu se je zgodilo? Kakšen je rezultat/posledica težave?
Datum pomisleka, dogodka ali pritožbe	
<input type="checkbox"/> Enkraten dogodek/pritožba (datum) <input type="checkbox"/> Zgodilo se je več kot enkrat (kolikokrat?) <input type="checkbox"/> V teku (trenutno se soočam s težavo)	
Kaj bi po vašem mnenju moralo biti storjeno, da se težava razreši?	
Podpis:	
Datum:	
Prosimo, da ta obrazec oddate v enega od nabiralnikov za pritožbe	

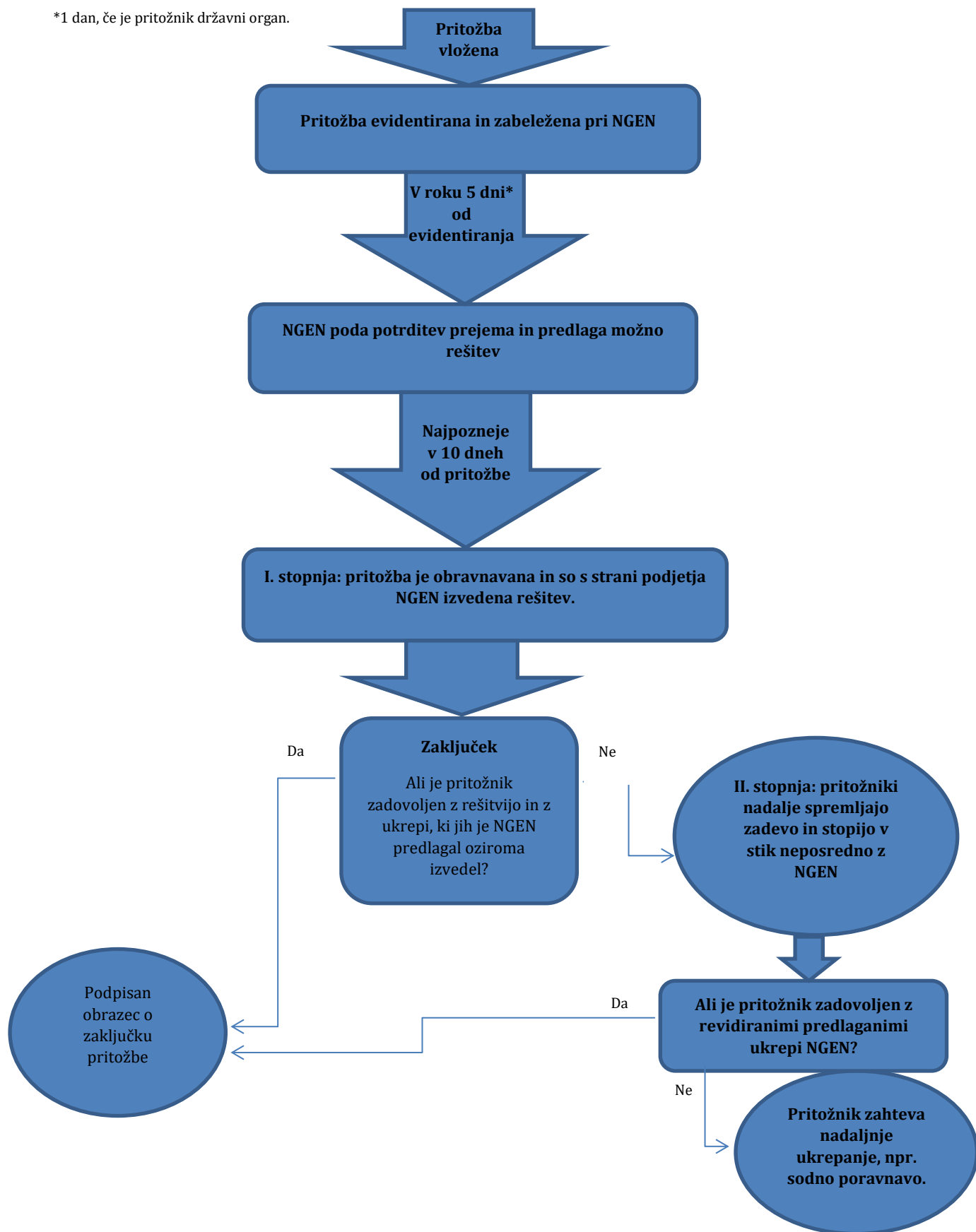


Priloga 2

POSTOPEK OBRAVNAVE PRITOŽB

Diagram postopka obravnave pritožb

*1 dan, če je pritožnik državni organ.





Priloga 3

OBRAZEC ZA RAZREŠITEV PRITOŽBE – NGEN

Obrazec za razrešitev pritožbe NGEN (predloga)

Kako je bila pritožba prejeta?	<input type="checkbox"/> Nabiralnik za pritožbe (navedite kateri/lokacijo) <input type="checkbox"/> Neposreden stik s predstavniki za stike s skupnostjo <input type="checkbox"/> Drugo		
Referenčna št.:			
Opis pomisleka, dogodka ali pritožbe: <i>Kaj je pritožba/kaj se je zgodilo? Kje se je zgodilo? Komu se je zgodilo? Kakšen je rezultat težave?</i>			
Datum pritožbe			
Ali je bila pritožba razrešena?	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne; <u>Če ne, spodaj navedite utemeljitev</u>		
<u>Izpolnite bodisi Oddelek 1 ali Oddelek 2 spodaj</u>			
Oddelek 1			
Povzetek izvedenih ukrepov za razrešitev pritožbe			
Datum izvedbe			
Odgovorna stranka			
Oddelek 2			
Povzetek predlaganih ukrepov, ki se bodo izvedli za razrešitev pritožbe			
Časovni okvir za izvedbo			
Ime osebe, ki je pritožbo evidentirala:		Ime pritožnika:	
Podpis osebe, ki je pritožbo evidentirala:		Podpis pritožnika:	
Datum:		Datum:	



Priloga 4

DNEVNIK PRITOŽB NGEN

Obrazec evidence pritožb družbe NGEN (predloga)

Št.	Datum prejema pritožbe	Kanal prejema pritožbe	Ime in kontaktni podatki	Kategorija pritožbe	Opis pritožbe	Oseba, odgovorna za razrešitev	Datum obvestila o rešitvi	Status