**REPUBLIKA SRBIJA**

**Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede**

Uprava za agrarna plaćanja

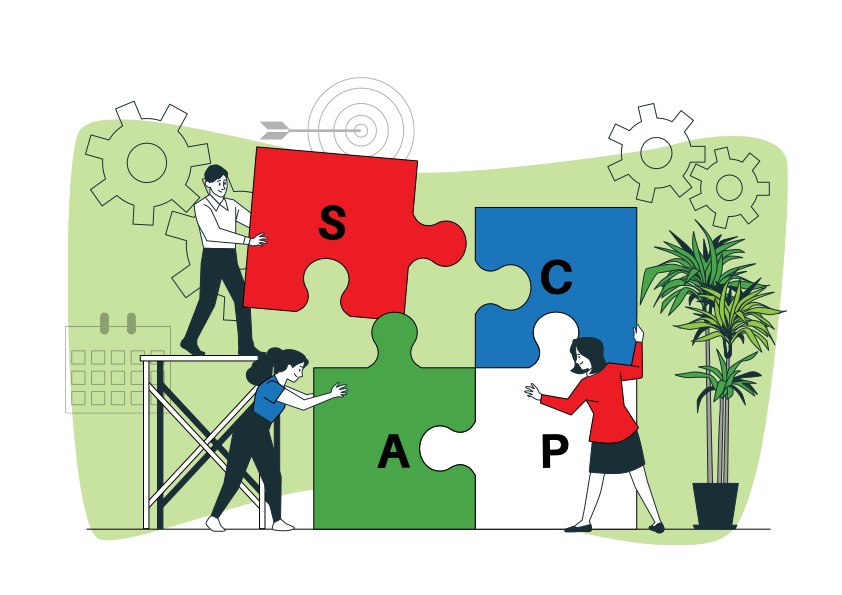
PROJEKAT ZA KONKURENTNU POLJOPRIVREDU SRBIJE (SCAP)

A picture containing icon

Description automatically generated

**Plan angažovanja zainteresovanih strana**

**(SEP)**

****

**Mart 2024. godine**

Sadržaj

[Spisak skraćenica i akronima 3](#_Toc163643118)

[1. Uvod - Opis projekta 4](#_Toc163643119)

[1.2. Opis projekta 4](#_Toc163643120)

[**1.1.2. Osnovni SCAP** 5](#_Toc163643121)

[2. Pregled projekta SCAP 5](#_Toc163643122)

[3. Kratak pregled prethodnih aktivnosti na angažovanju zainteresovanih strana 6](#_Toc163643123)

[4. Politika i regulatorni okvir za angažovanje građana 6](#_Toc163643124)

[4.1. Zahtevi nacionalnog zakonodavstva 6](#_Toc163643125)

[4.2. Standardi zaštite životne sredine i društveni standardi Svetske banke u pogledu angažovanja zainteresovanih strana (EES10) 8](#_Toc163643126)

[5. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana 8](#_Toc163643127)

[5.1. Strane pogođene projektom (PAP) 9](#_Toc163643128)

[5.2. Ostale zainteresovane strane (OIP) 9](#_Toc163643129)

[5.3. Ugroženi/ranjivi pojedinci ili grupe 10](#_Toc163643130)

[5.4. Pregled potreba za angažovanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesa i uticaja 10](#_Toc163643131)

[5.5. Proširenje zainteresovanih strana 10](#_Toc163643132)

[6. Plan angažovanja zainteresovanih strana 15](#_Toc163643133)

[6.1. Svrha i vremenski raspored plana angažovanja zainteresovanih strana 15](#_Toc163643134)

[6.2. Predložena strategija za otkrivanje informacija 15](#_Toc163643135)

[6.3. Predložena strategija javnih rasprava 15](#_Toc163643136)

[6.4. Predložena strategija za uključivanje mišljenja ranjivih grupa 20](#_Toc163643137)

[6.5. Vremenski okvir 20](#_Toc163643138)

[6.6. Pregled komentara 20](#_Toc163643139)

[6.7. Buduće faze projekta 20](#_Toc163643140)

[7. Resursi i odgovornosti za sprovođenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana 21](#_Toc163643141)

[7.1. Uloge i odgovornosti 21](#_Toc163643142)

[7.2. Funkcije i odgovornosti upravljanja 21](#_Toc163643143)

[8. Program angažovanja građana 22](#_Toc163643144)

[9. Žalbeni mehanizam 22](#_Toc163643145)

[9.1. Svrha žalbenog mehanizma 22](#_Toc163643146)

[9.2. Principi žalbenog mehanizma 23](#_Toc163643147)

[9.3. Specifični žalbeni mehanizmi 23](#_Toc163643148)

[9.3.1. Administracija žalbi 24](#_Toc163643149)

[9.3.2. Uspostavljanje žalbenog mehanizma 25](#_Toc163643150)

[9.3.3. Obrada žalbi 25](#_Toc163643151)

[9.3.4. Zatvaranje kruga povratnih informacija kroz GRM 25](#_Toc163643152)

[9.3.5 Evidencija žalbi 25](#_Toc163643153)

[9.4. Žalbeni mehanizam za grant 26](#_Toc163643154)

[9.5. Izveštavanje o žalbi i povratnim informacijama korisnika 26](#_Toc163643155)

[9.6. Sistem za rešavanje žalbi Svetske banke 27](#_Toc163643156)

[10. SEP Monitoring i izveštavanje: 28](#_Toc163643157)

[10.1. Izveštaji o praćenju projekta 28](#_Toc163643158)

[10.2. Izveštaji namenjeni grupama zainteresovanih strana 29](#_Toc163643159)

[10.3. Predviđeni budžet 29](#_Toc163643160)

Spisak skraćenica i akronima

|  |  |
| --- | --- |
| SCAP | Projekat za konkurentnu poljoprivredu Srbije |
| CMU | Jedinica Svetske banke nadležna za državu |
| UAP | Uprava za agrarna plaćanja |
| EHS | Životna sredina, zdravlje i bezbednost |
| ESF | Okvir zaštite životne sredine i društva |
| ESMF | Okvir za upravljanje standardima zaštite životne sredine i društvenih standarda |
| ESS | Ekološki i društveni standardi |
| EU | Evropska unija |
| FAO | Organizacija Ujedinjenih nacija za hranu i poljoprivredu |
| FG | Fiskalna godina |
| GM | Žalbeni mehanizam |
| VRS | Vlada Republike Srbije |
| GRS | Sistem za rešavanje žalbi |
| IACS | Integrisani sistem upravljanja i kontrole |
| ICT | Informacione i komunikacione tehnologije |
| IFC | Međunarodna finansijska korporacija |
| IDA | Međunarodno udruženje za razvoj/Svetska banka |
| IPA | Instrument za pretpristupnu pomoć |
| IPF | Finansiranje investicionih projekata |
| IPARD | Instrument za pretpristupnu pomoć ruralnom razvoju |
| MFI | Međunarodne finansijske institucije |
| LMP | Procedure upravljanja radom |
| M&E | Monitoring i evaluacija |
| MPŠV | Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srbije |
| MF | Ministarstvo finansija Republike Srbije |
| MIDAS | Projekat institucionalnog razvoja i jačanja poljoprivrede Crne Gore |
| NGO | Nevladina organizacija |
| PDO | Cilj razvoja projekta |
| PMT | Tim za upravljanje projektima |

Plan angažovanja zainteresovanih strana - SEP je pripremljen za Projektom za konkurentnu poljoprivredu Srbije - SCAP u skladu sa ESS 10 u cilju uspostavljanja kontakta sa zainteresovanim stranama, kao sastavnog dela ekološke i socijalne procene projekta i strukture i implementacije projekta, kako je navedeno u ESS1 - Procena i upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima i uticajima; Veoma je važno da se obezbedi da sprovođenje projektnih aktivnosti SCAP projekta bude u potpunosti u skladu sa svim ekološkim i socijalnim standardima.

SEP će pružiti uvid u komunikacionu strategiju i plan SCAP, i na taj način doprineti da se Projekat razlikuje od drugih nacionalnih i međunarodnih programa podrške koji su dostupni u poljoprivrednom sektoru.

# Uvod - Opis projekta

## **1.2.** Opis projekta

Tokom realizacije projekata Svetske banke, veoma je važno da Zajmoprimac prepozna sve potencijalne štetne ekološke i socijalne rizike koji mogu da utiču na projekat i da ih blagovremeno svede na minimum, umanji ili ublaži. Imajući to u vidu, preduslovi za sve projekte koje finansira Svetska banka su jasno otkrivanje informacija, njihovo širenje i prilagođeno angažovanje svih zainteresovanih strana tokom pripreme i implementacije projekta.

Kao odgovor na obavezu Vlade Republike Srbije (VRS) da primeni Okvir zaštite životne sredine i društva Svetske banke (ESF), koji se odnosi na Ekološki i socijalni standard 10 (ESS 10) Angažovanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede (MPŠV) je sačinilo ovaj Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) kao smernicu za angažovanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija tokom čitavog ciklusa projekta.

### **1.1.2. Osnovni SCAP**

Uz podršku Svetske banke, Srbija od 2021. godine sprovodi Projekat konkurentne poljoprivrede Srbije (SCAP) (u daljem tekstu: Osnovni projekat). Projekat je uveo novi model finansiranja u poljoprivredi (50:40:10), u cilju osnaživanja i unapređenja poljoprivredne proizvodnje i konkurentnosti mikro, malih i srednjih poljoprivrednih proizvođača i preduzeća. Korisnicima se pruža mogućnost da dobiju bespovratna sredstva, u iznosu od 50% ukupne vrednosti investicije (sa PDV-om), 40% finansiranja iz kredita kod komercijalnih banaka, sa samo 10% sopstvenog učešća, za realizaciju projekata koji će unaprediti poljoprivrednu proizvodnju na gazdinstvu, kao i mogućnost da učestvuju u razvoju konkurentnosti poljoprivrede u Republici Srbiji.

Nakon uspešne implementacije Osnovnog projekta punih 5 godina, potrebno je obnoviti kredit za dodatna sredstva koja će se koristiti za nastavak uspešne implementacije SCAP projekta sa kvalitativnim promenama projektnog dokumenta i unapređenjem aktivnosti na osnovu naučenih lekcija.

Osnovni projekat imao je za cilj povećanje podrške poljoprivredi i ruralnom razvoju: (i) održivo povećanje produktivnosti na gazdinstvu; (ii) jačanje konkurentnosti proizvođača; i (iii) poboljšanje državnih sistema podrške saradnji u poljoprivredno-prehrambenom lancu na način i u skladu sa pretpristupnim zahtevima EU.

Osnovni SCAP ujedno pruža podršku za jačanje kapaciteta institucijama koje se bave razvojem poljoprivrede u Republici Srbiji i smanjene troškova kroz upotrebu informacionih i komunikacionih tehnologija (ICT). Projekat neguje održive ekološke i društveno odgovorne prakse u poljoprivredi, istovremeno povezujući poljoprivredne proizvođače sa bankama i tržištem.

Ciljne grupe - direktni korisnici su samostalni poljoprivrednici, vlasnici komercijalnih porodičnih gazdinstava, zadruge, preduzetnici, mikro, mala i srednja preduzeća koja mogu da obezbede direktnu vezu sa malim poljoprivrednicima. Ciljani segmenti ruralnog stanovništva su i ranjive grupe u poljoprivrednom sektoru u Srbiji: prvenstveno žene, mladi i osobe sa invaliditetom kao poljoprivredni proizvođači u ugroženim područjima (nerazvijenim opštinama).

Projekat je osmišljen kao finansiranje investicionih projekata (IPF) i kao takav mora biti u skladu sa ekološkim i društvenim standardima Svetske banke (ESS).

# Pregled projekta SCAP

**Područje projekta** geografski obuhvata celu Srbiju (bez Kosova i Metohije), ali s obzirom na to da su ciljne grupe mali i srednji poljoprivredno-prehrambeni proizvođači, očekuje se da većina direktnih korisnika bude iz južnog i jugoistočnog dela zemlje, gde su pretežno mali i srednji proizvođači, prerađivači, poljoprivredna preduzeća i agroprerađivači i gde je obim proizvodnje po proizvođaču relativno mali, a privatna ulaganja ograničena sa nekoliko faktora.

Struktura Projekta je predviđena kroz tri komponente:

**Komponenta 1** će pružiti tehničku i finansijsku pomoć proizvođačima, grupama proizvođača i poljoprivrednim preduzećima. Tehnička pomoć (pod-komponenta 1.1) obuhvatiće izgradnju kapaciteta, Centar za izuzetnost i prenos znanja, tehničku pomoć, konsultantske usluge, izradu strategija i politika, studije, medije, komunikaciju i informisanje, razvoj pravnog okvira i podršku pristupanju EU. Sufinansiranje poslovnih planova putem šeme grantova (pod-komponenta 1.2) Komponenta grantova ima za cilj da pruži podršku pripremi, razvoju, implementaciji i praćenju poslovnih planova ciljnih grupa, malih i srednjih poljoprivrednika i poljoprivrednih preduzeća, kroz jačanje proizvodnih saveza, i da im omogući da postanu konkurentni, otporni na klimu i tržište, i **DAI** (digitalni, inovativni, automatizovani).

**Komponenta 2** će pružiti podršku MPŠV u cilju efikasnog upravljanja aktivnostima koje se odnose na bespovratna sredstva kroz nadogradnju i koordinaciju informativnih sistema Ministarstva i unapređenje kapaciteta MPŠV za podršku modernoj poljoprivredi, (podkomponenta 2.1) i razvoj Uvođenja savetodavnih usluga i aplikacija za veštačku inteligenciju za poljoprivrednike na osnovu (podkomponenta 2.2) Uvođenja savetodavnih usluga i aplikacija za veštačku inteligenciju za poljoprivrednike zasnovane na ABIIS

**Komponenta 3** obuhvata upravljanje projektima, kao i praćenje i evaluaciju, odnosno: Upravljanje projektima, studije, analize, monitoring i preporuke za dalje unapređenje poljoprivredne proizvodnje u Srbiji.

# Kratak pregled prethodnih aktivnosti na angažovanju zainteresovanih strana

Finansijske i tehničke usluge Projekta usmerene su na mala i srednja poljoprivredno-prehrambena preduzeća, podržavajući njihov pristup tržištu (uključujući finansijske kapacitete i kapacitete poslovnog planiranja, poboljšanje državnih sistema u cilju jačanja povoljnog okruženja za sve poljoprivredne proizvođače). Specifičnost projekta zahtevala je širok pristup u komunikaciji sa različitim zainteresovanim stranama, koji se sprovodi od septembra 2018. godine. Specifične aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana koje su se odvijale tokom pripreme SCAP/AF obuhvataju:

* Brojne dijaloge sa državnim agencijama na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou.
* Stalnu komunikaciju i konsultacije sa poljoprivrednicima (korisnicima).
* Konsultacije sa potencijalnim grupama korisnika, udruženjima poljoprivrednika i zadrugama, uključujući poljoprivredna preduzeća i njihove predstavnike.
* Konsultacije i zajednički rad sa nacionalnim poljoprivrednim savetodavnim službama.
* Sastanke sa komercijalnim bankama i drugim finansijskim institucijama koje mogu da ponude usluge korisnicima Projekta.
* Konsultacije sa Privrednom komorom Srbije.
* Komunikaciju sa ambasadama zemalja sa dobrim poljoprivrednim praksama (npr. Holandija).
* Komunikaciju i razmenu iskustava sa drugim projektima Svetske banke u Srbiji, kao i drugim poljoprivrednim projektima različitih finansijskih institucija.
* Konsultacije sa organizacijama civilnog društva, kao i sa akademskim krugovima, tj. Univerzitetima u Beogradu i Novom Sadu (Poljoprivredni fakultet - Katedra za melioraciju zemljišta, Institut za ratarstvo); i
* Komunikacija i pridruživanje saradnji sa drugim nacionalnim i međunarodnim donatorima koji rade u poljoprivrednom sektoru (UN FAO, UNDP, EU, IFC, USAID projekti u Srbiji itd.)

# Politika i regulatorni okvir za angažovanje građana

## **4.1. Zahtevi nacionalnog zakonodavstva**

Obaveze u pogledu angažovanja građana Republike Srbije nisu propisane jednim samostalnim zakonom ili propisom. Međutim, prepoznavanje važnosti angažovanja građana ugrađeno je u pravni sistem i jasno prepoznato obaveznim procedurama koje predviđaju pojedinačni zakoni. Od Ustava, kao najvišeg pravnog akta, do širokog normativnog okvira koji čini srpsko zakonodavstvo, postoji snažna posvećenost angažovanju zainteresovanih strana. Ustav Republike Srbije (2006) proglašava vladavinu prava i socijalnu pravdu, principe građanske demokratije, ljudska i manjinska prava i slobode i posvećenost evropskim principima i vrednostima. Član 74 proglašava pravo na zdravu životnu sredinu i blagovremeno i potpuno obaveštavanje o njenom stanju. Republika Srbija je 12. maja 2009. godine ratifikovala Arhusku konvenciju o dostupnosti informacija, učešću javnosti u donošenju odluka i pravu na pravnu zaštitu u pitanjima životne sredine („Službeni glasnik — Međunarodni ugovori“, br. 38/09), koja povezuje ekološka i ljudska prava i zasniva se na uverenju da je osnovno pravo sadašnjih i budućih generacija da žive u okruženju koje je adekvatno za zdravlje i blagostanje. Konvencija je fokusirana na postizanje ovih ciljeva kroz primenu tri stuba: prava na pristup informacijama, pristup donošenju odluka i pristup pravnoj zaštiti. Ostali zahtevi za angažovanje zainteresovanih strana, otkrivanje i transparentnost unutar određenih tema i sektora ugrađeni su u važeće zakone koji regulišu svaku od tretiranih tema. Oni su u velikoj meri u skladu sa zahtevima ESS10, ali imaju određene nedostatke kada su u pitanju aktivne strategije informisanja i kontinuiranog angažovanja. Ključne zakonske odredbe o angažovanju građana [[1]](#footnote-1) obuhvataju: *Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog interesa* (2004) koji propisuje obavezu državnih organa, društvenih udruženja i zvaničnika da svakom licu pruže mogućnost primanja i upoznavanja sa dokumentima od javnog interesa, osim u slučajevima predviđenim zakonom. *Zakon o javnom informisanju i medijima (2014*) propisuje da je javno informisanje slobodno i ne podleže cenzuri, da javnost ima pravo i interes da bude informisana o pitanjima od javnog interesa, da monopol u medijima nije dozvoljen, da su informacije u medijima javne.

U Republici Srbiji postoji snažna posvećenost i otvorenost za angažovanje zainteresovanih strana. Postoji nekoliko ključnih zakona koji se odnose na zainteresovane strane i regulišu aktivnosti koje angažuju zainteresovane strane. Član 74 Ustava Republike Srbije proglašava pravo na zdravu životnu sredinu i blagovremeno i potpuno obaveštavanje o njenom stanju.

* Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja (2004) navodi da su državni organi, društvena udruženja i zvaničnici dužni da svakom licu pruže mogućnost dobijanja i upoznavanja sa dokumentima od javnog značaja, osim u slučajevima predviđenim zakonom. Uređuju se prava na pristup informacijama od javnog značaja kojima raspolažu organi javne vlasti, radi ostvarenja i zaštite interesa javnosti da zna i ostvarenja slobodnog demokratskog poretka i otvorenog društva. Pristup informacijama na osnovu ovog zakona omogućen je svim zainteresovanim stranama, uključujući svako fizičko ili pravno lice, na pismeni zahtev, osim ako zakonom nije drugačije određeno. Najkasnije u roku od 15 dana od prijema zahteva, organ vlasti dužan je da obavestiti tražioca da li su tražene informacije dostupne i da mu omogući pristup dokumentu koji sadrži tražene informacije, ili da izda ili pošalje kopiju dokumenta tražiocu.
* Zakon o javnom informisanju i medijima (2014) propisuje da je javno informisanje je slobodno i ne podleže cenzuri, da javnost ima pravo i interes da bude informisana o pitanjima od javnog značaja, da monopol u medijima nije dozvoljen, da su informacije o medijima javne. Zakon o proceni uticaja na životnu sredinu (iz 2004. godine, sa izmenama iz 2009. godine) predviđa kategorizaciju industrijskih sektora i projekata i identifikuje vrste procene životne sredine u zavisnosti od odgovarajuće kategorije sektora ili projekata i predviđa obavezne postupke za javni uvid i raspravu u roku od najmanje 20 dana od obaveštavanja.
* Pored toga, Republika Srbija je ratifikovala Arhusku konvenciju o dostupnosti informacija, učešću javnosti u donošenju odluka i pravu na pravnu zaštitu u pitanjima životne sredine, koja povezuje život i ljudska prava i zasniva se na uverenju da je osnovno pravo sadašnjih i budućih generacija da žive u okruženju koje je adekvatno za zdravlje i blagostanje. Konvencija je fokusirana na postizanje ovih ciljeva kroz primenu tri stuba: prava na pristup informacijama, pristup donošenju odluka i pristup pravnoj zaštiti.

Ostali zahtevi za angažovanje zainteresovanih strana, otkrivanje informacija i transparentnost u okviru određenih tema i sektora uneti su u važeće zakone koji regulišu svaku obrađenu oblast. Oni su u velikoj meri usaglašeni sa zahtevima ESS10, ali imaju određene nedostatke kada je reč o strategijama aktivnog pristupa i kontinuiranog angažovanja.

## **4.2. Standardi zaštite životne sredine i društveni standardi Svetske banke u pogledu angažovanja zainteresovanih strana (EES10)**

ESS 10 Svetske banke, „Angažovanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija“, prepoznaje „značaj otvorenog i transparentnog angažovanja između Zajmoprimca i zainteresovanih strana u projektu kao suštinskog elementa dobre međunarodne prakse“. Konkretno, ESS10 zahteva sledeće:

* „Zajmoprimci će sarađivati sa zainteresovanim stranama tokom životnog ciklusa projekta, a ta saradnja će započeti što je pre moguće tokom procesa razvoja projekta i u vremenskom okviru koji omogućava korisne konsultacije sa zainteresovanim stranama o strukturi projekta. Priroda, obim i učestalost angažovanja zainteresovanih strana biće proporcionalni u odnosu na prirodu i obim projekta i njegove potencijalne rizike i uticaje.
* Zajmoprimci će imati konsultacije sa svim zainteresovanim stranama. Zajmoprimci će zainteresovanim stranama pružiti blagovremene, relevantne, razumljive i pristupačne informacije i konsultovaće se sa njima na kulturološki prikladan način, bez manipulacija, uplitanja, prinude, diskriminacije i zastrašivanja.
* Proces angažovanja zainteresovanih strana obuhvata sledeće, kako je detaljnije navedeno u ovom ESS: (i) identifikacija i analiza zainteresovanih strana; (ii) planiranje načina na koji će se odvijati saradnja sa zainteresovanim stranama; (iii) otkrivanje informacija; (iv) konsultacije sa zainteresovanim stranama; (v) rešavanje žalbi i odgovaranje na njih; i (vi) dostava izveštaja zainteresovanim stranama.
* Zajmoprimac će, u okviru procene životne sredine i društvenih aspekata, održavati i obelodaniti evidenciju o angažovanju zainteresovanih strana, uključujući opis konsultovanih zainteresovanih strana, kratak pregled dobijenih povratnih informacija i kratko objašnjenje na koji način su povratne informacije uzete u obzir ili razloge zbog kojih nisu. (Svetska banka, 2017: 98).

Zajmoprimac će što je pre moguće tokom projekta, pre procene, izraditi i objaviti Plan angažovanja zainteresovanih strana koji odgovara prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima. SEP je živ dokument, svaka promena u Projektu može da dovede do njegove promene. Ako projekat pretrpi značajne promene, takva ažuriranja će se odraziti i na SEP, i dokument će biti ponovo objavljen. Prema ESS10, Zajmoprimac je takođe dužan da predloži i primeni žalbeni mehanizam, radi prijema i lakšeg nalaženja rešenja za zabrinutosti i žalbe strana pogođenih projektom u vezi sa ekološkim i socijalnim učinkom projekta.

# Identifikacija i analiza zainteresovanih strana

Glavne kategorije zainteresovanih strana, prema ESS 10, a u vezi sa ESS 1, su sledeće kategorije:

1. **Strane pogođene Projektom (PAP)** označava lica na koje će projekat verovatno imati dejstvo zbog stvarnih uticaja ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, bezbednost, kulturne prakse, blagostanje ili sredstva za život. Ove zainteresovane strane mogu da uključuju pojedince ili grupe, kao i direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. To su pojedinci ili domaćinstva koja će najverovatnije primetiti/osetiti promene usled uticaja projekta na životnu sredinu i društveno okruženje.
2. **Ostale zainteresovane strane** (OIP) odnosi se na: pojedince, grupe ili organizacije sa interesom za projekat, bilo zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, uticaja ili pitanja koja se odnose na javni interes. Na primer, ove strane mogu da obuhvate regulatore, državne zvaničnike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademsku zajednicu, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.
3. **Ugroženi/ranjivi pojedinci ili grupe** Projekat će posebnu pažnju posvetiti jasnom prenošenju poruka i informacija pojedincima ili grupama koji su u nepovoljnom položaju ili ne mogu da izraze svoju zabrinutost zbog uticaja projekta, ili da razumeju prednosti projekta. Kako bi se obezbedilo da njihovi stavovi i razmišljanje budu uzeti u obzir, SCAP/AF projekat će omogućiti sve dostupne alate i kanale za komunikaciju za širenje informacija u vezi sa sprovođenjem aktivnosti, ali i za prikupljanje povratnih informacija od pomenutih pojedinaca ili grupa.

## **5.1. Strane pogođene projektom (PAP)**

Zainteresovane strane koje bi mogle biti pogođene realizacijom projekta su:

1. Poljoprivredni proizvođači/poljoprivrednici, mala poljoprivredna gazdinstva;
2. Agregatori i poljoprivredna preduzeća;
3. Udruženja poljoprivrednika i poljoprivredne zadruge;
4. Savetodavne službe;
5. Konsultanti;
6. Mladi poljoprivrednici u nerazvijenim ruralnim područjima;
7. Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede/Uprava za agrarna plaćanja;
8. Lica koja žive u selima u kojima će se izvoditi radovi koji se odnose na poljoprivredni grant;
9. Poljoprivredno-prehrambeni proizvođači, vlasnici poljoprivrednih gazdinstava, zadruge, mala i srednja poljoprivredna preduzeća, poljoprivredni preduzetnici, prerađivači;

## **5.2. Ostale zainteresovane strane (OIP)**

Ostale zainteresovane strane su svakako određene grupe ili pojedinci koji nemaju direktan uticaj na projekat, mada možda zbog različitih okolnosti i razloga i dalje mogu da izraze svoj interes. To mogu biti:

1. Partneri na projektu;
2. Politički akteri i subjekti;
3. Svetska banka
4. Instituti, nevladine organizacije;
5. Različiti pružaoci usluga;
6. Akademske institucije (npr. Poljoprivredni fakultet);
7. Mediji;
8. Lokalne samouprave;
9. Institucije finansijskog sektora/komercijalne banke

## **5.3. Ugroženi/ranjivi pojedinci ili grupe**

Među ciljanim korisnicima projekta žene, mladi i poljoprivredno-prehrambeni proizvođači koji žive u nepovoljnim područjima identifikovani su kao grupe koje zahtevaju ciljanu podršku i pomoć za pristup pogodnostima i uslugama projekta. Žene poljoprivredno-prehrambeni proizvođači smatraju se ranjivim zbog nedovoljne zastupljenosti u poljoprivrednoj proizvodnji (20%) i starosnih karakteristika (u proseku, žene proizvođači imaju tendenciju da budu starije (64) od svojih muških kolega (59) zbog strukture nasleđivanja. Angažovanje žena proizvođača dodatno je ograničeno i) nedostatkom pristupa zemljištu (84% žena ne poseduje poljoprivredno zemljište); (ii) ograničenim upravljanjem poljoprivrednim gazdinstvima (16% žena); (iii) nedostatkom pristupa finansijama; (iv) ograničenim poljoprivrednim obrazovanjem (73% žena rukovodilaca oslanja se isključivo na praktična iskustva, u poređenju sa 58% muškaraca); i (v) ograničenim pristupom informacijama o dostupnim programima podrške. Mladi se smatraju ranjivom grupom zbog ekonomske slabosti (nedostatak imovine i kapitala), pitanja vlasništva nad zemljištem, nedostatka iskustva)). Proizvođači koji žive u nepovoljnim područjima smatraju se ranjivom grupom jer žive u područjima sa oštrijom klimom (velika nadmorska visina), ograničenim pristupom uslugama (internet, veterina, savetodavne usluge, itd.).

Projekat obuhvata nekoliko aktivnosti podrške čiji je cilj lakše angažovanje ranjivih grupa i njihovu uključenost u projekat. Žene, mladi i poljoprivredni proizvođači koji žive u nepovoljnim područjima zemlje dobijaju preferencijalni tretman prilikom izbora kandidata. Projekat uključuje rodno osetljiv pristup proaktivnim jačanjem kapaciteta žena za korišćenje digitalnih alata koje promoviše projekat, kako bi se postiglo uravnoteženo usvajanje tehnologije na gazdinstvu i van njega. Takođe će se razmotriti ciljana obuka za ženske proizvođače i prerađivače usmerena na tehnička pitanja, kao što su poljoprivredne tehnike, prerada i marketing.

1. Udruženja žena i žene u ruralnim sredinama;
2. Mladi poljoprivrednici u nerazvijenim ruralnim područjima;
3. Ranjive grupe u ruralnim sredinama koje se bave poljoprivrednom proizvodnjom, kao što su osobe sa invaliditetom, Romi
4. Digitalno nepismeni i nekvalifikovani;

## **5.4. Pregled potreba za angažovanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesa i uticaja**

Za sve grupe zainteresovanih strana koje su identifikovane, sa nivoom njihovog uticaja koji mogu imati na implementaciju projekta. Time će se odrediti nivo aktivnosti angažovanja za svaku grupu.

U sledećoj tabeli data je matrica pomoću koje može da se definiše angažovanje zainteresovanih strana, kakav ima uticaj i zašto je neophodno.

*Tabela 1: Matrica uticaja i interesa*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Visok** | **Uključite/angažujte** | **Uključite/angažujte** | **Partner** |  |
| **Srednji** | **Obavestite** | **Konsultujte** | **Konsultujte** |  |
| **Nizak** | **Obavestite** | **Obavestite** | **Konsultujte** |  |
| **Nivo interesa** | **Nizak** | **Srednji** | **Visok** |  |

## **5.5. Proširenje zainteresovanih strana**

SCAP će imati preovlađujući broj grupa ljudi i ekonomski diferenciranih grupacija koje su zainteresovane za projekat na različitim nivoima. Projekat će možda morati da ponovo pregleda listu zainteresovanih strana i proveri da li postoji potreba da se lista proširi i da se stupi u kontakt sa drugim zainteresovanim stranama tokom Projekta. Ovo će biti omogućeno popunjavanjem upitnika za proširenje zainteresovanih strana u kritičnim tačkama tokom implementacije Projekta (npr. nakon prvog poziva za podnošenje predloga, na polovini projekta, u slučaju značajnih izmena u strukturi projekta itd.) Potencijalno ažuriranje biće deo segmenta projekta Praćenje i evaluacija (M&E).

*Tabela 2: Upitnik za proširenje i ažuriranje*

|  |  |
| --- | --- |
| UPITNIK ZA POTREBU PROŠIRENJA I AŽURIRANJE ZAINTERESOVANIH STRANA | |
| □ DA  □ NE  *Ako je odgovor ne, projekat treba da proširi listu zainteresovanih strana* | Da li je naša trenutna lista fokusirana na relevantne zainteresovane strane koje su važne za naše trenutne i buduće napore?  *(Odgovori treba da se baziraju na znanju o Projektu, primljenim povratnim informacijama i registrovanim žalbama u vezi sa neadekvatnim informisanjem, kao i na povratnim informacijama od savetodavnih službi i TA* *tokom njihovog angažovanja)* |
| □ Da  □ Ne  *Ako je odgovor ne, procenu potreba treba ponovo ili dodatno izvršiti i revidirati spisak zainteresovanih strana* | Da li dobro razumemo odakle dolaze zainteresovane strane, šta mogu da žele, da li bi bili zainteresovani za saradnju sa Projektom i zašto?  *(Odgovori treba da se baziraju na učestalosti obraćanja zainteresovanih strana putem komunikacionih kanala koji nisu Projekti, sa predlogom za uključivanje određenih grupa ili prihvatljivih aktivnosti itd.)* |
| □ Da  □ Ne  *Ako je odgovor ne, treba proveriti listu zainteresovanih strana, kao i kriterijume za prijem i ocenjivanje* | Da li se trenutna strategija angažovanja adekvatno fokusira na potencijalne korisnike Projekta iz ranjivih grupa?  *(Odgovori treba da se baziraju na evidenciji angažovanja zainteresovanih strana na temu rodnih aspekata i žalbi koje su primile žene koje se odnose se na nedovoljnu inkluziju i/ili pristup grantovima i kriterijume za izbor i evaluaciju iz prvog poziva za podnošenje predloga ili drugih odgovarajućih alata za skrining)* |

***Tabela 3:*** *Zainteresovane strane*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Grupa zainteresovanih strana za Projekat*** | | ***Priroda interesa*** | ***Nivo interesa*** | ***Nivo uticaja*** | ***Nivo angažovanja*** |
| ***Strane pogođene projektom***  ***(PAP)*** | Poljoprivredni proizvođači/poljoprivrednici, mala poljoprivredna gazdinstva; | *Finansijska podrška vlade za poboljšanje kvaliteta proizvoda, nepristrasna savetodavna podrška na zahtev i preporuka proizvoda* | ***Visok*** | ***Visok*** | *Konsultujte* |
| Agregatore i poljoprivredna preduzeća; | *Finansijska podrška vlade za poboljšanje kvaliteta proizvoda, nepristrasna savetodavna podrška na zahtev i preporuka proizvoda* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Konsultujte* |
| *Udruženja poljoprivrednika i poljoprivredne zadruge* | *Očekujte podršku projekta za rešavanje postojećih izazova sektora* | ***Srednji*** | *Nizak* | *Konsultujte* |
| Savetodavne službe; | *Jačanje kapaciteta povećanjem njihove mobilnosti i reakcije na terenu* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Konsultujte* |
| *Konsultante* | *Prilika za dopunu državnih savetodavnih službi, podršku korisnicima da pripreme poslovne planove u okviru programa dopunskih grantova.* | ***Visok*** | ***Srednji*** | *Konsultujte* |
| *Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede* | *Jačanje institucionalnih kapaciteta za sprovođenje projekta koji finansira Svetska banka u poljoprivrednom sektoru, angažovanje kvalifikovanog osoblja za upravljanje projektom na svim nivoima* | ***Visok*** | ***Visok*** | *Konsultujte* |
| *Lica koja žive u selima u kojima će se izvoditi radovi koji se odnose na poljoprivredni grant* | *Finansijska podrška vlade za poboljšanje kvaliteta proizvoda, nepristrasna savetodavna podrška na zahtev i preporuka proizvoda* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Konsultujte* |
| *Poljoprivredno-prehrambene proizvođače, vlasnike poljoprivrednih gazdinstava, zadruge, mala i srednja poljoprivredna preduzeća, poljoprivredne preduzetnike, prerađivače* | *Ove grupe očekuju podršku za razvoj poslovnih predloga u cilju prijave za dopunske grantove i TA za dalji rast i razvoj svog poslovanja* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Konsultujte* |
| ***Ostale zainteresovane strane (OIP)*** | *Partneri na projektu* | *Reference, Unapređenje međuinstitucionalne saradnje, povezivanje sa različitim akterima, kreiranje poljoprivrednih politika* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Konsultujte* |
| *Politički akteri i subjekti* | *Rezultati za potrebe komunikacije sa javnošću* | *Nizak* | ***Srednji*** | *Obavestite* |
| *Svetska banka* | *Ispunjavanje rokova za odobrenje i implementaciju projekta u skladu sa ciljevima navedenim u projektnim dokumentima.* | ***Visok*** | ***Visok*** | *Konsultujte* |
| *Institute, nevladine organizacije, akademske ustanove (npr. Poljoprivredni fakultet)* | *Unapređenje međuinstitucionalne saradnje, povezivanje sa različitim akterima, kreiranje poljoprivrednih politika* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Konsultujte* |
| *Različite pružaoce usluga* | *Napredniji poslovi i poslovne politike,* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Obavestite* |
| *Medije* | *Očekivanja od ovih zainteresovanih strana dolaze sa Projekta. Kontinuirana veza sa medijima, kako bi se održalo njihovo zanimanje za novosti, adekvatno dostavljanje informacija, ne samo o predstojećim aktivnostima* | ***Srednji*** | *Nizak* | *Obavestite* |
| *Lokalne samouprave* | *Unapređenje lokalne zajednice* | ***Srednji*** | *Nizak* | *Obavestite* |
| *Institucije finansijskog sektora/komercijalne banke* | *Ostvarenje finansijske dobiti i unapređenje poslovanja u poljoprivrednom sektoru* | ***Visok*** | ***Visok*** | *Konsultujte* |
| ***Ugroženi/ranjivi pojedinci ili grupe*** | *Žene i njihove organizacije u nerazvijenim u ruralnim područjima* | *Pristup odgovarajućim grantovima i aktivnostima izgradnje kapaciteta, aktivna pomoć u pripremi poslovnih planova, obuka o relevantnim procesima i tehnologijama, kontinuirana podrška* | ***Visok*** | ***Visok*** | *Konsultujte* |
| *Mlade poljoprivrednike u nerazvijenim ruralnim područjima* | *Pristup odgovarajućim grantovima i aktivnostima izgradnje kapaciteta, aktivna pomoć u pripremi poslovnih planova, obuka o relevantnim procesima i tehnologijama, kontinuirana podrška* | ***Visok*** | ***Visok*** | *Konsultujte* |
| *Ranjive grupe u ruralnim sredinama koje se bave poljoprivrednom proizvodnjom, kao što su osobe sa invaliditetom, Romi* | *Integracija i pronalaženje zaposlenja u poljoprivrednom sektoru* | *Nizak* | *Nizak* | *Obavestite* |
| *Digitalno nepismene i nekvalifikovane* | *Pristup odgovarajućim grantovima i aktivnostima izgradnje kapaciteta, aktivna pomoć u pripremi poslovnih planova, obuka o relevantnim procesima i tehnologijama, kontinuirana podrška* | ***Srednji*** | ***Srednji*** | *Obavestite* |

# Plan angažovanja zainteresovanih strana

## **6.1. Svrha i vremenski raspored plana angažovanja zainteresovanih strana**

Glavni ciljevi programa angažovanja zainteresovanih strana, nakon identifikacije i analize svih zainteresovanih strana, su transparentno i blagovremeno informisanje i ažuriranje svih projektnih dokumenata kako bi se uspostavila komunikacija sa zainteresovanim stranama od samog početka: struktura projekta, realizacija projektnih aktivnosti i sam ciklus implementacije. Svi ESS dokumenti pripremljeni su tokom perioda pripreme sporazuma o finansiranju Svetske banke, odnosno ESMF, ESCP, LMP i SEP: Oni će biti javno dostupni na veb stranici projekta www.scap.rs i veb stranici Svetske banke 15 dana pre organizovanja javne rasprave. Paket za otkrivanje informacija sadrži:

* Najavu projekta;
* Kratak opis projekta;
* Opis organizacije javne rasprave (vreme i mesto);
* Načine podnošenja komentara i povratnih informacija;
* Ključne rokove;
* Odgovarajući nacrt ESF dokumenata.

Sve zainteresovane strane moraju biti upoznate sa dokumentacijom, kao i gde mogu da pregledaju dokumente i kako mogu da daju povratne informacije, koje će biti implementirane u dokumentima.

## **6.2. Predložena strategija za otkrivanje informacija**

ESS dokumenti: ESMF, ESCP, LMP i SEP će biti napisani na engleskom i srpskom jeziku i objavljeni na SCAP veb sajtu [www.scap.rs](http://www.scap.rs), na sajtu Uprave za agrarna plaćanja [www.uap.gov.rs](http://www.uap.gov.rs), putem štampanih i elektronskih medija, kao i na društvenim mrežama.

Informacije o projektu moraju da budu razumljive, transparentne i prilagođene potrebama konkretnih zainteresovanih strana. Komunikacija će se redovno objavljivati putem različitih komunikacionih kanala kao što su: tradicionalni i elektronski mediji i društvene mreže. Uz najave na tradicionalnim medijima, radiju i televiziji, kao i oglašavanje u štampanim medijima, kao što je dnevni list „Politika“, za naše mlade korisnike, uključujući i žene, našu komunikaciju ćemo usmeriti uglavnom na društvene mreže Instagram, Facebook i YouTube.

 Štampane verzije dokumenata biće dostupne za pregled u prostorijama Projekta (Milutina Milankovića 1k/12). Ako tokom realizacije projektnih aktivnosti dođe do revizije pomenutih dokumenata, oni će biti ponovo objavljeni u skladu sa istom procedurom i biće organizovana javna rasprava. Ako su potrebna dodatna pojašnjenja, specijalista PMT zadužen za ESS standarde biće na raspolaganju svim zainteresovanim stranama i pripremaće redovne izveštaje o implementaciji projekta na osnovu ovih dokumenata.

## **6.3. Predložena strategija javnih rasprava**

Da bi zainteresovane strane bile adekvatno uključene u realizaciju projekta na transparentan i vidljiv način, biće obezbeđen pristup svim projektnim dokumentima, a zatim će se organizovati javne rasprave o projektnim dokumentima koji su stavljeni na uvid sa ciljem prikupljanja povratnih informacija od zainteresovanih strana.

Prilikom organizovanja javnih rasprava vodiće se računa o terminima, kako bi svi iz unutrašnjosti zemlje mogli da dođu, zatim o radnom vremenu žena, o obavezama mladih, bilo da se radi o školi ili fakultetu, kao i o ceni rada po satu zbog poslova u poljoprivredi, i pristupu lokaciji na kojoj se organizuje javna rasprava za osobe sa invaliditetom. Planirane su i ciljane konsultacione aktivnosti sa ranjivim grupama, kako bi se svim zainteresovanim grupama obezbedila dostupnost informacija o projektu i razumele njihove potrebe u pogledu izazova sa kojima se suočavaju kod kuće, na radnom mestu ili u njihovim zajednicama. Organizovaće se:

* Male grupne konsultacije sa poljoprivrednicima, terenska poseta/promocija na terenu.
* diversifikacija sredstava komunikacije i oslanjanje na društvene medije, forume, namenske onlajn platforme i mobilne aplikacije (npr. Facebook, Instagram, ViberApp grupe, projektni linkovi/veb stranice itd.).
* tradicionalni kanali komunikacije: mediji (TV, novine, radio, portali, e-pošta) kada zainteresovane strane nemaju pristup onlajn sredstvima ili ih ne koriste često.) Tradicionalni kanali takođe mogu da budu veoma efikasni za prenos relevantnih informacija zainteresovanim stranama i da im omoguće da daju svoje povratne informacije i sugestije.
* Dvosmerna komunikacija - prikupljanje povratnih informacija.

Za svaki od predloženih kanala angažovanja treba jasno navesti na koji način zainteresovane strane mogu da daju povratne informacije i sugestije.

***Tabela 4****:**Predložena strategija za konsultacije i komunikaciju*

| **Faza projekta** | **Ciljne zainteresovane strane** | **Teme angažovanja** | **Korišćeni metod(i)** | **Lokacija/učestalost** | **Odgovornosti** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Priprema SEP, LMP i ESMP na nivou projekta i opšta implementacija projekta*** | **Strane pogođene projektom** | Redovna ažuriranja o projektnim aktivnostima  Obaveštenja o javnim pozivima  Konferencije  Obaveštenja o fazama projekta  Izgradnja kapaciteta  Izveštavanje o potprojektima  Ekološki i društveni principi i standardi projekta  Postupak žalbenog mehanizma  Podizanje svesti o seksualnom iskorišćavanju i zlostavljanju/seksualnom uznemiravanju  Zdravlje i bezbednost zajednice  Ekološki i društveni rizici (osim preseljenja) i mere ublažavanja  Procedure upravljanja radom (koji se primenjuju na projekat) | Javni sastanci  Medijske aktivnosti  Obuke/radionice  Javna rasprava  Elektronske publikacije putem onlajn/društvenih medija i saopštenja za štampu.  Saopštenja za štampu u medijima.  Informativni letci i brošure; audio-vizuelni materijali,  Mali grupni sastanci sa poljoprivrednicima, terenske posete, sajmovi, odvojeni sastanci fokusnih grupa sa ugroženim grupama, uz odgovarajuće prilagođavanje formata konsultacija kako bi se razmotrila potreba za socijalnim distanciranjem (npr. korišćenje mobilne tehnologije, kao što su telefonski pozivi, SMS, itd.). | Komunikacija putem tradicionalnih, elektronskih i društvenih medija  Istraživanje PAP na pogođenim lokacijama  Informativne brošure/plakati u različitim regionima pre javnih poziva | PMT |
| **Ostale zainteresovane strane (eksterne)**  Štampa i mediji; nevladine organizacije;  Instituti,  Organizacije poljoprivrednika;  Akademske institucije; Državna vlada  Finansijski sektor Lokalne samouprave Javnost | Struktura projekta  Obrazloženje razvoja potprojekta  i E&S principi | Javni sastanci,  Masovna/komunikacija na društvenim medijima  Informativni letci i brošure; audio-vizuelni materijali | Sastanci za pokretanje projekta  Konferencije Komunikacija putem masovnih/društvenih medija (po potrebi); *Informativni štandovi sa brošurama/plakatima u različitim regionima TV/radio/društveni mediji* | PMT |
| **Ostale zainteresovane strane (eksterne)**  Štampa i mediji; nevladine organizacije;  Udruženja poljoprivrednika  Ekološke i društvene organizacije  Organizacije poljoprivrednika;  Akademske institucije; Državna ministarstva; Odeljenja lokalne samouprave; Šira javnost, lica i njihova imovine u blizini kojih se planira izgradnja potprojekata | Informacije o projektu — obim i obrazloženje i E&S principi  Konferencije  Aktivnosti koordinacije i informisanja; Uticaji na zdravlje i bezbednost;  Pitanja zaštite životne sredine i društva  Postupak žalbenog mehanizma | Javni sastanci, obuke/radionice.  Česta pitanja i komunikacija putem e-pošte  Promocija na terenu  Video materijali Komunikacija putem masovnih/društvenih medija - Facebook, Instagram, Otkrivanje pisanih informacija - Brošure, plakati, letci, paketi za odnose s javnošću, veb stranica; Žalbeni mehanizam; | Komunikacija putem masovnih/društvenih medija (po potrebi); Informativni štandovi sa brošurama/plakatima pogođenim opštinama (kontinuirano) | PMT (E&S tim) |
| **Ostale zainteresovane strane (interne)** Ostalo osoblje PMT;  Konsultanti;  Pružaoci usluga | Informacije o projektu — obim i obrazloženje i E&S principi Postupak žalbenog mehanizma | Neposredni sastanci;  Obuke/radionice;  Pozivi za javne/onlajn sastanke i manje sastanke na terenu | Redovni sastanci (po potrebi i dodatni) | PMT, izvođači |
|  | **Ranjive grupe** | Zadovoljstvo aktivnostima angažovanja i ankete o GM;  Postupak žalbenog mehanizma  Problemi zajednice  Mehanizam povratnih informacija | Javni sastanci, obuke/radionice, individualni pristup ranjivoj grupi Komunikacija putem masovnih/društvenih medija - Facebook, Instagram, YT; Otkrivanje pisanih informacija - Brošure, plakati, flajeri, veb stranica Žalbeni mehanizam | Komunikacija putem masovnih/društvenih medija (po potrebi); Informativni štandovi sa brošurama/plakatima pogođenim opštinama | PMT |

PMT će na transparentan način davati informacije o svim projektnim aktivnostima i različitim fazama projekta. Uz pomoć lokalnog nivoa i savetodavnih službi, tokom realizacije projektnog ciklusa biće organizovane posete i sastanci u regionima širom Srbije. Posebna pažnja biće posvećena ženama i mladima iz ruralnih područja kako bi se osiguralo njihovo angažovanje.

Komunikacione aktivnosti su definisane u Strategiji komunikacije, koja je deo SEP. PMT je angažovao stručnjaka za koordinaciju i informisanje koji će, između ostalog, biti zadužen za informisanje i pružanje pomoći PMT prilikom otkrivanja informacija, i koji će osmisliti i upravljati komunikacionim aktivnostima i širenjem informacija.

**Mediji:** saradnja sa medijima će biti intenzivna, posebno sa medijima koji pokrivaju poljoprivredne teme. Sve relevantne informacije biće saopštene blagovremeno i tačno. Od štampanih, elektronskih medija do digitalnih portala. Takođe ćemo otvoriti komunikaciju sa lokalnim medijima i sve povratne informacije koje prikupimo i koje mogu da imaju uticaja na realizaciju projekta će biti saopštene.

**Komunikacioni materijali**: letci, brošure, vodiči itd. biće izrađeni po potrebi, za različite svrhe, sa ciljem informisanja svih zainteresovanih strana. PR komplet će biti posebno kreiran i distribuiran u štampanom i elektronskom obliku.

**Video materijal:** biće kreiran tako da predstavi zanimljive priče ciljnih grupa projekta i svih zainteresovanih strana, zatim da objasni određene aktivnosti i predstavi sve projektne aktivnosti na terenu.

**Veb sajt:** PMT redovno ažurira veb stranicu projekta, sa svim aktuelnim informacijama i aktivnostima na projektu, na srpskom i engleskom jeziku. Veb stranica će takođe pružiti sve potrebne informacije o žalbenom mehanizmu.

**Žalbeni mehanizam (GM):** U skladu sa zahtevom ESS10 Svetske banke, za projekat je uspostavljen poseban mehanizam za podnošenje žalbi. Detaljniji opis GM dat je u Poglavlju 7. Svi materijali o žalbenom mehanizmu trebalo bi da budu pripremljeni tako da pomognu svim zainteresovanim stranama da se upoznaju sa kanalima i procedurama za rešavanje žalbi. Takođe će biti izrađen GM vodič/priručnik koji će biti dostupan na veb stranici [**www.scap.rs**](http://www.scap.rs) Žalbe se prikupljaju na posebnoj adresi e-pošte koja će biti navedena na veb stranici i u materijalima o žalbenom mehanizmu. Veb stranica PIU pružiće jasne informacije o tome kako svaka zainteresovana strana može da dostavi povratne informacije, pitanja, komentare, zabrinutosti i žalbe, uz mogućnost podnošenja žalbi elektronskim putem. Takođe će pružiti informacije o tome kako funkcioniše Komisija za GRM, kako u pogledu procesa, tako i u pogledu rokova.

**Promocija na terenu:** širom Srbije, razgovarajte sa zainteresovanim stranama i delite materijale i informacije. Informativne brošure biće dostupne u kancelarijama savetodavnih službi. Brošure, letci i celokupan promotivni materijal o Projektu, kao i standardima zaštite životne sredine i društva, biće dostupni u Savetodavnim službama.

**Povratne informacije o percepciji građana/PAP:** PMT će sprovesti ankete o zadovoljstvu svih zainteresovanih strana, prikupiti rezultate i implementirati ih u projektne dokumente. U skladu sa anketom, informacije će biti sortirane po polu, starosti, interesu za projekat i lokaciji. Rezultati anketa biće objavljeni na veb stranici www.scap.rs.

**Obuka i edukacija:** biće organizovane radionice o ekološkim i socijalnim pitanjima za sve zainteresovane strane.

## **6.4. Predložena strategija za uključivanje mišljenja ranjivih grupa**

ESS 10, stav 16, jasno navodi da SEP mora, kroz različite mere, da uključi sve ranjive i ugrožene pojedince i grupe i da koristiti sve raspoložive resurse kako bi im omogućio da prenesu informacije o kojima imaju pitanja. U tom smislu, PMT će učiniti sve što može da omogući nesmetanu komunikaciju sa svim zainteresovanim stranama, a posebno kako bi se ranjivim grupama dala mogućnost da pristupe informacijama i podnesu žalbe. Osoba zadužena za komunikaciju PMT, zajedno sa ekspertom za socijalna pitanja, pomoći će da se omogući proaktivan pristup svim grupama stanovništva. PMT će organizovati namenske sastanke i konsultacije sa ranjivim grupama, kako bi saslušao i razumeo njihove potrebe u vezi sa pristupom informacijama i davanju povratnih informacija. Shodno tome, pažnja će biti posvećena:

* Ženama u ruralnim područjima: promovisaće se uključivanje žena u sve društvene aspekte
* Osobama sa invaliditetom: informacije u pristupačnim formatima na veb stranici i štampanim materijalima, kao što su Brajevo pismo i krupna slova, titlovi na video materijalima, različite pomoćne tehnologije.

Na osnovu prikupljenih povratnih informacija, strategija za angažovanje ranjivih grupa će biti prilagođena i saopštena u skladu sa uputstvima.

## **6.5. Vremenski okvir**

Implementacija projekta i projektne aktivnosti realizovaće se u skladu sa ESS Svetske banke. SEP dokument će biti revidiran tokom implementacije projekta i prilagođen svim promenama, ako ih ima. Sve promene će biti transparentno saopštene svim zainteresovanim stranama putem svih dostupnih kanala komunikacije kao što su: veb stranica www.scap.rs, e-mail: [info@scap.rs](mailto:info@scap.rs), društvene mreže: Instagram, Facebook, YouTube)

Vremenski okvir implementacije još uvek nije definisan, podaci će biti dati u okviru aktivnosti otkrivanja i angažovanja.

## **6.6. Pregled komentara**

U skladu sa obrascem, usmeni ili pisani komentari će, kao i ranije, biti prikupljeni i uneti u izveštaje (Izveštaj o napretku) koje dostavljamo. Takođe, pokušavamo da u najkraćem mogućem roku implementiramo sve sugestije i predloge koje dobijemo. Komuniciramo putem adrese e-pošte info@scap.rs, redovno objavljujemo česta pitanja na veb stranici projekta [www.scap.rs](http://www.scap.rs). Ako sprovedemo anketu, saopštićemo rezultate. Terenske posete su takođe dobar način za prikupljanje komentara. Direktna komunikacija, kao i ranije, sa korisnicima i svim potencijalno zainteresovanim i pogođenim stranama.

## **6.7. Buduće faze projekta**

Šira javnost, zajedno sa svim zainteresovanim stranama, biće redovno informisana o svim fazama projekta i realizaciji svih aktivnosti, kao i reviziji dokumenta tokom implementacije. Redovno izveštavanje uključuje Izveštaj o napretku, ali su mogući i kvartalni izveštaji, ako postoji potreba.

# Resursi i odgovornosti za sprovođenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana

## **7.1. Uloge i odgovornosti**

Angažovanje zainteresovanih strana će koordinirati i voditi MPŠV/PMT. PMT će se koordinirati sa drugim ključnim zainteresovanim stranama - lokalnim samoupravama (uključujući resorna odeljenja), savetodavnim službama i lokalnim nevladinim organizacijama. Pregled uloga i odgovornosti zainteresovanih strana dat je u sledećoj tabeli.

Osoba iz PMT koja je direktno zadužena za sprovođenje SEP je osoba koja je zadužena za nadzor pitanja komunikacije - specijalista za koordinaciju i informisanje. On(a) će biti direktno odgovorna za sprovođenje SEP, uz pomoć i podršku specijaliste za socijalna pitanja, specijaliste za pitanja životne sredine i M&E specijaliste.

## **7.2. Funkcije i odgovornosti upravljanja**

*Tabela 5: Funkcije i odgovornosti upravljanja*

| **Akter** | **Odgovornost angažovanja zainteresovanih strana** |
| --- | --- |
| MPŠV/PMT | * Saradnja sa drugim relevantnim ministarstvima, stranama sa posebnim interesom * Nadzor/praćenje programa grantova i saradnja sa korisnicima grantova * Otkrivanje svih dokumenata, distribucija informativnog materijala, po potrebi * Organizacija radionica za zainteresovane strane radi predstavljanja napretka projekta i prikupljanja povratnih informacija o projektnim uslugama * Aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana * Koordinacija sa ministarstvima, pokrajinama, opštinskim savetodavnim službama i nevladinim organizacijama radi sprovođenja aktivnosti informisanja |
| Specijalista za koordinaciju i informisanje | * Promocija celokupnog Projekta na najvišem nivou, kao deo tekuće kampanje za informisanje * Planiranje, sprovođenje i praćenje aktivnosti SEP; * Koordinacija i sprovođenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana; * Prikupljanje povratnih informacija od zainteresovanih strana kroz regionalne radionice, ankete o zadovoljstvu i bilateralne sastanke, * Izrada strategije komunikacije, za ceo životni vek projekta * Održavanje i upravljanje odnosima sa svim angažovanim kompanijama koje pripremaju komunikacione materijale (postere, letke, video/TV spotove...) * Planiranje i upravljanje komunikacijama na projektu putem svih medijskih kanala (društveni mediji, TV, radio, pisana štampa...) * Vođenje evidencije angažovanja zainteresovanih strana (SEL) |
| Specijalista za socijalna pitanja | * Vođenje evidencije angažovanja zainteresovanih strana (SEL) * Upravljanje žalbenim mehanizmom na nivou projekta, redovno izveštavanje o žalbama kroz izveštaje o praćenju * Upravljanje nacionalnom bazom podataka GM i priprema kvartalnih izveštaja o temi i količini žalbi * Odgovori na zahteve za upravljanje E&S rizikom * Prijem i registracija svih žalbi koje su izrazile strane pogođene projektom ili druge zainteresovane strane i bez odlaganja dostavljanje obaveštenja PMT |
| Lokalne samouprave | * Identifikovanje svih problema koji mogu da izazovu povećanu zabrinutost, kao sistem za rano upozoravanje na probleme zajednice i dostavljanje obaveštenja PMT * Prosleđivanje PMT zahteva za informacije i žalbi * Lokalni koordinator za pitanja o uslovima prihvatljivosti za grantove i postupak prijave * Podrška u planiranju i logistici za izgradnju kapaciteta i komunikacione događaje na nivou naselja |

# Program angažovanja građana

Da bi angažovanje građana bilo smisleno i doprinelo uspehu i održivosti SCAP programa, SEP će se paralelno primenjivati na angažovanje zainteresovanih strana i širi angažman građana. Pored SEP, projekat je pripremio detaljnu strategiju komunikacije koja je objavljena na veb stranici SCAP. Ova strategija opisuje na koji način će informacije o programu biti dostavljene širim zajednicama, uključujući ciljeve i mogućnosti učešća. Biće korišćeni različiti kanali za uključivanje građana u kreiranje, implementaciju i praćenje programa, kao što su ankete o zadovoljstvu, fokus grupe, javni sastanci i onlajn platforme. To takođe podrazumeva i inicijative za pružanje svim zainteresovanim građanima neophodne obuke i resursa za efikasno angažovanje u programu. Projekat će nastaviti da primenjuje različite metode za prikupljanje povratnih informacija od šire zajednice, uključujući kutije za predloge, telefonske linije i digitalne obrasce za povratne informacije. Praćenje i evaluacija će se vršiti kroz uspostavljeni sistem za praćenje napretka programa i procenu njegovih ishoda, uz integraciju povratnih informacija prikupljenih od zainteresovanih strana radi kontinuiranog unapređenja. Zatvaranje kruga povratnih informacija biće omogućeno putem dobro uspostavljenog procesa za informisanje zainteresovanih strana o tome kako su njihove povratne informacije uticale na program, zajedno sa redovnim ažuriranim podacima o novim događajima i izmenama na osnovu njihovog doprinosa.

# Žalbeni mehanizam

## **9.1. Svrha žalbenog mehanizma**

Svrha kreiranja i uspostavljanja žalbenog mehanizma naprojektu, kao jedne od metoda angažovanja zainteresovanih strana, je višestruka:

* da omogući da sve zainteresovane strane budu efikasno informisane, posebno dajući odgovor na sva pitanja koje se odnose na realizaciju projekta i/ili potrebu da se daju dodatna pojašnjenja
* da spreči ili odgovori na bilo kakve negativne ekološke i društvene posledice Projekta
* da skrene pažnju na Projekat kroz individualne žalbe, kako bi se omogućila analiza prikupljenih žalbi, sa ciljem unapređenja projektnih aktivnosti i postizanja boljih rezultata
* da omogući žalbeni mehanizam za grant.

GM projekta kreiran je za korisnike i spoljne zainteresovane strane (pojedince, grupe itd.) koji su u daljem tekstu označeni kao: podnosioci žalbe. Nije namenjen za žalbe radnika i članova osoblja koji su direktno povezani sa Projektom. Za njih je Projekat pripremio poseban interni žalbeni mehanizam u okviru LMP.

Žalbeni mehanizam pružiće priliku za kontinuirane povratne informacije o šemi grantova i rešavanje pojedinačnih žalbi tokom implementacije. Postupci u vezi sa rešavanjem žalbi biće uključeni u Operativni priručnik za grantove i objavljeni na veb stranici projekta i na veb stranici MPŠV/UAP kako bi se obezbedila potpuna transparentnost.

## **9.2. Principi žalbenog mehanizma**

Efikasno upravljanje žalbama snažno se oslanja na postavljeni osnovni princip osmišljen tako da promoviše pravičnost procesa i njegovih ishoda. Žalbeni postupak mora biti osmišljen tako da bude dostupan, efikasan, lak, razumljiv i bez troškova za podnosioca žalbe. Dostupnost i kulturološka primerenost GM na raspolaganju su svakom pojedincu, grupi ili organizaciji na koju utiče ili koja je zainteresovana za Projekat i njegova upotreba je besplatna. Informacije o žalbenom mehanizmu su na srpskom jeziku, ili po potrebi na nekom drugom jeziku, i prikazane su na dostupnim lokacijama, opisanim u nastavku dokumenta. Svaka žalba može da se podnese GM lično ili telefonom ili u pisanoj formi popunjavanjem obrasca za žalbu telefonom, e-poštom, poštom, faksom ili ličnom dostavom na određene adrese/brojeve. Za žalbeni mehanizam za grant postoji poseban postupak i odnosi se samo na žalbe korisnika granta u vezi javnog poziva. Postupak se vrši u okviru onlajn podnošenja prijave.

## **9.3. Specifični žalbeni mehanizmi**

Biće uspostavljen žalbeni mehanizam (GM) na nivou projekta sa dve glavne ulazne tačke za žalbe: Postojeći Informativni centar UAP za nacionalni program podrške i PMT mehanizmi. Da bi se obezbedio pristup GM, potencijalni korisnici, zajednice i druge zainteresovane strane mogu da podnesu žalbe preko lokalnih samouprava i brojnih kanala Ministarstva i Projekta, kako je navedeno u nastavku. Žalbeni mehanizam pružiće priliku za kontinuirane povratne informacije o šemi grantova i rešavanje pojedinačnih žalbi tokom implementacije. Postupci koji se odnose na postupanje sa žalbama u procesu grantova biće uneti u Operativni priručnik za grantove, Pravilnik o dodeli bespovratnih sredstava u okviru Projekta za konkurentnu poljoprivredu i objavljeni na veb stranicama projekta i MPŠV, kako bi se obezbedila potpuna transparentnost.

GM će služiti i kao informacioni centar na nivou Projekta i mehanizam za žalbe, dostupan onima na koje utiče implementacija svih podkomponenata Projekta, primenjivaće se na sve aktivnosti Projekta i biće relevantan za sve lokalne zajednice na koje utiču projektne aktivnosti.

GM je odgovoran za prijem i postupanje po žalbama i komentarima sledećih grupa:

* Fizička lica/pravna lica koja su direktno pod uticajem projekta, potencijalni korisnici Projekta,
* Zainteresovane strane - lica koja su zainteresovana za projekat,
* Stanovnici/zajednice zainteresovane za i/ili pod uticajem projektnih aktivnosti,
* Pružaoci usluga
* Korisnici grantova.

Žalbeni mehanizam projekta primenjuje se na sve (3) komponente projekta i može da ga koristi bilo koje lice koje veruje da projekat krši, ili da može da dovede do povrede njegovih prava, uključujući radnike podnosioca prijave.

GM će takođe početi da funkcioniše pre početka programa grantova, kako bi upravljao i propisno odgovarao na žalbe tokom različitih faza. Biće ovlašćen da prima pitanja/žalbe u vezi sa šemom dopunskih grantova, uključujući kriterijume prihvatljivosti, adekvatnost podrške ženama, adekvatnost usluga TA, adekvatnost angažovanja zainteresovanih strana i ekološkog i socijalnog učinka pod-grantova.

Pored GM, dostupni su i pravni lekovi u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom (sudovi, inspekcije, upravni organi itd.). MPŠV/UAP/PMT zaduženi su za uspostavljanje funkcionalnog GM i informisanje zainteresovanih strana o ulozi i funkciji GM, kontakt osobama i procedurama za podnošenje žalbe u pogođenim područjima. Informacije o GM će biti dostupne:

* na sajtu Projekta (<https://scap.rs>)
* na veb stranici MPŠV i UAP (<http://www.minpolj.gov.rs>; <https://uap.gov.rs/>)
* na oglasnim tablama i veb stranicama lokalnih samouprava (ESMP),
* na nalozima Projekta na društvenim mrežama

GM projekta služi za prijem i rešavanje žalbi i komentara sledećih grupa:

i. Fizička lica/pravna lica koja su direktno pod uticajem projekta, potencijalni korisnici Projekta,

ii. Zainteresovane strane - lica koja su zainteresovana za projekat; i

ii. Stanovnici/zajednice zainteresovane za i/ili pod uticajem projektnih aktivnosti,

## **9.3.1. Administracija žalbi**

Svaka žalba prolazi kroz sledeće obavezne korake: Prijem, procena i dodela, potvrda, istraga, odgovor, praćenje i zatvaranje.

Nakon podnošenja žalbe, GM će izvršiti brzu procenu kako bi potvrdio prirodu žalbe i utvrdio ozbiljnost. U roku od 3 dana od evidentiranja potvrdiće da je slučaj registrovan i pružiti podnosiocu žalbe osnovne informacije o sledećem koraku. Zatim će sprovesti istragu, pokušavajući da razume problem iz perspektive podnosioca žalbe i koje korake on/ona zahteva da se preduzmu. GM će ispitati činjenice i okolnosti i artikulisati odgovor. Konačni sporazum treba da se pripremi i da se obavesti podnosilac žalbe o konačnoj odluci najkasnije 30 dana nakon evidentiranja žalbe. Zatvaranje žalbe nastupa nakon verifikacije sprovođenja rešenja. Čak i kada dogovor nije postignut ili je žalba odbijena, važno je dokumentovati rezultat, radnje i napore koji su uloženi u rešenje i zatvoriti slučaj. Ako se žalba ne može rešiti sporazumno, podnosilac žalbe može da pribegne formalnim sudskim postupcima, koji su mu na raspolaganju u okviru srpskog nacionalnog pravnog okvira. Prijavljivanje žalbe kroz GM ne sprečava traženje rešenja od zvaničnog organa, sudskog ili drugog organa u bilo kom trenutku (uključujući i tokom postupka žalbe) kako je predviđeno srpskim zakonima.

U slučaju anonimne žalbe, nakon potvrde žalbe, u roku od tri dana od evidentiranja, GM će ispitati žalbu i u roku od 30 dana od evidentiranja žalbe doneti konačnu odluku koja će biti objavljena na veb stranici Projekta.

GM će voditi centralnu evidenciju žalbi, koja obuhvata žalbe primljene putem svih kanala prijema, koja sadrži sve potrebne elemente za razdvajanje žalbi po polu podnosioca, kao i prema vrstama žalbe. Međutim, podaci o ličnosti svakog podnosioca žalbe zaštićeni su Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Svaka žalba će biti uneta u evidenciju sa sledećim podacima:

* + opis žalbe,
  + datum potvrde prijema poslate podnosiocu žalbe,
  + opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mere),
  + datum rešenja/pružanja povratnih informacija podnosiocu žalbe,
  + verifikacija implementacije; i
  + zatvaranje.

## **9.3.2. Uspostavljanje žalbenog mehanizma**

MPŠV/UAP će PMT dodeliti ulogu u GM za grantove do završetka javne rasprave o ovom SEP. To će omogućiti rešavanje eventualnih žalbi čak i u fazi planiranja. PMT će biti zadužen za administraciju GM, preduzeće sve potrebne radnje za rešavanje žalbe i obavestiće podnosioca žalbe o ishodu procesa i održavati iscrpnu bazu podataka zainteresovanih strana, njihovih odgovornih lica i predstavnika.

## **9.3.3. Obrada žalbi**

GM projekta je postupak uočavanja i/ili ispravljanja grešaka ili eventualnih zabrinutosti koje su povezane sa Projektom. Žalbe mogu da podnesu članovi zajednica koji su nezadovoljni upotrebom kriterijuma prihvatljivosti i tokom implementacije.

GM projekta je kreiran za prikupljanje, analizu i rešavanje svih žalbi u vezi sa Projektom

Postojanje GM projekta ne bi trebalo da sprečava građane ili zajednice da ostvare svoja prava i interese tražeći pravnu zaštitu putem sudova, upravno-pravnih postupaka ili drugih raspoloživih formalnih mehanizama za rešavanje sporova.

Žalbe mogu da podnesu članovi zajednica koji su nezadovoljni upotrebom kriterijuma prihvatljivosti i tokom implementacije. Postojanje GM ne bi trebalo da sprečava građane ili zajednice da ostvare svoja prava i interese tražeći pravnu zaštitu putem sudova, upravno-pravnih postupaka ili drugih raspoloživih formalnih mehanizama za rešavanje sporova.

## **9.3.4. Zatvaranje kruga povratnih informacija kroz GRM**

Uloga žalbenog mehanizma, osim osnovne uloge rešavanja slučaja po žalbi, biće i prikupljanje, čuvanje i analiza svih komentara/žalbi ili sugestija i vođenje evidencije kojom će upravljati tim za implementaciju projekta. Da bi se omogućilo potpuno poznavanje ovog alata i njegovih rezultata, kvartalna ažuriranja mehanizma žalbi će biti dostupna na veb stranici projekta www.scap.rs. Ažuriranja će biti razvrstana po polu, vrsti prigovora/sugestija/komentara i biće organizovana i korišćena kao platforma za generisanje povratnih informacija. Takođe, prikupljanje povratnih informacija je od velikog značaja za transparentnu realizaciju projektnih aktivnosti uz uključivanje svih zainteresovanih strana.

* Postupak je kreiran i objavljen, informacije o GRM dostupne su na sajtu projekta www.scap.rs, obrazac za prijavu je sastavni deo prijave koja je sada u elektronskom formatu, treba opisati prigovore i drugi stepen.
* Ostali oblici primanja i obrade povratnih informacija. Sve zainteresovane strane su obaveštene da mogu da predaju svoja pitanja, sugestije i komentare. Česta pitanja
* Javna rasprava

*Sva tri obrasca su transparentna i unose se u evidenciju žalbi. Svi primljeni komentari se razmatraju i kad god je to moguće i prihvatljivo, uključuju se u projektne aktivnosti u cilju poboljšanja procesa implementacije.*

## **9.3.5 Evidencija žalbi**

### 

PMT će voditi evidenciju žalbi kako bi se obezbedilo da svaka žalba ima individualni referentni broj i da se na odgovarajući način prati, kao i da evidentirane radnje budu izvršene. Prilikom primanja povratnih informacija, uključujući žalbe, definiše se sledeće:

* Tip,
* Kategorija,
* Rok za rešavanje žalbe; i
* Dogovoreni plan akcije.

Svaka žalba treba da ima dodeljen jedinstveni referentni broj i da se na odgovarajući način prati, kao i da evidentirane radnje budu izvršne. Evidencija treba da sadrži sledeće informacije:

* Ime podnosioca žalbe, lokaciju i detalje žalbe.
* Datum podnošenja.
* Datum kada je evidencija žalbe uneta u bazu podataka projekta.
* Detalje o predloženim korektivnim radnjama,
* Datum kada je predložena korektivna mera poslata podnosiocu žalbe (ako je potrebno).
* Datum kada je žalba zatvorena.
* Datum kada je poslat odgovor podnosiocu žalbe.

# 9.4. Žalbeni mehanizam za grant

Projekat ima specifičan žalbeni mehanizam koji se odnosi na komponentu Granta, odnosno na javne pozive za dodelu grantova koji se realizuju u okviru Projekta za konkurentnu poljoprivredu Srbije. Pravilnikom o dodeli propisan je dvostepeni žalbeni postupak. Prvo, žalbe se mogu podneti protiv Preliminarne rang liste (u roku od 15 dana od objavljivanja liste), a zatim

ako podnosioci prijave za bespovratna sredstva nisu zadovoljni Odlukom o žalbi, postoji mogućnost podnošenja žalbe Ministarstvu poljoprivrede.

Postupak podnošenja prigovora i žalbi je onlajn, putem aplikacije. Podnošenje, prikupljanje i obrada žalbi u vezi granta, na Projektu se sprovodi kroz nekoliko koraka:

1. Prijem žalbi. Žalbena komisija koju je formirao UAP evidentira primljene žalbe i dodeljuje im referentni broj.
2. Istraga i rešavanje primljenih žalbi. Žalbe se razmatraju. Komisija razmatra prigovore. Moguće je da se prigovor (u celini ili delimično) prihvati, odbije ili odbaci.
3. Odgovor na prigovor šalje se podnosiocu žalbe putem aplikacije. Rok za odgovor/odluku je 15 dana. Odluka o prigovoru biće poslata podnosiocu prijave zajedno sa uputstvima u vezi sa daljim pravnim lekovima.
4. Zatvaranje žalbe u prvom stepenu. Ako podnosilac zahteva nije zadovoljan odgovorom, može da podnese žalbu drugostepenoj komisiji MPŠV.
5. Odgovor i zatvaranje žalbe na drugostepenoj komisiji. Ministarstvo sprovodi žalbeni postupak u skladu sa Zakonom o upravnom postupku.
6. Zatvaranje drugostepenih žalbi. Ako podnosilac zahteva nije zadovoljan, savetuje mu se da potraži rešenje pred nadležnim sudom.

## **9.5. Izveštavanje o žalbi i povratnim informacijama korisnika**

Uloga GM projekta, pored rešavanja žalbi, biće i čuvanje primljenih komentari/žalbi i vođenje Centralne evidencije žalbi kojom upravlja MPŠV. Da bi se omogućilo detaljno upoznavanje ovog alata i njegovih rezultata, na veb stranici projekta i MPŠV/UAP će kvartalno biti postavljene ažurirane informacije u vezi sa GM.

Ažurirane informacija će biti razvrstane po polu, vrsti žalbe/prigovora i predstavljene na godišnjim radionicama koje će služiti kao platforma za generisanje povratnih informacija.

## **9.6. Sistem za rešavanje žalbi Svetske banke**

Zajednice i pojedinci koji veruju da na njih negativno utiče projekat koji podržava Svetska banka (SB) mogu da podnesu žalbu postojećim mehanizmu za rešavanje žalbi na nivou projekta ili Službi za rešavanje žalbi (GRS) Svetske banke. GRS omogućava da se primljene žalbe odmah razmatraju, kako bi se rešile zabrinutosti u vezi projekta. Zajednice i pojedinci pogođeni projektom mogu da podnesu svoju žalbu nezavisnom inspekcijskom panelu SB, koji utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla nastati kao rezultat nepoštovanja politike i procedura Svetske banke. Žalbe se mogu podneti u bilo kom trenutku nakon što se Svetskoj banci direktno skrene pažnja na zabrinutost i nakon što rukovodstvo banke dobije priliku da odgovori. Za informacije o tome kako podneti žalbe korporativnoj službi za rešavanje žalbi Svetske banke (GRS), posetite [*http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service*](http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service) . Za informacije o tome kako podneti žalbe inspekcijskom panelu Svetske banke, posetite [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org/).

## **SEP Monitoring i izveštavanje:**

## **10.1. Izveštaji o praćenju projekta**

Komponenta 3 Projekta pruža podršku aktivnostima praćenja i evaluacije (M&E) radi praćenja, dokumentovanja i izveštavanja o napretku i rezultatima projekta, posebno onih koji dokumentuju ekološki i socijalni učinak Projekta, uključujući praćenje Plana angažovanja zainteresovanih strana. PMT - Specijalista za M&E biće odgovoran za prikupljanje i objedinjavanje napretka i rezultata. Povratne informacije i žalbe primljene kroz GM projekta će biti objedinjene i unete u šestomesečne izveštaje. Uspešan završetak zadataka angažovanja meri se preko indikatora i učinka u odnosu na indikatore.

**Tabela 6:** *Indikatori praćenja i izveštavanje*

| **Indikator** | **Kako će se pratiti** | **Odgovornost** | **Učestalost** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Saradnja sa pogođenim stranama** | | | |
| Broj i lokacija formalnih sastanaka | Zapisnici sa sastanaka | PMT Specijalista za koordinaciju i informisanje i specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |
| Broj i lokacija sastanaka za podizanje svesti zajednice ili obuka | Zapisnici sa sastanaka | PMT Specijalista za koordinaciju i informisanje i specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |
| Broj muškaraca i žena koji su prisustvovali svakom sastanku | Spisak učesnika | PMT Specijalista za koordinaciju i informisanje i specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |
| Svi komentari o sistemu upravljanja životnom sredinom i društvenim pitanjima na projektu | Zapisnici sa sastanaka | PMT Specijalista za zaštitu životne sredine i specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |
| **Saradnja sa drugim zainteresovanim stranama** | | | |
| Broj i priroda aktivnosti saradnje sa drugim zainteresovanim stranama, po kategorijama zainteresovanih strana (državne službe, opštine, nevladine organizacije) | Zapisnici sa sastanaka | PMT Specijalista za koordinaciju i informisanje | Polugodišnje |
| **Žalbeni mehanizam** | | | |
| Broj primljenih žalbi, ukupno | Evidencija žalbi | PMT Specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |
| Broj žalbi primljenih od pogođenih ljudi, spoljnih zainteresovanih strana | Evidencija žalbi | PMT Specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |
| Prosečno vreme postupka rešavanja žalbe, po polu podnosioca žalbe i kategorijama žalbi | Evidencija žalbi | PMT Specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |
| Broj tužbi/Broj žalbi drugostepenom organu | Evidencija žalbi | PMT Specijalista za socijalna pitanja | Polugodišnje |

*Napomena:* ***Zapisnici sa formalnih sastanaka i kratak izveštaj sa neformalnih sastanaka prilažu se uz izveštaj o napretku. Oni daju skraćeni pregled stavova učesnika i prave razliku između komentara muškaraca i žena.***

U Okviru rezultata imaćemo indikator angažovanja građana: Korisnici koji izražavaju zadovoljstvo poljoprivrednim sredstvima i/ili uslugama koje pruža projekat (procenat) Ovaj indikator meri stepen zadovoljstva poljoprivrednika ili proizvodnih jedinica koje direktno imaju koristi od projekta u različitim aktivnostima kroz dobra i/ili usluge dobijene od projekta.  
Ovaj indikator će biti predmet Izveštaja o napretku.

## **Izveštaji namenjeni grupama zainteresovanih strana**

Ako se pojavi potreba tokom projektnog ciklusa, odnosno sprovođenja projektnih aktivnosti, SEP će biti ažuriran, čime će se obezbediti da sve najnovije informacije budu uključene u dokument i da metode učešća zainteresovanih strana budu odgovarajuće. Da biste ispunili očekivanja zainteresovanih strana po pitanju promena koje su rezultat njihovog učešća, koristite njihov doprinos radi lakšeg unapređenja razvojnih rezultata. Redovno praćenje indikatora povratnih informacija korisnika.

Indikatori mogu da obuhvate: broj konsultacija, uključujući upotrebu telekomunikacija, sprovedenih tokom izveštajnog perioda; broj prigovora primljenih u izveštajnom periodu i broj rešenih u propisanom roku; broj objavljenih štampanih materijala /emitovanih programa u lokalnim, regionalnim i nacionalnim medijima.

O svim aktivnostima na angažovanju građana izveštava se u polugodišnjem izveštaju (o napretku). Ako je potrebno, mogu se ubaciti i kvartalni izveštaji. Informacije o statusu sprovođenja aktivnosti SEP, uključujući funkcionisanje GRM, biće uključene u sve izveštaje o napretku projekta. S obzirom da je definisan indikator angažovanosti građana (CE), koristiće se za izveštavanje o napretku u projektnim aktivnostima koje se odnose na CE. Uspešan završetak zadataka angažovanja meri se preko indikatora i učinka u odnosu na indikatore.

Održavaće se redovna komunikacija sa zainteresovanim stranama radi podsećanja na mogućnost da budu uključeni u projektni ciklus, kao i na važnost njihovih povratnih informacija tokom sprovođenja aktivnosti.

## **Predviđeni budžet**

MPŠV/PMT će biti zadužen za planiranje i sprovođenje aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana, kao i za druge relevantne aktivnosti informisanja, otkrivanja i konsultacija. Na osnovu potreba SEP, budžet za angažovanje/komunikaciju zainteresovanih strana obuhvata sledeće aktivnosti: (i) reviziju komunikacione strategije, (ii) održavanje veb stranice projekta koju administrira PMT, (iii) ankete o korisnicima/podnosiocima prijave zasnovane na uzorcima (nakon svakog kruga dopunskih grantova), (iv) izdatke za medijsko praćenje; (v) štampani informacioni materijali i projektni dokumenti (brošure, priručnici, posteri, itd.); (vi) regionalne radionice/konsultantske aktivnosti; (vii) digitalne kampanje; konferencije i sastanci; (viii) aktivnosti vidljivosti. Okvirni budžet za ove aktivnosti iznosi 400.000,00 Eur.

1. Predstavljeni zakoni ne predstavljaju sveobuhvatnu listu sektorskih propisa. Brojni drugi zakoni, pravilnici i propisi pored predstavljenih čine pravni okvir poljoprivrednog sektora. [↑](#footnote-ref-1)