

# GEOTEHNIČKO ISTRAŽIVANJE I GLAVNI PROJEKAT PROŠIRENJA TELA DEPONIJE – REGIONALNA DEPONIJA DUBOKO, SRBIJA

## PLAN UKLJUČENJA INTERESNIH STRANA **KONAČNA VERZIJA**

### ZADATAK 3.3: PLAN UKLJUČENJA INTERESNIH STRANA

PROGRAM PODRŠKE INFRASTRUKTURNIM PROJEKTIMA U OBLASTI ŽIVOTNE SREDINE

REFERENCA NABAVKE: SW16/OC02-DU01

PRIPREMLJENO ZA: INTERNATIONAL MANAGEMENT GROUP (IMG)

PRIPREMIO: ENVIROPLAN S.A.

DOSTAVLJENO: MAJA 2016.

<b>Zadatak:</b>	Konsultantske usluge za geotehnička / geomehnička istraživanja, Procenu uticaja na životnu sredinu i društvo i glavnog projekta za projekat proširenja regionalne deponije Duboko u Srbiji
<b>Referentni broj:</b>	SW16/OC02-DU01
<b>Naslov dokumenta:</b>	<b>Zadatak 3.3: Plan uključenja interesnih strana <b>KONAČNA VERZIJA</b></b>
<b>Status:</b>	Nacrt
<b>Datum:</b>	26.05.2016.
<b>Klijent:</b>	<b>International Management Group (IMG)</b>
<b>Menadžer projekta:</b>	Branimir Anđelić
<b>Konsultant:</b>	<b>ENVIROPLAN S.A.</b>
<b>Nacrt izradili:</b>	Birgitt ALGER, stručnjak za Procenu uticaja na životnu sredinu i društvo George C. LITAS, stručnjak za životnu sredinu Georgia LOUKA, vođa tima, stručnjak za upravljanje otpadom
<b>Pročitali i odobrili:</b>	Georgia LOUKA, vođa tima Theofanis LOLOS, direktor projekta

## Sadržaj

<b>1. PLAN UKLJUČENJA INTERESNIH STRANA (SEP).....</b>	<b>1</b>
1.1. Uvod .....	1
1.2. Ciljevi i identifikovane interesne strane.....	1
1.3. Konkretni socijalni aspekti projekta.....	2
<b>2. PROCES KONSULTACIJA I KOMUNIKACIJE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. JAVNI UVID U PROJEKTNU DOKUMENTACIJU I INFORMACIJE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. ŽALBENI MEHANIZMI ZA INTERESNE STRANE .....</b>	<b>8</b>
<b>ANEKS I: ŽALBENI MEHANIZAM ZA DUBOKO .....</b>	<b>I</b>

## 1. PLAN UKLUČENJA INTERESNIH STRANA (SEP)

### 1.1. Uvod

International Management Group (IMG) objavila je tender za Konsultantske usluge za geotehnička / geomehnička istraživanja, Procenu uticaja na životnu sredinu i društvo (ESIA) i glavnog projekta za projekat proširenja regionalne deponije Duboko u Srbiji.

Ugovor je dodeljen kompaniji ENVIROPLAN S.A. Opšti cilj Projekta čiji je ovaj Ugovor deo je da omogući Regionu za upravljanje otpadom Duboko da ispuni moderne srpske standarde uklanjanja otpada i da posluje na održiv način. Projekat se sastoji iz 4 komponente:

- **1. komponenta:** identifikovanje 'poželjnog' perioda za kratkoročno uklanjanje opštinskog čvrstog otpada iz regiona Duboko. Ova komponenta je kompletirana i poželjno rešenje je identifikovano za dalje ispitivanje.
- **2. komponenta:** kompletiranje adekvatnih geotehničkih istraživanja mehanike tla kako bi se odredila adekvatna opcija projektovanja i finansiranja.
- **3. komponenta:** pripremanje Glavnog projekta za dogovorenu opciju i ESIA, koji će biti u skladu sa EBRD Uslovima za realizaciju (PR).
- **4. komponenta:** ispuniti zakonske uslove i primeniti ugovor o radu, uključujući nadzor.

**2. i 3. komponenta** su uključene u obim ovog Ugovora.

Ovaj Projekat je prikazan kao projekat A kategorije prema EBRD Socijalne politike i politike za zaštitu životne sredine iz 2008. (<http://www.ebrd.com/downloads/research/policies/2008policy.pdf>) i procenjen je na osnovu EBRD Uslova za realizaciju (PR) sadržanim u toj politici. Takođe, Projekat mora da ispuni zahteve za uključanje interesnih strana i javne konsultacije u skladu sa EBRD Socijalnom politikom i politikom za zaštitu životne sredine iz 2008. godine, Politike javnog informisanja i Uslova za realizaciju (PR).

Ovaj Plan uključenja interesnih strana je razvijen u skladu sa PR 10 (Objavljivanje informacija i uključivanje interesnih strana) Politike.

**Treba napomenuti da u trenutnom projektu problem nije izgradnja nove deponije već projekat stabilizacije i proširenja postojeće deponije. U slučaju da radovi na stabilizaciji i proširenju deponije Duboko budu obuhvaćeni postojećom dozvolom za izgradnju, nova ESIA nije neophodna usled državnog zakonodavstva već samo kao standardna procedura prema zahtevanom procesu EBRD.**

### 1.2. Ciljevi i identifikovane interesne strane

Usled značaja uključenja interesnih strana od samog početka ovog projekta, obavljen je niz konsultacija tokom faze razmatranja i skrininga ESIA i faze glavnog projekta, kako bi se razgovaralo sa opštinama učesnicama i pogođenim stanovništvom i kako bi se isto informisalo.

Opšti cilj Plana uključenja interesnih strana (SEP) je identifikovanje, razumevanje i upravljanje ključnim društvenim aspektima vezanim za projekat, sa ciljem maksimalnog iskorišćenja potencijalnih pozitivnih uticaja i svođenja na minimum ili eliminisanja potencijalnih negativnih uticaja projekta.

Konkretni ciljevi su:

- Predstaviti na jasan i jednostavan način odnose sa zajednicom, standarde i politike vezane za zdravlje, bezbednost i životnu sredinu za koje JKP Duboko očekuje svo osoblje angažovano na projektu da ih poštuje
- Razjasniti globalne aktivnosti projekta i povezana pitanja na koja utiče ili koja utiču na razvoj projekta
- Utvrditi da se identifikovani subjekti razumeju i tretiraju između JKP Duboko i njenih izvođača

SEP će biti zasnovan na efikasnom upravljanju ključnih subjekata identifikovanih tokom razvoja Procene uticaja na životnu sredinu i društvo, i bavi se:

- Upravljanjem očekivanjima i opažanjima interesnih strana
- Svođenja na minimum uticaja vezanih za logistiku projekta
- Svođenja na minimum uticaja vezanih za fazu izgradnje
- Svođenja na minimum uticaja vezanih za operativnu fazu
- Podrška lokalnim inicijativama

Identifikovane interesne strane su:

- Javno komunalno preduzeće Regionalni centar za upravljanje otpadom (JKP) Duboko
- Opštinske vlasti opštine Užice i ostalih 8 osnivačkih opština: Arilje, Bajina Bašta, Čačak, Čejetina, Ivanjica, Kosjerić, Lučani, Požega
- Ministarstvo poljoprivrede i zaštite životne sredine Republike Srbije – Direktorat za zaštitu životne sredine
- Agencija za zaštitu životne sredine Republike Srbije
- Tim stručnjaka za tehničku kontrolu za pregled projekta
- Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD)
- Švedska agencija za međunarodni razvoj i saradnju (SIDA)
- Svi stanovnici u blizini projektnog područja
- Osam privatnih vlasnika zemljišta i Poljoprivredna zadruga (vlasnik jednog dela potrebnog područja)
- Zainteresovane i/ili uključene NVO

### **1.3. Konkretni socijalni aspekti projekta**

Neki od indetifikovanih uticaja se odnose na percepcije koje stanovništvo može razviti u vezi sa projektom. Ne uzimajući u obzir da li su te percepcije stvarne ili ne, one mogu dovesti do konkretnih aktivnosti stanovništva u korist projekta ili protiv njega. Prema tome, moraju se rešiti i te percepcije.

Tokom ESIA procesa, procenjen je rizik društvenog konflikta, a zaključak je bio da ne postoji rizik od društvenog konflikta u okviru ovog projekta. Štaviše, projekat će posebno osigurati buduće propisno i nesmetano upravljanje otpadom JKP Duboko i stanovništva u tom području na srednjoročnom nivou. Pogodnosti za životne uslove stanovništva će biti značajne, zbog čega je prihvatljivost ovog projekta veoma visoka.

Tokom ovog projekta, rutinski postupak sakupljanja otpada bi mogao biti poremećen tokom faze izgradnje usled ograničene zapremine/prostora za otpad na postojećoj deponiji. U tom slučaju, preporučujemo da se na vreme obaveštava o alternativnom rasporedu sakupljanja otpada tokom perioda izgradnje, sa jasnim indikacijama mogućih promena normalnog tempa sakupljanja otpada.

Bitna stavka u ovom projektu je tekući proces eksproprijacije devet parcela smeštenih na južnom delu područja deponije. Ovaj proces i pregovori su u toku i moglo bi doći do nezadovoljstva ljudi ukoliko im se ne ponudi nadoknada u skladu sa zakonom i PR 5.

U tom smislu, preporučujemo da se odmah postigne dogovor o nadoknadi za ekspropiriranu imovinu i definiše strategija pregovaranja, ukoliko je to potrebno, kako bi se obezbedio završetak eksproprijacije u toku trajanja projekta i kako bi se izbegao zastoј u izgradnji usled toga.

## 2. PROCES KONSULTACIJA I KOMUNIKACIJE

Uključivanje opština, organizacija lokalne zajednice, Tima stručnjaka za tehničku kontrolu za pregled projekta, itd. tokom ESIA procesa bitan je jer dozvoljava uključivanje relevantnih preporuka u kreiranje projekta i u procenu i ublažavanje uticaja. Informacije vezane za projekat i aktivnosti konsultacije biće sprovedene tokom svih drugih faza pripreme i primene projekta, kako bi se potencijalni problemi pogođenih ovim projektom identifikovali i rešavali.

Aktivnosti konsultacija i komunikacije će biti među odgovornostima JKP Duboko. U JKP Duboko, tehnički direktor Marko Milojević je odgovoran za sve navedene aktivnosti u ovom SEP.

Ciljevi konsultacija su isti za sve SEP:

- Razviti interno i eksterno razumevanje vezano za globalne aktivnosti projekta na koje utiče ili koje utiču na njegov razvoj
- Postarati se da identifikovani problemi budu shvaćeni i rešavani u saradnji JKP Duboko i njegovih interesnih strana / izvođača.

Proces komunikacije i konsultacija započet je tokom Procene uticaja na životnu sredinu i društvo (ESIA), ali nije još uvek završen. Konsultacije će se nastaviti sa pojedincima i grupama na lokalnom, regionalnom i državnom nivou tokom faze izgradnje i rada projekta, a trebalo bi da ih izvrši JKP Duboko. Konsultacije i komunikacije su kontinuirani proces, a redovni sastanci sa ključnim lokalnim interesnim stranama trebalo bi biti zakazani tokom trajanja projekta.

Ispod je dat opis preporučениh metoda komunikacije koje će JKP Duboko usvojiti radi angažovanja. Cilj upotrebe različitih metoda je obezbeđivanje lake, transparentne, direktne, otvorene i interaktivne komunikacije sa svim interesnim stranama i kako bi se što pre dobile njihove povratne informacije u različitim fazama primene projekta.

- 1) JKP Duboko će uspostaviti Komitet za vezu sa ključnim interesnim stranama i lokalnim zajednicama za Projekat. Ovaj komitet će se sastajati kvartalno i imaće podršku tehničkog direktora Marka Milojevića i njegovog asistenta Branka Nikolića iz JKP Duboko, moguće uz podršku IMG-a. Komitet za vezu će najverovatnije sačinjavati članovi interesne strane na koje direktno ili indirektno može uticati izgradnja i rad, a koji su navedeni ispod:

- Predstavnici javnog komunalnog preduzeća Regionalni centar za upravljanje otpadom (JKP) Duboko
- 1 predstavnik iz svake od 9 opština osnivača (Užice, Arilje, Bajina Bašta, Čačak, Čejetina, Ivanjica, Kosjerić, Lučani, Požega).
- 1 predstavnik Tima stručnjaka za tehničku kontrolu za pregled projekta
- Nekoliko predstavnika lokalnog stanovništva i interesnih NVO

JKP Duboko može sarađivati sa „Komitetom za vezu sa interesnim stranama za Projekat“ na pružanju tehničkih i društveno-ekonomskih ažuriranja i informisaće lokalnu zajednicu o Projektu i ostalim povezanim aktivnostima i planovima. Takođe, informisaće lokalnu zajednicu i ostale relevantne interesne strane o žalbenom mehanizmu i procedurama detaljno opisanim u ovom SEP i primaće sve žalbe i prigovore lokalnih zajednica u skladu sa žalbenom procedurom.

- 2) Pozvaće ih na kvartalne sastanke sa drugim relevantnim interesnim stranama (EBRD, SIDA, itd.) ukoliko sastanak zahteva šire učešće ili ukoliko se jave aspekti koje treba prodiskutovati sa tim interesnim stranama.

- 3) Takođe, predstavnici JKP Duboko će održavati pojedinačne sastanke sa nekoliko vladinih entiteta – uključujući Ministarstvo poljoprivrede i životne sredine Republike Srbije – Direktoratom za zaštitu životne sredine i Agencijom za zaštitu životne sredine Republike Srbije, itd. Ciljevi ovih sastanaka su pregled, dogovaranje i primena programa monitoringa vezanih za životnu sredinu, zdravlje i bezbednost (EHS) u okviru Projekta (uključujući kvalitet vazduha, buku, vodne resurse i bezbednost i zdravlje na radu), kao i pregled Uslova za izdavanje dozvola.
- 4) Pored direktnih sastanaka, proces konsultacija će koristiti i druge metode za podsticanje diskusija i dijaloga, poput saopštenja za radio i štampu ukoliko je to potrebno. Nakon završetka radova na 1. ćeliji i nakon puštanja u rad, bilo bi dobro organizovati dane za posetu opšte javnosti kako bi se prikazali rezultati građevinskih radova i nesmetanog rada proširene deponije.
- 5) Biće primenjeni svi nivoi konsultacija koji su u razumnoj meri potrebni za upravljanje društvenim kompromisima Plana za ekološko i društveno upravljanje i Plana uključenja interesnih strana.

JKP Duboko je u potpunosti posvećeno jasnom, transparentnom i kontinuiranom procesu konsultacija sa interesnim stranama tokom trajanja ovog projekta.



### 3. JAVNI UVID U PROJEKATNU DOKUMENTACIJU I INFORMACIJE

Informacije o projektu dostavljene su interesnim stranama na sastancima tokom ESIA S&S procesa i faze projektovanja od marta do novembra 2015. godine. Konačni projekat i konačna ESIA biće otkrivena od strane IMG i/ili JKP Duboko.

Dostavljene informacije o projektu trebalo bi da budu dovoljne bar za opisivanje promena koje će projekat izazvati, gde se te promene očekuju i kada.

JKP Duboko namerava da interesnim stranama pruži sve relevantne informacije o Projektu i povezanim merama proširenja. Određeni dokumenti i informacije biće otkriveni relevantnim interesnim stranama, a tu su uključene: (1) redovne novosti o aktivnostima projekta (uključujući novosti o internet stranici JKP Duboko) i (2) otkrivanje ESIA, NTS i SEP.

#### (1) Novosti o aktivnostima projekta

JKP Duboko će koordinisati i saradivati sa relevantnim interesnim stranama na dostavljanju novosti i informisanju lokalne zajednice o svim pitanjima koja bi mogla uticati na nju u vezi sa Projektom i vezanim građevinskim aktivnostima na deponiji. Ovo će biti postignuto na sledeći način:

- Podelom brošura/informacija na srpskom jeziku opštinskim organima u Užicu i ostalih 8 opština osnivača: Arilje, Bajina Bašta, Čačak, Čejetina, Ivanjica, Kosjerić, Lučani, Požega; i
- Postavljanjem novosti o projektu na internet stranici JKP Duboko: <http://www.duboko.rs/en/ecology/projects>

#### (2) Otkrivanje projektne dokumentacije

Sve interesne strane i one na koje projekat utiče moći će da nađu naredne dokumente u vezi sa Projektom na internet stranici JKP Duboko (<http://www.duboko.rs/en/ecology/projects>):

- Studija o Proceni uticaja na životnu sredinu i društvo
- Netehnički rezime (NTS)
- Plan uključivanja interesnih strana (SEP)

Ovi dokumenti će ostati javni tokom trajanja Projekta. SEP će biti povremeno ažuriran. Fizičke kopije ovih dokumenata biće čuvane u JKP Duboko (na lokaciji) i u gradskoj kući Užica. Adresa JKP Duboko je navedena ispod:

<p style="text-align: center;"><b>JKP Duboko,</b> <b>Duboko b.b. 31000 Uzice, Srbija</b> <b>Tel.: 064/8387367; 064/8387358</b> <b>E-mail: <a href="mailto:office@duboko.rs">office@duboko.rs</a></b></p>
--

Interesne strane, uključujući javnost, moći će da koriste žalbenu proceduru, a informacije o ovoj proceduri će biti distribuirane. Žalbena procedura će biti dostupna i na internet stranici JKP Duboko.

EBRD će postaviti ESIA na svojoj internet stranici ([www.ebrd.com](http://www.ebrd.com)).

Preporučujemo da se komentari na predstavljene dokumente, pogotovo ESIA, primaju u obliku popunjenih obrazaca sa navedenim kontakt podacima za predaju. Brošure sa informacijama,

distribuirane u području projekta, mogu sadržati kontakt podatke kako bi stanovništvo moglo da pošalje svoje komentare/probleme/očekivanja. Ovo bi trebalo raditi pomoću obrazaca koji su najprihvatljiviji za interesne strane. Tokom faze izgradnje, slike napretka radova mogu se objaviti na internet stranici ili putem drugih medija.

Kad god je to portebno JKP Duboko i njegovi izvođači pružice detaljnije informacije interesnim stranama o tehničkim aspektima.

## 4. ŽALBENI MEHANIZMI ZA INTERESNE STRANE

U fazi izgradnje i rada, komentare, pitanja i moguće žalbe treba rešavati u okviru žalbenog mehanizma. Ovaj mehanizam bi trebalo da je zasnovan na pisanim obrascima, koje može popuniti bilo koja oštećena osoba ili organizacija i predati JKP Duboko. Ukoliko je potrebno, JKP Duboko će potom reagovati u roku od 15 dana i obavestiti podnosioca o preduzetoj radnji kao odgovor na podnetu žalbu. Obrazac za žalbe je prikazan u **Aneksu I**.

U nekim slučajevima, žalbe se mogu rešiti odmah. Ukoliko to nije moguće, JKP Duboko će preduzeti sledeće korake:

- **Korak 1** Prijem žalbe: Po prijemu popunjenog obrasca ili dobijanju obaveštenja o problemu, neko će biti zadužen za rešavanje žalbe.
- **Korak 2** Potvrda: Žalba će biti potvrđena u pismu u roku od 15 dana od njenog prijema. U potvrdi će biti navedena kontakt osoba, njen referentni indikator i predviđeni datum rešenja.
- **Korak 3** Istraga: JKP će raditi na otkrivanju uzroka svake žalbe. U tom periodu može biti potreban kontakt sa podnosiocem žalbe.
- **Korak 4** Rešavanje: kada se istraži žalba, podnosilac žalbe će biti obavešten o rezultatima istrage i predloženim merama, ukoliko je to potrebno.

Ukoliko podnosilac žalbe smatra da je žalba uspešno rešena, JKP Duboko bi cenila kada bi sa podnosiocem potpisala Izjavu o zadovoljenju.

Ukoliko žalba ostane nerešena, biće ponovo razmotrena, a JKP Duboko će nastaviti razgovore sa podnosiocem žalbe kako bi raspravili o tome da li bi trebalo preduzeti još neke korake.

- **Step 5** Naredni kontakt: JKP Duboko može kontaktirati podnosioca žalbe naknadno kako bi se uverila da aktivnosti JKP Duboko ne stvaraju dalje probleme.

Sve žalbe će nadgledati JKP Duboko, Marko Milojević, direktor tehničkog sektora, koji će biti odgovoran za staranje da je plan razvijen i interno odobren od strane Upravnog odbora JKP (i da se o njemu raspravljalo sa podnosiocem žalbe ukoliko je potrebno), u što kraćem razumnom roku, za sve nerešene žalbe. Cilj plana je da se nerešene žalbe reše na brz i pravedan način.

## ANEKS I: ŽALBENI MEHANIZAM ZA DUBOKO

Bilo ko može podneti žalbu kod JKP Duboko. JKP Duboko će potom razmotriti sve zvanično primljene žalbe.

Žalbe će biti pregledane, a potom će biti doneta odluka da li će se žalbe dalje razmatrati.

U slučaju da žalba nije povezana sa aktivnostima JKP, ili ako JKP pokaže da radi u skladu sa relevantnim srpskim i međunarodnim standardima, žalba se neće dalje razmatrati. U tim slučajevima, ovo će biti objašnjeno podnosiocu žalbe pisanim putem.

U svim drugim slučajevima, JKP će istražiti da li ne rade u skladu sa potrebnim standardom. Ukoliko je to slučaj, JKP će identifikovati mere koje se mogu preduzeti kako bi se sprečilo ponavljanje tih slučajeva.

Žalbeni mehanizam će biti javni tokom procesa javnih konsultacija i biće održavan tokom aktivnosti pripreme, izgradnje i rada.

Tehnički direktor Marko Milojević odgovoran je za primenu, precizan proces i nadzor žalbenog mehanizma u JKP Duboko.

### PODNOŠENJE ŽALBI

Postoji nekoliko načina za podnošenje žalbi:

- Slanjem popunjenog žalbenog obrasca (videti dodatak) na adresu na poleđini obrasca;
- Kontaktiranjem direktora Tehničkog sektora JKP, Marka Milojevića. Kontakt podaci su dati na kraju brošure;
- Slanjem imejla na naznačenu adresu: [office@duboko.rs](mailto:office@duboko.rs)
- Direktnim pozivom JKP Duboko na broj poverljive telefonske linije 064/8387367 i/ili 064/8387358;
- Moguće je i ostaviti popunjeni žalbeni obrazac u poštansko sanduče JKP-a.

### PROCES PREGLEDA ŽALBI

U nekim slučajevima, žalbe se mogu rešiti odmah. Ukoliko to nije moguće, JKP Duboko će preduzeti sledeće korake:

- **Korak 1: Prijem žalbe**

Po prijemu popunjenog obrasca ili dobijanju obaveštenja o problemu, neko će biti zadužen za rešavanje žalbe.

- **Korak 2: Potvrda**

Žalba će biti potvrđena u pismu u roku od 10 dana od njenog prijema.

U potvrdi će biti navedena kontakt osoba, njen referentni indikator i predviđeni datum rešenja.

- **Korak 3: Istraga**

JKP će raditi na otkrivanju uzroka svake žalbe. U tom periodu može biti potreban kontakt sa podnosiocem žalbe.

- **Korak 4: Rešavanje**

Nakon što se žalba istraži, podnosilac žalbe će biti obavešten o rezultatima istrage i predloženim merama, ukoliko to bude neophodno.

Ukoliko podnosilac žalbe smatra da je žalba uspešno rešena, JKP Duboko bi cenila kada bi sa

podnosiocem potpisala Izjavu o zadovoljenju.

Ukoliko žalba ostane nerešena, biće ponovo razmotrena, a JKP Duboko će nastaviti razgovore sa podnosiocem žalbe kako bi raspravili o tome da li bi trebalo preduzeti još neke korake.

- **Step 5 Naredni kontakt**

JKP Duboko može kontaktirati podnosioca žalbe naknadno kako bi se uverila da aktivnosti JKP Duboko ne stvaraju dalje probleme.

Sve žalbe će nadgledati JKP Duboko, Marko Milojević, direktor tehničkog sektora, koji će biti odgovoran za staranje da je plan razvijen i interno odobren od strane Upravnog odbora JKP (i da se o njemu raspravljalo sa podnosiocem žalbe ukoliko je potrebno), u što kraćem razumnom roku, za sve nerešene žalbe. Cilj plana je da se nerešene žalbe reše na brz i pravedan način.

#### **POVERLJIVOST I ANONIMNOST**

Ukoliko je to zatraženo, JKP Duboko će zaštititi identitet podnosioca žalbe i neće ga otkrivati bez dozvole. Detalji o podnošenju i navodima ostaće poverljivi u okviru tima odgovornog za istraživanje problema. Međutim, u nekim slučajevima neće biti moguće rešiti problem bez otkrivanja identiteta podnosioca žalbe (npr. ukoliko je to potrebno radi davanja dokaza na sudu). Istražni tim će tada sa podnosiocem žalbe razgovarati o tome da li nastaviti sa slučajem i kako.

Ukoliko podnosilac žalbe ne otkrije svoj identitet JKP Duboko, to može otežati rešavanje problema, zaštitu položaja podnosioca žalbe ili davanje povratnih informacija. Prema tome, iako će JKP Duboko razmatrati i anonimne prijave, neće biti podstaknuto na to. Ukoliko podnosilac žalbe insistira na anonimnosti, moraće da pruži dovoljno podataka i činjenica kako bi istražni tim mogao da istraži problem bez njegove pomoći.

**OBRAZAC ZA JAVNE ŽALBE ZA JKP DUBOKO**

<b>Duboko referentni broj:</b>	
<b>Ime i prezime</b>	
<b>Kontakt podaci</b>	<b>Poštom:</b>
	<b>Adresa:</b>
<b>Označite željeni način komunikacije (pošta, telefon, imejl).</b>	<b>Telefonom:</b> <input type="checkbox"/>
	<b>Imejlom:</b> <input type="checkbox"/>
<b>Željeni jezik komunikacije</b>	<b>srpski</b> <input type="checkbox"/>
	<b>engleski</b> <input type="checkbox"/>
<b>Opis incidenta ili problema:</b> Šta se desilo? Gde se to desilo? Kome se desilo? Šta je rezultat tog problema?	
<b>Datum incidenta/problema:</b>	<b>Jednokratni incident/problem (datum)</b> <b>Desio se više puta (koliko puta?)</b> <b>U toku je (problem se trenutno dešava)</b>
<b>Šta biste želeli da bude učinjeno kako bi se rešio problem?</b>	

Potpis:

Datum:

**Ovaj formular vratiti:**

Marko Milojević; Branko Nikolić - JKP Duboko, Duboko b.b. 31000 Užice, Srbija,  
Tel.: 064/8387367; 064/8387358 ili E-mail: office@duboko.rs