



Министарство здравља Републике Србије
Немањина 22-26, 11000 Београд

ПРОЈЕКАТ „ПРЕВЕНЦИЈА И КОНТРОЛА НЕЗАРАЗНИХ БОЛЕСТИ У РЕПУБЛИЦИ
СРБИЈИ“

Акциони план за примену Плана укључивања
заинтересованих страна (SEP) –
Потпројекат: Доградња и опремање Специјалне
болнице за рехабилитацију „Буковичка бања“



Новембар 2025

УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

Потпројекат „Доградња и опремање Специјалне болнице за рехабилитацију „Буковичка бања“ спроводи се у оквиру пројекта за побољшање квалитета и ефикасности здравствених услуга - Пројекта превенције и контроле незаразних болести у Србији (ПКНБРС), који се финансира из кредита Светске банке.

Матични пројекат успоставио је целовит скуп оквирних инструмената за заштиту животне средине и друштвеног окружења дефинисаних у складу с Оквирном политиком за заштиту животне средине и друштвеног окружења (ESF) Светске банке, укључујући Оквир за управљање животном средином и друштвеним окружењем (ESMF), Оквир политике пресељења (RPF) и План укључивања заинтересованих страна (SEP). Ови инструменти пружају свеобухватне смернице за управљање ризицима у погледу животне средине и друштвеног окружења и укључивање заинтересованих страна у свим потпројектима имплементираним у оквиру Пројекта Превенција и контрола незаразних болести у Републици Србији (ПКНБРС).

Овај Акциони план за спровођење Плана укључивања заинтересованих страна (SEP) операционализује принципе и обавезе утврђене у SEP за пројекат ПКНБРС, а нарочито на основу одредби из поглавља 4.3 (Табела 3) Плана укључивања заинтересованих страна, прилагођавајући их специфичностима локације потпројекта Специјалне болнице „Буковичка бања“ (Потпројекат). Акциони план идентификује и адресира ризике и утицаје специфичне за Потпројекат, и обезбеђује да активности укључивања заинтересованих страна буду прилагођене, инклузивне и културолошки примерене, као и да су све заинтересоване и погођене стране – посебно оне које су директно повезане са болницом и околним парком – буду информисане, консултоване и укључене током имплементације Потпројекта.

Конкретно, Акциони план укључује следеће елементе:

- Идентификација и анализа кључних заинтересованих страна;
- Дефинисање циљева укључивања и облика комуникације;
- Израду детаљног плана активности и укључивања;
- Дефинисање одговорности за спровођење планираних акција;
- Дефинисање временских рокова за сваку активност;
- Успостављање процедуре праћења и извештавања; и
- Дефинисање критеријума и индикатора за процену ефикасности укључивања заинтересованих страна.

Овај документ има за циљ да подржи транспарентно, инклузивно и ефикасно укључивање заинтересованих страна током припреме, имплементације и праћења потпројекта доградње и опремања Специјалне болнице „Буковичка бања“, чиме се доприноси друштвено одговорним и одрживим резултатима пројекта.

1. ПОДРУЧЈЕ ПОТПРОЈЕКТА СПЕЦИЈАЛНЕ БОЛНИЦЕ „БУКОВИЧКА БАЊА“

Специјална болница за рехабилитацију деце с дијабетесом типа 2 (Специјална болница) налази се у парку „Буковичка бања“ у граду Аранђеловцу. Парк Буковичка бања је заштићена просторна и културно-историјска целина и један је од најстаријих и најбоље очуваних бањских паркова у Србији, који датира из 19. века. Класификован је као заштићено природно добро II категорије, тј. као подручје од великог значаја, према Уредби о проглашењу споменика природе „Парк Буковичка бања“ (Службени гласник Републике Србије бр. 94/2011) а режим одржавања и коришћења регулисан је Правилником о унутрашњем реду и чуварској служби Споменика природе "Парк Буковичка бања" (у даљем тексту: Правилник), (Службени гласник Републике Србије бр. 106/2013).

У Парку се налази Буковичка бања, позната по високо вредним изворима минералне воде „Књаз Милош“, који су познати и изван граница Републике Србије. Парк и Бања налазе се у централној Србији, у општини (и граду) Аранђеловац, 76 км јужно од Београда, на 250-270 м надморске висине, окружени планинама Букуља (696 м) и Венчац (657 м) те брдима Рисовача и Орашац. Познатост Бање у Европи се дугује и њеном природном окружењу и изграђеним објектима.

Специјална болница „Буковичка бања“ једина је институција у Србији специјализована за продужено лечење, едукацију и рехабилитацију деце са дијабетесом. У току протеклих 20 година овде се лечило преко 4.000 деце. Одељење за лечење, едукацију и рехабилитацију деце и омладине функционише у Специјалној болници за рехабилитацију „Буковичка бања“ од 1989. године. У региону, а и шире, не постоји здравствена установа оваквог типа. Основна намена Болнице је лечење деце и омладине, узраста до 18 година, са хроничним обољењима – најчешће са дијабетесом мелитусом. Продужено лечење обухвата наставак и обуку о медицинској терапији, уз одговарајућу исхрану примерену узрасту и дужини обољења, дозирану физичку активност, као и примену процедура физикалне терапије и балнеотерапије.

Нарочити значај у раду овог одељења има едукација деце и родитеља. Сврха едукације јесте упознавање са природом шећерне болести, практичном обуком родитеља и деце о одређивању дозе и начином примене инсулина.

Постојећи објекат Специјалне болнице, који се налази се на катастарској парцели бр. 1934/7, изграђен је између 1935. и 1938. године. Овај објекат се састоји од подрума, приземља, првог спрата и поткровља. Нето површина објекта је 4.608,07 м², а бруто површина 7.712 м². Постојећи капацитети су недовољни за пружање услуга сразмерних потребама деце са дијабетесом, услед чега су неопходни реконструкција постојећег објекта и проширење капацитета изградњом новог објекта и пратећих постројења. Један од кључних разлога за проширење капацитета јесте да се обезбеди смештај родитеља односно старатеља који су у пратњи пацијената, и њихова обука о свакодневном животу са дијабетесом након отпуштања детета из болнице

1. ОПИС ПРОЈЕКТА

Комплекс Специјалне болнице за рехабилитацију садржи 6 (шест) објеката на две новоформиране катастарске парцеле: Парцела број 1.1 и Парцела број 1.2.

1.1.Опис радова у оквиру Потпројекта

Парцела број 1.1: Новоформирана парцела у површини од 4.795m².

На овој парцели налазе се следећи објекти и извешће се следећи радови:

а) Објекат 1: Реконструкција постојећег објекта. Постојећи објекат Специјалне болнице, има различиту спратност (Подрум, Приземље, Први спрат и Поткровље – По+П+1+Пк) и (Подрум, Приземље и Поткровље - По+П+Пк). Планирана реконструкција овог објекта обухвата радове на нивоу подрума и приземља уз задржавање конструктивних карактеристика постојећег објекта и фасаде. Планирани радови доградње вршиће се изван постојећег објекта, осим дела доградње који се односи на повезивање ветробрана и пешачке пасареле са постојећим објектом (дилатација између постојећег објекта 1 и објекта 2, дограђеног ветробрана). Пројекат такође садржи стручне потврде да планирани радови неће утицати на стабилност објекта. У фази радова на дилатацији обавезно је обезбедити ископ. Предвиђено је да се радови на изградњи врше истовремено са реконструкцијом. Део објекта који ће бити реконструисан и повезан са планираном доградњом је под заштитом, а за ове радове је прибављена сагласност надлежног Завода за заштиту споменика културе из Крагујевца. У делу објекта налазила се котларница (објекат 6) која је била под заштитом Завода за заштиту споменика културе и она је уклоњена због нарушене стабилности, уз претходно прибављање свих сагласности.

б) Објекат 2: доградња ветробрана спратности (По+П). Ветробран се надовезује на пасарелу, као анекс постојећег објекта који има функцију да повеже подрум и издигнуто приземље постојећег објекта болнице. У ветробрану се налазе степениште, лифт и платформа за особе са инвалидитетом.

в) Објекат 3: доградња пасареле (Подрум). Пасарела је полуукопана и формирана као рампа, а повезује постојећи централни објекат са дограђеним депандансом.

На захтев Јединице за координацију Пројекта, Пројектант је приложио све потребне потврде и појашњења у вези са активностима на Пројекту и стабилности објекта и потврдио да изградња Ветробарана и Пасареле нема утицај на структуру и стабилност постојећег објекта.

г) Објекат 4: Доградња трафостанице (Приземље)

д) Објекат 5: Доградња гасне котларнице (Приземље)

Сваки објекат је посебна функционална целина.

Парцела број. 1.2. Новоформирана парцела површине 1.625 m².

Ова парцела намењена је за проширење капацитета Специјалне болнице и на њој ће се извести следећи радови:

ђ) **Објекат 6: Нови Депанданс Специјалне болнице**, спратности С+Пр+3 (Сутерен + Приземље +3 спрата), биће изграђен на катастарској парцели Старе котларнице.

Нето површина објекта који ће се изградити је 5.445,56 м² а бруто површина је 7.957 м². Грађевински радови подразумевају следеће фазе:

1. Рушење објекта Старе котларнице. Ова активност је део пројекта у целини; међутим, рушење није обухваћено грађевинским радовима на пројекту јер је објекат већ уклоњен. Објекат је био под заштитом Завода за заштиту споменика културе у Крагујевцу, али је услед нарушене стабилности, објекат срушен уз сагласност Завода.
2. Изградња новог објекта - Депанданса са 85 постеља, пасареле која повезује постојећи централни објекат са новим Депандансом и изградња ветробрана који такође представља вертикалну везу подрума и приземља за комерцијалне кориснике.
3. Реконструкција базенског блока са реконструкцијом куполе.
4. Реконструкција атријума, са формирањем Вита бара и новог трпезаријског блока.

2. ПОТЕНЦИЈАЛНИ РИЗИЦИ И УТИЦАЈИ НА ЖИВОТНУ СРЕДИНУ И ДРУШТВЕНО ОКРУЖЕЊЕ

Очекује се да ће Потпројекат произвести један број позитивних утицаја. Дограђени објекат ће допринети унапређењу квалитета здравствених услуга. Може се очекивати да ће радови на доградњи и опремању Специјалне болнице у Буковичкој Бањи подстаћи локалну економску активност, односно могућност запошљавања за локално становништво током радова на проширењу и реконструкцији објекта Специјалне болнице, повећану потражњу за робом и услугама као што су продавци хране, и веће приходе за превознике и друга локална предузећа. Када буде оперативан, новоизграђени објекат ће отворити нова радна места, првенствено за медицинске стручњаке као што су лекари, медицинске сестре и помоћно болничко особље. Током времена ће успостављање модерног, технолошки унапређеног објекта донети побољшање услова рада за запослене и унапређења квалитета неге и услуга које се пружају пацијентима. С друге стране, потенцијални негативни утицаји током реализације Потпројекта на локално становништво могу бити краткорочни и ниског интензитета, као што је повећана бука, прашина и појачан саобраћај, а могући су и мањи поремећаји у пружању здравствених услуга.

3. РАЗЛОЗИ ЗА ИЗРАДУ АКЦИОНОГ ПЛАНА ЗА ПРИМЕНУ SEP

Потпројекат доградње и опремања Специјалне болнице „Буковичка бања“ класификован је у категорију УМЕРЕНОГ РИЗИКА, како у сегменту ризика по животну средину тако и у односу на друштвено окружење, а према класификацији ризика Светске банке за заштиту животне средине и друштвеног окружења. Процес скрининга спроведен у оквиру пројекта Превенција и контрола незаразних болести у Републици Србији утврдио је да за потпројекат доградње Специјалне болнице треба припремити План управљања ризицима по животну средину и друштвено окружење (ESMP) специфичан за локацију и Акциони план за спровођење Плана укључивања заинтересованих страна (SEP). Ови инструменти осигуравају да се свим потенцијалним утицајима на животну и друштвену средину ефикасно управља и да је укључивање заинтересованих страна структурирано, транспарентно и у складу са захтевима Оквира за животну средину и друштвено окружење Светске банке (ESF) – посебно Еколошког и социјалног стандарда 10 (ESS10) о укључивању заинтересованих страна и објављивању информација. Кључни друштвени аспекти за класификацију потпројекта у категорију УМЕРЕНОГ РИЗИКА, образложени у Плану управљања ризицима по животну средину и друштвено окружење (ESMP), су следећи:

- Неће бити просторног проширења Болнице, па стога нема потребе за експропријацијом земљишта, нити ће бити расељавања или утицаја на приходе и имовину домаћинстава;
- Пројекат се реализује на катастарским парцелама које користи Специјална болница, а које су у државном власништву;
- Болница је једини корисник земљишта на којем се налазе њени објекти и једини је корисник тих објеката (нема других легалних или нелегалних корисника);
- Болница ће наставити са радом без прекида током целог периода доградње и опремања.

4. КЉУЧНИ АСПЕКТИ У ПРОЦЕНИ РИЗИКА И УТИЦАЈА НА ДРУШТВЕНУ СРЕДИНУ ТОКОМ ИЗВОЂЕЊА ГРАЂЕВИНСКИХ РАДОВА УТВРЂЕНИ У ESMP

У плану управљања ризицима по животну средину и друштвено окружење (ESMP), утврђени су следећи кључни еколошко-социјални ризици и утицаји:

- **Специфичности локације:** Болница се налази у заштићеном парку природе „Буковичка бања“, који поседује изузетну симболичку, историјску, културну, друштвену и еколошку вредност – не само за грађане града Аранђеловца, већ и за бројне кориснике здравствених услуга бање, туристе и друге посетиоце;

- **Захтев за неометаним обављањем болничких активности** током периода изградње, спровођење мера којима се осигурава да активности болнице и квалитет здравствених услуга не буду поремећени током грађевинских радова;
- **Идентификација ризика и потенцијалних негативних утицаја** које пројекат може имати на локалне заједнице и дефинисање мера ублажавања, активности праћења, механизма контроле спровођења и јасних институционалних одговорности за спровођење ових мера како је наведено у ESMP;
- **Примена стандарда Светске банке** у управљању и контроли потенцијалних ризика и негативних утицаја, посебно у одредбама где су утврђене разлике између еколошких и друштвених стандарда Светске банке (WB ESS) и домаћих закона. Стога је посебна пажња посвећена укључивању заинтересованих страна и доступности јавних информација, будући да у овом сегменту постоје битне разлике између стандарда Светске банке и домаћег законодавства, а нарочито у њиховој имплементацији.

5. ПОСЕБНО ОСЕТЉИВИ УТИЦАЈИ НА ЗАЈЕДНИЦУ КОЈИ СЕ МОГУ ОЧЕКИВАТИ ТОКОМ ГРАЂЕВИНСКИХ РАДОВА

Детаљна анализа ризика и утицаја који се могу очекивати током грађевинских радова упућује да се посебна пажња посвети мерама које се односе на:

- **Безбедност, здравље и заштиту** посетилаца парка, пацијената Специјалие болнице и грађана који станују у близини градилишта, тј. месне заједнице „Центар“;
- Међу становништвом и посетиоцима је евидентно **високо вредновање Парка и посвећености његовом очувању и заштити** као природног и културног добра. Друштвена заједница показује снажну осетљивост према интервенцијама на подручју Парка - посебно у вези са планираним уклањањем дрвећа на парцели одређеној за изградњу нове зграде (Депаданс) - као и на свако потенцијално ремећење извора минералне воде који представљају једно од највреднијих природних богатстава Парка.
- С обзиром на ставове јавности према Парку, неопходно је обезбедити **транспарентну комуникацију, благовремено објављивање информација и активно учешће јавности** током целог периода реализације Потпројекта. Одржавање отвореног дијалога и доступности информација биће кључно за изградњу и одржавање поверења међу локалним становницима, посетиоцима Парка и другим заинтересованим странама, уз истовремену контролу да се пројектне активности спровode на начин који је у складу са принципима заштите животне средине и очувања културне баштине.
- **Континуирано и свеобухватно информисање** локалне заједнице у свим фазама реализације потпројекта, и примена прилагођених и лако доступних комуникационих канала у интеракцији са грађанима. Ово укључује

правовремено извештавање о грађевинским радовима, планираним активностима и потенцијалним краткорочним сметњама на подручју Парка.

- **Обука свих запослених на пројекту и извођача радова** о поштовању интегритета и безбедности грађана и начину комуникације са грађанима и посетиоцима Парка и Специјалне болнице. Обука ће обухватити упознавање са **Кодексом понашања**, са фокусом на прихватљиве стандарде понашања и последицама у случају непоштовања или кршења Кодекса.
- Пружање детаљних информација о **Жалбеном механизму (GM)** и његовом функционисању као неопходном алату за ефикасну комуникацију са заинтересованим странама – посебно грађанима и посетиоцима парка Буковичка бања. Жалбени механизам омогућава члановима заједнице да изнесу бојазни, жалбе или сугестије у вези са утицајима пројекта, уз гаранцију благовременог одговора и решавања спорних питања.
- **Обавезан дневни надзор транспортних путева** за превоз материјала и опреме како би се минимизирали потенцијални безбедносни ризици за пешаке и возила у и око подручја градње. Ово укључује координацију са локалним властима како би се осигурала безбедност саобраћаја и минимизирало узнемиравање редовних посетилаца парка.
- **Спровођење мера безбедности и њихове видљивости на градилишту**, укључујући јасну сигнализацију, физичке баријере и разграничење опасних зона како би се спречио случајан улазак и смањио ризик од повреда пролазника и радника.

6. КАТЕГОРИЈЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Током **припремне фазе Потпројекта**, посебно током израде Плана управљања ризицима по животну средину и друштвено окружење (ESMP), идентификовано је неколико категорија заинтересованих страна (видети Прилог 1). Заинтересоване стране које су, на различите начине, **учествовале у припреми пројектне документације или које имају законски дефинисане одговорности и мандате** у вези са заштитом и управљањем парком Буковичка бања, **директно су обавештене и позване** на јавну презентацију и консултације одржане **30. септембра 2025.** године у просторијама Специјалне болнице за рехабилитацију „Буковичка бања“ (видети: ESMP, укључујући Извештај о јавној презентацији и консултацијама).

У оквиру овог **Акционог плана**, листа **потенцијалних заинтересованих страна** је дорађена, а предузети су и припремни кораци како би се осигурало да, са почетком грађевинских радова, започне и систематска комуникација и сарадња са заинтересованим странама у складу са дефинисаним распоредом ангажовања и процедурама комуникације.

Ради ефикасне имплементације овог Акционог плана, заинтересоване стране су оквирно класификоване у две главне категорије – **Примарне заинтересоване стране** и **Секундарне заинтересоване стране** – у зависности од природе и степена њиховог односа са Потпројектом.

Примарне заинтересоване стране

Примарни актери су појединци, групе или ентитети на које директно утиче Потпројекат или имају снажан и непосредни интерес за његову успешну имплементацију. Њихово учешће је неопходно како би се осигурало да резултати потпројекта одговарају стварним потребама и да се сви потенцијални негативни утицаји на одговарајући начин предупреду или ублаже.

Главни представници ове групе су:

- **Представници Министарства здравља**, као водећег органа за имплементацију и надзорног тела;
- **Руководство и особље Специјалне болнице за рехабилитацију „Буковичка бања“**, као директни и крајњи корисници новоизграђеног и реконструисаних објеката;
- **Пацијенти и њихове породице**, који ће директно имати користи од унапређења квалитета здравствених услуга;
- **Институције укључене у припрему и имплементацију Потпројекта**, као што су Пројектни биро, Завод за заштиту споменика културе, Завод за заштиту природе и општинска јавна комунална предузећа града Аранђеловца, између осталих.

Секундарне заинтересоване стране

Секундарне заинтересоване стране су појединци, групе или ентитети који можда нису директно укључени у или погођени Потпројектом, али могу **утицати или бити индиректно под утицајем његове имплементације**, исхода или повезаних утицаја. Њихово ангажовање је важно за обезбеђивање транспарентности, локалне подршке и дугорочне одрживости резултата пројекта.

Ова група обухвата:

- **Грађане који живе у оближњим локалним заједницама;**
- **Посетиоце Парка и Бање „Буковичка Бања“**, који могу бити привремено погођени грађевинским активностима;
- **Пружаоце здравствених услуга који нису директно укључени у Потпројекат;**
- **Локална предузећа и послодавце**, посебно оне који зависе од туризма или услуга везаних за Парк;
- **Образовне институције** које могу учествовати у активностима подизања свести или обуке;
- **Организације цивилног друштва (ОЦД)** које делују у областима здравља, животне средине или заштите наслеђа;

- **Рањиве и посебно осетљиве групе**, укључујући **самохране родитеље са дететом/децом са хроничним болестима, особе са инвалидитетом и домаћинства са ниским приходима**, којима могу бити потребне прилагођене методе ангажовања како би се осигурала инклузија; и
- **Друге здравствене установе** са сличном професионалном оријентацијом или потенцијалним интересом за сарадњу.

7. ЦИЉАНЕ АКТИВНОСТИ ПОТПРОЈЕКТА

Предмет овог поглавља су конкретне мере и активности у циљу укључивања заинтересованих страна које ће бити спроведене. Заједно, ове мере имају за циљ да подстакну транспарентност, поверење и друштвено прихватање Потпројекта, истовремено минимизирајући потенцијалне неспоразуме или отпор током изградње и експлоатације.

Табела представљена у овом поглављу приказује планиране активности укључивања група заинтересованих страна. Табела садржи следеће кључне колоне:

- **Активност и опис:** Описује врсту ангажовања или комуникационе мере које ће бити спроведене и пружа сажето објашњење њене сврхе и обима. Свака активност је осмишљена да проактивно одговори на очекивања заједнице, умањи бојазни и унапреди сарадњу између реализатора пројекта и заинтересованих страна.
- **Заинтересоване стране:** Идентификује главне групе које ће имати користи од активности или ће бити под утицајем, као што су руководство и особље болнице, пацијенти, родитељи и старатељи, локални становници, општинске власти, посетиоци Парка Буковичка Бања, организације цивилног друштва и друге заинтересоване стране. Јасно мапирање заинтересованих страна обезбеђује да активности укључивања буду инклузивне, правичне и културолошки примерене, без ненамерног искључивања било које групе.
- **Начин информисања / ангажовања:** Дефинише канале комуникације и методе које ће се користити за сваку активност, укључујући јавна обавештења, састанке, фокус групе, онлајн комуникационе алате, штампане материјале, интервјуе и теренске посете. Изабрани начини су прилагођени информационим потребама, могућностима приступа и преференцијама појединих група заинтересованих страна.
- **Време реализације:** Одређује када ће се свака активност спроводити, усклађујући мере укључивања са одговарајућом фазом пројекта (предизградња, изградња и експлоатација). Поједине активности, као што је почетно објављивање информација, спровode се једнократно, док су друге — попут функционисања Жалбеног механизма и комуникације о безбедности — сталне и непрекинуте током целог трајања Потпројекта. Правовремено информисање обезбеђује да заинтересоване

стране добију релевантне информације и могућност учешћа у тренуцима када је њихов допринос најпотребнији.

- **Одговорност за спровођење:** Утврђује лице или организацију одговорне и задужене за спровођење сваке од активности. Одговорности су расподељене између консултаната за животну средину и друштвена питања (E&S) Јединице за координацију пројекта (ЈКП), Извођача радова и Руководства болнице, у зависности од природе и обима активности. Расподелом одговорности обезбеђује се ефикасна координација и благовремено спровођење свих мера укључивања заинтересованих страна.

Табела 1: Конкретне активности, заинтересоване стране, начини информисања, време реализације и одговорне стране у оквиру Акционог плана

Активност / Опис	Заинтересоване стране	Начин информисања / ангажовања	Време реализације	Одговорност за реализацију
Информације о динамици извођења радова, њиховом обиму и начинима комуникације и контактима.	Особље болнице, родитељи / пратиоци пацијената, Општина Аранђеловац, локална заједница (месна заједница), посетиоци парка „Буковичка бања“, локалне ОЦД које се баве заштитом животне средине.	Сајтови: Министарства здравља www.zdravlje.gov.rs , Специјалне болнице office@bukovickabanja.co.rs , Града Аранђеловца www.arandjelovac.rs ; Обавештења на огласним таблама на улазима у Специјалну болницу; Локални радио и ТВ	Пре почетка радова	ЈКП / Извођач радова
Успоставити и одржавати ефикасну комуникацију са свим заинтересованим странама наведеним у Анексу I, обезбеђујући континуирану, транспарентну и двосмерну размену информација. Паралелно са тим, идентификовати и укључити нове, током реализације Потпројекта настале актере — укључујући институције, представнике заједнице и погођена лица — путем структурисаног информисања, теренских	Комуникација са већ идентификованим заинтересованим странама (према Анексу I) и идентификација и укључивање нових заинтересованих страна како пројекат напредује.	Директни контакти са организацијама цивилног друштва; Структурисани интервјуи и разговори са посетиоцима парка „Буковичка бања“; Фокус групе са родитељима и пратиоцима деце која су на рехабилитацији; Неформални и структурисани разговори са становницима оближњих локалних заједница током теренских посета; Фокус групе са медицинским и помоћним особљем Специјалне болнице; Јавни састанци, тематске радионице и онлајн консултације ради обезбеђивања приступа информацијама; Фокус групе и директна комуникација са специфичним категоријама заинтересованих страна ради разматрања њихових посебних питања и предлога; Теренске посете и индивидуални интервјуи са различитим заинтересованим странама ради	Током извођења радова	ЈКП и консултанти извођача радова за друштвена питања

посета, фокус група и сталне координације.		обезбеђивања инклузивности и сагледавања перспектива рањивих или тешко доступних група.		
Жалбени механизам за грађане (јавни)	Све заинтересоване стране	Обавештење о Жалбеном механизму за грађане (GMP) постављено на градилишту, на улазу у Специјалну болницу, као и на огласним таблама у просторијама Града и месне заједнице. Штампане брошуре о Жалбеном механизму доступне у Специјалној болници.	Пре почетка и током извођења радова.	ЈКП и Управа Болнице
Жалбени механизам за раднике на пројекту	Лица запослена или ангажована код извођача радова	Обавештење о жалбеном механизму за раднике на пројекту постављено на огласној табли у близини улаза у административну зграду извођача на градилишту; информације се пружају и објашњавају током уводних обука о здрављу и безбедности (H&S) и о Кодексу понашања (CoC) за све раднике ангажоване на пројекту. Жалбени механизам за раднике на пројекту: обезбедити да сви радници буду упознати са поступком подношења жалби током уводних обука и састанака о безбедности на градилишту, као и путем обавештења постављених на огласним таблама у близини административне зграде извођача.	Пре почетка и током периода извођења радова	ЈКП и Извођач радова
Консултације о измењеном режиму паркирања и приступу паркингу — обавештавање и консултовање корисника о привременим изменама режима паркирања и приступу	Особље болнице, пацијенти и њихове породице, посетиоци	Информације ће обухватити јасно истакнуте мапе и путоказе ради обавештавања и усмеравања особља болнице, пацијената и посетилаца.	Двонедељно пре и током изградње.	Управа болнице и Извођач радова

Информисање о променама у раду болнице, радном времену, улазним рутама или услугама услед извођења грађевинских радова.	Особље болнице, родитељи/старатељи пацијената, локалне институције и организације	Интерна циркуларна обавештења; обавештења путем интернет странице болнице и огласних табли; флајери дистрибуирани на пријемним шалтерима и преко медицинског особља; усмена обавештења на лицу места по потреби. Организација посебних информативних састанака са родитељима и старатељима деце пацијената ради објашњења свих привремених измена у приступним рутама, дневним активностима и мерама безбедности уведеним током радова. Ови састанци треба да омогуће учесницима да без страха говоре о својим бојазнима и недоумицама и да се информишу о начину коришћења Жалбеног механизма.	Непрекидно током трајања радова	Управа Болнице
Подизање свести о здрављу и безбедности; Редовно обавештавање о ризицима повезаним са грађевинским радовима; Дистрибуција информативних летака и спровођење безбедносних обука на градилишту.	Јавност, пацијенти и особље Болнице	Редовно објављивање јасних и лако доступних информација о распореду грађевинских радова, активним радним зонама, привременим ограничењима приступа и важећим сигурносним мерама путем више комуникационих канала — укључујући огласне табле болнице, веб-сајтове Министарства здравља и болнице, локални радио, друштвене мреже и огласне табле у заједници. Коришћење визуелних комуникационих материјала (мапе, постери и пиктограми) како би се грађанима — посебно старијим лицима, пацијентима и посетиоцима парка — омогућило лакше препознавање зона са ограниченим приступом и алтернативних рута. Припрема двојезичних информативних материјала (на српском и енглеском језику) писаних једноставним, нетехничким језиком	Месечно или по потреби током извођења грађевинских радова.	Извођач радова, ЈКП

		ради обезбеђивања инклузивности и потпуног разумевања заинтересованих страна. Редовно ажурирање и објављивање информација у циљу благовременог обавештавања о радовима на реализацији потпројекта, изменама у распореду радова и новим захтевима у погледу безбедности, уколико се успоставе.		
Рад локалног пункта за пријем притужби; пријем и решавање жалби и предлога.	Све заинтересоване стране	Објављивање информација: Информације о Жалбеном механизму биће истакнуте на видљивим и приступачним местима, укључујући: улазе и пријемне просторе болнице; улазе на градилиште и огласне табле; просторије Градске управе Аранђеловац и месних заједница; као и информативне табле у парку „Буковичка бања“. Штампани и дигитални материјали: Леци, постери и информативне брошуре које садрже корак-по-корак упутства за подношење притужби и коментара, доступне канале (усмени, писмени, електронски) и временске рокове за одговор. Непосредна комуникација: Током јавних састанака, фокус група и теренских посета пружаће се усмена објашњења о начину коришћења Жалбеног механизма, како би и рањиве групе попут старијих лица, родитеља деце на рехабилитацији и посетиоци који нису упознати са формалним процедурама, лако разумеле приступ механизму.	Непрекидно током трајања потпројекта и извођења радова	ЈКП/Извођач радова

		Подаци о лицима за контакт: Биће обезбеђени контакт подаци — име, број телефона и адреса е-поште — за консултанте за друштвена питања ЈКП и Извођача радова, као и контакт особу болнице за примање и обраду притужби. Повратне информације и извештавање: Редовно ће се достављати повратне информације заинтересованим странама о статусу примљених и решених притужби путем месечних билтена, састанака и веб-сајта потпројекта, чиме се обезбеђује транспарентност и одговорност.		
Обавештење о завршетку радова, побољшању квалитета услуга и повећаним капацитетима Специјалне болнице.	Јавност и медији		Након завршета радова а пре пуштања у рад	ЈКП и управа Болнице

8. МОНИТОРИНГ И ВРЕДНОВАЊЕ АКТИВНОСТИ

Мониторинг, извештавање и вредновање активности за спровођење овог Акционог плана за имплементацију Плана укључивања заинтересованих страна (SEP) заснива се на комбинацији квалитативних и квантитативних показатеља, чиме се обезбеђују обухватност и поузданост процене учинка активности на укључивању заинтересованих страна.

Квалитативни мониторинг се заснива на описним извештајима о одвијању Потпројекта добијеним путем теренским обилазака, разговора и консултација са заинтересованим странама.

Квантитативни мониторинг обухвата мерљиве вредности индикатора дефинисаних у Плану укључивања заинтересованих страна (SEP) и у Плану обавеза у области животне средине и друштвених питања (ESCP).

Мониторинг и извештавање ће обухватати следеће главне аспекте:

1. **Извештавање о напретку у спровођењу обавеза укључивања заинтересованих страна** у складу са Стандардом 10 Светске банке (ESS10) и одговарајућим одредбама Плана обавеза у области животне средине и друштвених питања (ESCP).
2. **Кумулативно квалитативно извештавање** о повратним информацијама и бојазнима исказаним током спровођења SEP, са фокусом на:
 - (а) питања која се могу решити изменама у пројекту и пројектној документацији;
 - (б) питања која се могу оперативно решавати током реализације потпројекта;
 - (в) питања која су ван оквира Пројекта, али ће бити забележена и прослеђена надлежним институцијама или органима.

Записници са састанака са заинтересованим странама и резимеи консултација биће приложени уз извештаје о мониторингу, како би се документовали ставови, исказане бојазни и предлози учесника.

3. **Квантитативно извештавање** заснива се на индикаторима наведеним у SEP-у, као што су број одржаних консултација, структура учесника по категоријама, број и типологија примљених и решених притужби и дописа, као и други мерљиви показатељи учинка у комуникацији са заинтересованим странама.

Квартални или периодични прегледи притужби и дописа грађана, као и информација о евентуалним инцидентима, са извештајима о примени корективних или превентивних мера — су обавеза консултаната за животну средину и друштвена питања из ЈКП и Извођача радова и управе Специјалне болнице. Ови извештаји ће бити достављани ЈКП и чиниће саставни део редовних извештаја о мониторингу из области животне средине и друштвених питања који се достављају Светској банци.

Мониторинг спровођења Плана укључивања заинтересованих страна (SEP) пратиће и процес и резултате активности укључивања да би се обезбедило да комуникација са заинтересованим странама буде ефикасна, инклузивна и двосмерна током целог периода функционисања Потпројекта.

Тежиште мониторинга

Кроз поступак мониторинга обезбеђује се:

- **Праћење и документовање** свих активности укључивања заинтересованих страна, укључујући консултације, разговоре у фокус групама и у локалној заједници;
- **Евидентирање и анализа повратних информација** примљених од заинтересованих страна чиме се омогућава благовремено и транспарентно решавање постављених питања, перцепција и очекивања;
- **Процена ефикасности комуникационих канала** и, по потреби, корекције SEP у циљу побољшања протока информација и побољшања приступачности;
- **Редовно извештавање Светске банке** и других релевантних институција о пракси и резултатима активности укључивања заинтересованих страна; и
- **Процена утицаја заинтересованих страна** на евентуалне корекције пројекта и његову реализацију, посебно у погледу тога да ли је и у ком погледу комуникација са заинтересованим странама утицала на корекције пројекта или до предлагања нових мера ублажавања ризика и утицаја.

Квалитативни аспекти евалуације / вредновања

Редовна евалуација ће се фокусирати на:

- број и тип притужби или жалби које су примљене и решене у прописаним роковима;
- степен задовољства заинтересованих страна у погледу квалитета информација, консултација и реаговања лица одговорних за спровођење Потпројекта;
- ниво заинтересованости, подршке и прихватања Потпројекта међу саговорницима и заинтересованим странама
- утицај укључивања заинтересованих страна на корекције пројекта и доношење одлука — укључујући измене направљене током припремних радњи и реализације пројекта, а на основу добијених повратних информација;
- обим активности усмерених ка осетљивим и рањивим групама, и увид да ли су њихови ставови адекватно заступљени током реализације потпројекта; и
- процену да ли утицаји пројекта несразмерно погађају осетљиве и рањиве групе, као и потврђивање да су те групе идентификоване и адекватно консултоване.

9. МЕТОДОЛОГИЈА И ПРИСТУП

Општи циљ Акционог плана је да обезбеди правовремену, приступачну и ефикасну сарадњу и комуникацију са свим заинтересованим странама у односу према обиму, садржају и карактеристикама Потпројекта, као и на потенцијалне ризике и негативне утицаје на животну средину и друштвену заједницу који могу настати током реализације Потпројекта. План се заснива на следећим кључним циљевима и основним принципима:

- Обезбеђивање **транспарентности Потпројекта**, која омогућава заинтересованој јавности слободан и отворен приступ информацијама о свим аспектима припреме и спровођења пројекта. Транспарентност обезбеђује да грађани, локалне организације и удружења буду у потпуности информисани о циљевима, садржају и очекиваним резултатима пројекта, а тиме и њихово разумевање Потпројекта и мотив да у њему учествују.
- Подстицање **отворене и континуиране комуникације**, Пројекат настоји да изгради поверење међу заинтересованим странама, промовише инклузивност и подстакне проактивно учешће свих заинтересованих страна, а нарочито погођених група у доношењу одлука који се односе на Потпројекат.
- Принцип **учешћа јавности и транспарентности** подразумева да сви субјекти укључени у спровођење Потпројекта — односно Јединица за координацију пројекта (ЈКП) при Министарству здравља, Управа Специјалне болнице за рехабилитацију „Буковичка Бања“ и Извођач радова — морају обезбедити инклузивност, транспарентност и примереност у припреми и реализацији свих грађевинских и пратећих активности у оквиру Потпројекта. То подразумева да информације о Потпројекту буду објављиване и комунициране на јасан, свеобухватан и правовремен начин свим заинтересованим и погођеним странама, те да оне могу да учествују у расправама, дају коментаре и изразе своје бојазни у вези са потенцијалним утицајима на животну средину и друштвену заједницу. Отвореност и инклузивност током целог периода имплементације Потпројекта јача поверење јавности, смањује могућност неспоразума и олакшава разумевање и прихватање Потпројекта.
- Да би се обезбедила потпуна примена циљева и принципа утврђених у Плану укључивања заинтересованих страна, неопходно је **идентификовати све потенцијалне заинтересоване стране**, а нарочито локалне групе, удружења грађана и институције које делују у зони утицаја Потпројекта.
- Очекује се да ће веће познавање Потпројекта утицати на повећавање броја појединаца, група и организација заинтересованих и мотивисаних да се укључе у Потпројекат. Спремност грађана и њихових удружења да активно учествују и сарађују у активностима повезаним са пројектом у великој мери зависи од њихове **перцепције сврсисходности и ефикасности** таквог учешћа. Уколико се партиципација доживљава као формално испуњавање друштвених и етичких стандарда финансијера (Светске банке), не треба очекивати активан став и учешће грађана.

- Важан чинилац ефикасног укључивања заинтересованих страна је **операционализација принципа учешћа**, која подразумева осмишљавање и примену различитих модалитета и приступа ради подстицања интересовања, мотивације и активног учешћа заинтересованих страна у конкретним активностима током имплементације потпројекта. Ово обухвата **информационе састанке, консултације, различите форме партиципације** и иницијатива за укључивање локалне заједнице, прилагођене специфичностима пројектног контекста и потребама локалног становништва.

Квантитативни показатељи

Квантитативни мониторинг ће обухватати, најмање, следеће показатеље:

- број одржаних **консултативних састанака и јавних расправа** током којих су коментари или препоруке заинтересованих страна били укључени у потпројекат и/или његову имплементацију;
- број одржаних састанака са **осетљивим и/или рањивим групама**;
- број састанака или разговора у **фокус групама са рањивим појединцима** или њиховим представницима на одређене теме;
- број **примљених притужби** у периоду од шест месеци и број притужби решених у прописаним роковима;
- број **комуникационих порука и активности** усмерених на дигиталну инклузију и подизање свести о пројекту;
- број израђених **информативних и промотивних материјала** у циљу информисања о Потпројекту;
- број **прилога у медијима** о Потпројекту, активностима и резултатима и реакцијама јавности;
- квалитативна процена **нивоа информисаности заинтересованих страна** о утицајима потпројекта и мерама ублажавања потенцијалних ризика; и
- докази да су информације о пројекту **доступне и разумљиве јавности**, укључујући и рањиве групе.

10. ЖАЛБЕНИ МЕХАНИЗАМ

Посебан Жалбени механизам (GM) успостављен је на централном нивоу Пројекта, а за његово администрирање одговорна је Јединица за координацију пројекта (ЈКП). С обзиром на национални обухват пројекта, Жалбени механизам садржи Централну службу за пријем и поступање по притужбама (CFD), коју успоставља и администрира ЈКП, као и локалне пунктове за пријем притужби (LGAD), у овом случају за Потпројекат доградње Специјалне болнице „Буковичка Бања“. CFD је надлежна за целокупну администрацију и решавање притужби, док LGAD служи као локални пункт за пријем притужби и њихово евидентирање.

Жалбени механизам на нивоу пројекта ПКНБРС, у складу са Планом укључивања заинтересованих страна (SEP), је успостављен и његов основни задатак је да прикупља притужбе из локалних пунктова, да их разматра на адекватан начин, да утврди и примени

корективне мере и да о томе обавести подносиоца притужбе. Формулар / образац за подношење притужби налази се у Анексу 2, а штампане копије биће доступне у локалним заједницама и на градилишту.

Систем и процедуре (укључујући кадровске потребе) за поступање по примљеним притужбама – од регистрације, разврставања и обраде, преко потврде пријема и анализе наведених проблема, до верификације, предузимања мера и давања повратних информација – интегрисани су у овај механизам. У оквиру кампања информисања о Жалбеном механизму, Министарство здравља ће обезбедити обуку лица ангажованих у Жалбеном механизму како би могли да обављају и консултације путем разговора (директно, телефоном) и да примају повратне информације. Пројекат ће користити постојеће канале комуникације (телефонску линију, онлајн платформе, писане и телефонске пријаве) како би се осигурало да све информације у вези са пројектом буду благовремено објављене, а притужбе и одговори адекватно евидентирани, раздвојени по врстама и да садрже решење о исходу притужбе.

Жалбени механизам ће функционисати путем ИТ-заснованог система који ће омогућити управљање целокупним процесом. Полугодишњи извештаји у виду сажетка о притужбама, њиховим типовима, предузетим мерама и напретку у решавању наведених питања биће достављани на увид Руководиоцу ЈКП.

У случају да су исцрпљене све могућности за решавање притужбе, а подносилац и даље није задовољан исходом, он/она ће бити обавештени о праву на судску заштиту. **Жалбени механизам** има и функцију **информационог центра на нивоу Пројекта** поред основне функције **инструмента за решавање притужби**. **Жалбени механизам** је доступан свим лицима под утицајем Пројекта, као и другим групама заинтересованим за активности и компоненте Пројекта. Жалбени механизам обухвата пријем пријужби, одговоре, поступање по донетим решењима, пријем коментара и предлоге који се односе на пројекат и његово спровођење. Од посебне важности је сарадња са следећим странама:

- физичка и/или правна лица која су **директно погођена пројектом**, као и потенцијалних корисника пројекта;
- лица која су директно ускраћена информацијама о пројекту услед **дигиталне искључености**;
- лица којима је **неоправдано ускраћен приступ користима пројекта**, као што су слаба обавештеност и недоступност информација о пројекту и потпројектима, ограничен приступ обукама итд.;
- заједнице које сматрају да планови за улагања у здравствене установе, медицинску опрему и инфраструктуру **не одражавају стварне потребе и услове на терену**;
- пацијенти који верују да је њихов **приступ здравственим услугама отежан или обустављен** услед грађевинских радова или монтаже опреме;
- сва друга питања или утицаји који су **директна последица Потпројекта и његових активности**.

Дозвољено је подношење **анонимних притужби**.

Централна служба за пријем и управљање притужбама (CFD) биће прилагођена за ефикасно поступање по притужбама током различитих фаза пројекта. **Локални пунктови**

за пријем притужби (LGAD) постепено ће постајати оперативни и биће директно повезани са локацијама, институцијама и областима у којима се реализују конкретне активности. Поред овог механизма, грађанима ће и даље бити доступна и **правна заштита у складу са националним законодавством** (судови, инспекције, управни органи итд.).

ЈКП ће сарађивати са институцијама у оквиру здравственог система у заједничким напорима да се успостави функционалан Жалбени механизам, посебно LGAD, као и у размени информација о улогама, контакт особама, каналима пријема и процедурама за подношење притужби у оквиру потпројекта. Информације о Жалбеном механизму су доступне на веб-сајту Министарства здравља (<https://www.zdravlje.gov.rs/tekst/426174/zalbeni-mehanizam-pknbrs-.php>).

Подношење притужби

Ефикасно администрирање притужби заснива се на принципима који обезбеђују **правичност поступка и резултата**. Поступак подношења притужби треба да буде **приступачан, ефикасан, једноставан и бесплатан** за подносиоца. Притужбе се могу поднети **лично, телефоном или писмено** (попуњавањем обрасца за притужбе) путем телефона, е-поште, поште, факса или личном доставом на назначене адресе/бројеве. Као што је ећ напоменуто, притужбе могу бити **анонимне**. Тачна адреса локалног пункта биће објављена у оквиру припремних активности за реализацију Потпројекта.

Администрирање притужби

Свака притужба ће проћи следеће обавезне кораке: **пријем – процена и додела одговорном лицу за припрему образложења – потврда пријема – истрага – одговор – праћење – закључивање**.

Након евидентирања, следи поступак:

- У року од **пет радних дана** од евидентирања, Жалбени механизам потврђује пријем и подносиоцу доставља основне информације о наредним корацима.
- Спроводи се истрага ради разумевања проблема из угла подносиоца и утврђивања потребних мера.
- Након прикупљања релевантних чињеница и околности, припрема се коначан одговор.
- Коначно решење се издаје у року од **30 радних дана** од дана евидентирања притужбе, а подносилац се обавештава о одлуци.
- Притужба се сматра затвореном након што се верификује примена договореног решења.

Ако договор није постигнут или је притужба одбијена, резултат ће бити документован, уз опис уложених напора за решавање. У случају незадовољства исходом, подносилац има право да се обрати **судским органима**, у складу са законским процедурама Републике Србије. Подношење притужбе путем Жалбеног механизма **не искључује право** подносиоца да се у било ком тренутку обрати судским и другим службеним органима.

У случају **анонимне притужбе**, након потврде пријема у року од три дана, Жалбени механизам ће извршити истрагу и у року од **30 радних дана** донети коначну одлуку која ће бити објављена на веб-сајту ЈКП.

Жалбени механизам води **регистар притужби** који обухвата све притужбе примљене кроз различите канале. Регистар ће садржати елементе за класификовање притужби по **типу и полу подносиоца**, уз поштовање Закона о заштити података о личности. Свака притужба ће садржати најмање:

- опис притужбе;
- датум пријема и потврда о пријему;
- опис предузетих активности (истрага, корективне мере);
- датум решавања / достављања одговора;
- потврду о имплементацији решења;
- статус затварања.

Да би се избегло дуплирање притужби по истом питању, LGAD и CFD ће **међусобно упоређивати регистре једном месечно**. Централни регистар CFD-а садржаће напомене о потенцијално дуплираним пријавама. Уколико је више пријава поднето за исти догађај од истог подносиоца, све ће бити решене **једном одлуком**, уз адекватно обавештење.

Ако подносилац није задовољан решењем, има право на **жалбу**. У том случају, притужбу разматра **другостепена комисија**, коју чине **три именована члана**, од којих могу бити делегирани и представници Министарства здравља. Комисија потврђује пријем жалбе у року од **три дана**, а коначну одлуку доноси у року од **пет дана** од пријема жалбе. Одлука садржи детаљно објашњење поступка решавања, образложење коначне одлуке и упутство о даљем правном поступању уколико подносилац и даље није задовољан.

Извештавање о притужбама и повратним информацијама

Поред решавања притужби, Жалбени механизам ће водити и **евиденцију о свим примљеним коментарима и повратним информацијама**. Централни регистар притужби администрираће ЈКП, а **полугодишња ажурирања** биће јавно доступна на веб-сајту Министарства здравља. Ажурирања ће бити **раздвојена по полу подносиоца и типу притужбе/жалбе** и редовно обнављана.

Дневник жалби

ЈКП ће водити дневник жалби како би се осигурало да свака жалба има индивидуални референтни број и да се на одговарајући начин прати и да се евидентирају извршене радње. Приликом пријема повратних информација, укључујући жалбе, дефинише се следеће:

- Врста,
- Категорија,
- Рок за решавање жалбе и
- Сагласност о плану активности.

Свакој жалби се додељује индивидуални референтни број и прате се и евидентирају извршене радње. Дневник треба да садржи следеће информације:

- Име подносиоца жалбе, локација и детаљи жалбе,
- Датум подношења,
- Датум када је Дневник жалби отпремљен у базу података пројекта,
- Детаљи предложених корективних мера,
- Датум када је предложена корективна мера послата подносиоцу жалбе (ако је потребно),
- Датум када је жалба закључена,
- Датум када је одговор послат подносиоцу жалбе.

Кораци у процесу решавања притужби

Жалбени механизам укључује следеће кораке:

Корак 1: Подношење притужбе — усмено, писмено (кутија за примедбе/предлоге), телефоном, мобилним путем, поштом, SMS, друштвеним мрежама (Viber, WhatsApp, Facebook итд.), е-поштом, путем веб-сајта или LGAD-а.

Корак 2: Евидентирање притужбе — разврставање по типу и карактеристикама подносиоца ради ефикаснијег одговора; пружање иницијалног одговора ако је могуће.

Корак 3: Потврда пријема у року од 5 радних дана.

Корак 4: Истраживање притужбе — укључује прикупљање информација, теренске посете, разговоре са подносиоцем и другим релевантним актерима; по потреби, Уложиће се разумни напори да се жалба реши. Ако је жалба нејасна или недовољно јасна, Жалбени механизам помаже у формулисању јасне притужбе. Ако Жалбени механизам није у могућности да реши проблеме применом расположивих корективних мера, биће идентификована дугорочна корективна мера. Одлука ће дати јасну процену жалбе/притужбе, јасну одлуку и препоруке за правичну правну заштиту и предложити мере за измену будућег понашања које је проузроковало жалбу, и предложити мере за надокнаду штете ако мере за ублажавање не могу да отклоне штету или повреду. Одлука ће бити у писаној форми и биће достављена лицу које је поднело жалбу, као и било ком другом лицу или ентитету на које се препорука и мере односе или постоје законске обавезе.

Корак 5: Комуникација одлуке у року од 30 радних дана.

Корак 6: Реакција подносиоца — затварање случаја или покретање даљих корака ако притужба није решена. Пре затварања:

- потврдити спровођење договорених мера;
- организовати састанак у року од 10 дана ради финалног договора;
- препоручити коначне мере за ублажавање;
- ажурирати образац притужбе и потписати га са подносиоцем;
- потписати Извештај о решавању притужбе и унети га у регистар;
- доставити копије релевантне документације странама у поступку.

Овим поступком се обезбеђује **транспарентан, приступачан и правичан систем решавања притужби**, у складу са стандардима Светске банке (ESS10) и законодавством Републике Србије.

Пре формирања локалног пункта, грађани могу слати своје притужбе, бојазни и питања на доњу адресу:

Опис	Подаци
Назив пројекта	Превенција и контрола непрениосивих болести у Републици Србији
Одговорна установа	Јединица за координацију пројекта Министарства здравља
Одговорно лице	Биће одређено
Адреса	Дома здравља Савски венац, ЈКП, Пастерова 1, 11000 Београд
И-мејл:	grm.ncdproject@zdravlje.gov.rs
Website:	https://www.zdravlje.gov.rs/tekst/426174/zalbeni-mehanizam-pknbrs-.php
Телефон:	+ 381 11 3606 401

Више детаља о локалним пунктовима (LGAD) биће објављено након започињања реализације потпројекта.

Мониторинг и извештавање о притужбама

Централна служба за пријем и решавање притужбама (CFD) биће одговорна за:

- прикупљање података од **локалних пунктова за пријем притужби (LGAD)**, који делују као локалне приступне тачке, о броју, садржају и статусу притужби, и њихово уношење у јединствену базу података;
- вођење **регистра притужби** на националном и локалном нивоу;
- праћење **нерешених питања** и предлагање мера за њихово решавање;
- објављивање **кварталних извештаја** о функционисању механизма за притужбе;
- сумирање и анализу **квалитативних података** добијених од LGAD пунктова о броју, садржају и статусу притужби, као и њихово уношење у јединствену пројектну базу података;
- континуирано **праћење нерешених питања** и предлагање корективних мера.

Редовни извештаји Светској банци (WB) достављаће се путем **Јединице за координацију пројекта (ЈКП)**, и садржаће посебно поглавље посвећено Жалбеном механизму које укључује;

- податке о статусу имплементације Жалбеног механизма (процедуре, обуке, јавне кампање, буџетирање итд.);
- **квантитативне податке** о броју примљених притужби (пријава, предлога, захтева, позитивних коментара) и броју решених притужби;
- **квалитативне податке** о типовима притужби и одговора, садржају питања и притужбама које су остале нерешене;
- нивоу **задовољства подносилаца** предузетим мерама и одговорима;
- свим предузетим **корективним мерама**.

Жалбени механизам ће функционисати и као **канал комуникације за грађане и заинтересоване стране**, омогућавајући им да постављају питања, траже информације и дају предлоге или коментаре. Ова врста комуникације биће евидентирана и анализирана у оквиру **Регистра притужби**, у посебној категорији за записе који се не односе на притужбе, већ на активности укључивања заинтересованих страна и комуникацију о пројекту.

Жалбени механизам Светске банке (World Bank Grievance Redress Service — GRS)

Заједнице и појединци који сматрају да су погођени пројектом који подржава Светска банка (WB) могу поднети притужбу **постојећем Жалбеном механизму на нивоу пројекта или Служби за решавање притужби Светске банке (GRS)**. GRS обезбеђује да се примљене притужбе брзо размотре и да се предузму мере ради решавања питања у вези са пројектом. Погођене заједнице и појединци такође могу поднети своје притужбе **независном Инспекцијском телу Светске банке**, који утврђује да ли је дошло, или би могло доћи, до штете као резултат **неспровођења политика и процедура Светске банке**. Притужбе се могу поднети у било ком тренутку након што су бојазни директно изнете Светској банци, а управи Банке је дата прилика да одговори. За више информација о томе како поднети притужбу **Служби Светске банке за решавање притужби (GRS)**, посетите: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

Поред овог механизма, постоји **посебан Жалбени механизам за раднике**, који је детаљно описан у **Процедурама уређења радних права и услова рада (Labor Management Procedures)** израђеним за овај Пројекат.

Заштита учесника и поверљивост

Светска банка и Министарство здравља **не толеришу одмазду или репресију** према било ком актеру који износи своје ставове, притужбе или коментаре у вези са пројектима финансираним од стране Светске банке. Сви подаци подносилаца притужби третирају се као **поверљиви** у складу са Законом о заштити података о личности.

ПРИЛОГ 1 – Листа заинтересованих страна

У наставку је листа актера које је неопходно укључити у процес јавних консултација, како би се обезбедила свеобухватна размена информација, благовремено прикупљање коментара и сугестија, те пуна усклађеност са SEP и стандардима Светске банке. Листа обухвата институције на националном, регионалном и локалном нивоу, представнике здравствених установа, кориснике и запослене у објекту Специјалне болнице, представнике локалне самоуправе, релевантна јавна предузећа, као и удружења грађана и заинтересоване појединце из локалне заједнице.

I - Локални актери – категоризација према Плану укључивања заинтересованих страна

КОМУНИКАЦИЈА (НИВО 1)	ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ СУ ОБАВЕШТЕНЕ, МОГУ ПРИСУСТВОВАТИ СКУПУ, АЛИ НИСУ АКТИВНЕ.	<i>E.G. "HERE'S WHAT WE ARE DOING"</i>
КОНСУЛТАЦИЈЕ (НИВО 2)	ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ УЧЕСТВУЈУ У РАСПРАВИ, АЛИ НЕОБАВЕЗНО У ОДНОСУ НА ЗАКЉУЧКЕ СКУПА.	<i>E.G. "WHAT DO YOU THINK ABOUT WHAT WE ARE DOING?"</i>

Општина Аранђеловац

- **Месна заједница Центар**, ул. Кнеза Михаила 51а; тел. Председника МЗ: 034 / 712 054 i 064 86 69 262
- **Месна заједница Стаи Град**, ул. Кнеза Михаила 51 А; тел. Председника МЗ: 034 / 712 052
- У Аранђеловцу постоји још десетак МЗ, али су то насеља ва градског подручја и нису у зони утицаја потпројекта.

Јавна предузећа и установе

САРАДЊА (НИВО 3)	ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ АКТИВНО УЧЕСТВУЈУ У АКТИВНОСТИМА ПОТПРОЈЕКТА (НПР. КОМЕНТАРИСАЊЕ, ПРЕДЛАГАЊЕ, ГЛАСАЊЕ, УЧЕСТВОВАЊЕ У ОДРЕЂИВАЊУ ПРИОРИТЕТА, КРИТИЧКЕ ПРИМЕДБЕ, ИТД.). ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ ПРУЖАЈУ ИНФОРМАЦИЈЕ КОЈЕ МОГУ ДА УТИЧУ НА АКТИВНОСТИ ПОТПРОЈЕКТА, АЛИ НЕМАЈУ МОГУЋНОСТ ДИРЕКТНЕ КОНТРОЛЕ И УТИЦАЈА НА ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКА.	<i>E.G. "PLEASE GET INVOLVED IN WHAT WE ARE DOING"</i>
------------------	--	--

- Специјална болница за рехабилитацију "Буковичка Банја", ул. Мишарска 1, 34 300 Аранђеловац (tel: + 381 34 711 325; e-mail: office@bukovickabanja.co.rs)

- Opštinska uprava opštine Aranđelovac – Odeljenje za imovinsko-pravne odnose, urbanizam, građevinarstvo i stambeno-komunalne poslove; 034 714 000
- JKP Zelenilo, ulica Venac slobode 10, 34300 Aranđelovac (tel: 034 / 715 664; 715 667; e-mail: office@jkpzelenilo.rs)
- Centar za kulturu opštine Aranđelovac, ul. Knjaza Miloša 293, 34 300 Aranđelovac (+ 381 (0) 34 723 731; 711 035; e-mail: arcult.ar@gmail.com)
- Turistička organizacija Aranđelovac, ul. Knjaza Miloša 267; 34 300 Aranđelovac, (tel: +381 34 725 575; e-mail: turistickaorganizacija@ar.org.rs)
- Javno komunalno preduzeće Bukulja, Upravna zgrada, ulica Branislava Nušića 4, Aranđelovac
- Dom zdravlja Aranđelovac, ul. Kralja Petra Prvog br 62, (tel: + 381 34 712 866; e-mail: eposta@domzdravlja-ar.org.rs / Zdravstveni centar Aranđelovac, Kralja Petra Prvog, br 62, 34 300 Aranđelovac / Health Center Aranđelovac / tel direktora: + 381 34 617 1950; e-mail: eposta@zcarandjelovac.org.rs (ovo je verovatno jedna ustanova)

Напомена: Локална удружења грађана у општини Аранђеловац - Према подацима са сајта: Јавни конкурс за избор пројеката удружења грађана који се суфинансирају из буџета општине Аранђеловац за 2025 годину (aranđelovac.rs/информатор/јавни-конкурс-за-избор-пројеката-удружења-градјана-који-се-суфинансирају-из-будзета-општине-аранђеловац-за-2025-годину/ (09.05.2026), на листи се налазе 22 удружења. Према називу удружења и називу пројекта може се закључити да делокруг рада ових удружења није у вези са планираним активностима на доградњи и реконструкцији Специјалне болнице “Буковичка бања“. Обавештења о одржавању јавних скупова у вези са потпројектом биће истакнута на Огласној табли у згради општине Аранђеловац и у објектима месних канцеларија и на тај начин ће локална удружења грађана бити обавештена о јавним активностима о Потпројекту

II – Републичке установе

УЧЕШЋЕ (НИВО 4)	ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ СУ РАВНОПРАВНИ ЧЛАНОВИ И АКТИВНО УЧЕСТВУЈУ У СВИМ ФАЗАМА РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПОТПРОЈЕКТА. ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ ИМАЈУ РАЗЛИЧТЕ УЛОГЕ У РЕАЛИЗАЦИЈИ ПОТПРОЈЕКТА.	E.G. “LET’S DO IT TOGETHER”
-----------------	---	-----------------------------

- Завод за заштиту споменика културе Крагујевац; ул. Крагујевачког октобра, бр 184, Крагујевац (тел: + 381 34 335 595 И 34 335 347; e-mail: zavod@kulturnonasledje.com)
- Завод за заштиту природе Србије, Ул. Јапанска 35, 11 070 Нови Београд, e-mail: beograd@zzps.rs
- Министарство заштите животне средине

III – Здравствене установе за лечење деце или са оделењима за педијатрију

КОНСУЛТАЦИЈЕ (НИВО 2)	ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ УЧЕСТВУЈУ У РАСПРАВИ, АЛИ НЕОБАВЕЗНО У ОДНОСУ НА ЗАКЉУЧКЕ СКУПА.	E.G. “WHAT DO YOU THINK ABOUT
-----------------------	--	-------------------------------

- Институт за здравствену заштиту мајке и детета “Др Вукан Чупић”, Нови Београд, Радоја Дакића 6-8 /Institute for maternal and child care “Др Вукан Чупић” / (тел: + 381 (0) 11 3108108; e-mail: info@imd.org.rs)
- Универзитетска дечја клиника, Тиршова улица 10, 11000 Београд / University Children Clinic (11 000 Београд / Белграде, Тиршова) (тел: 011 20 60 600; e-mail: klinika@udk.bg.ac.rs)
- Институт за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, Хајдук Вељкова 10, 21101 Нови Сад; Тел: 021 488 0444;

Напомена: ове установе није неопходно контактирати у фази израде и консултација за ЕСМП за Специјалну болницу “Буковичка бања“, али их је неопходно укључити у општу кампању информисања како је предвидјено SEP.

V – Удружења грађана са фокусом на дијабетес

КОНСУЛТАЦИЈЕ (НИВО 2)

ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ УЧЕСТВУЈУ У РАСПРАВИ, АЛИ НЕОБАВЕЗНО У ОДНОСУ НА ЗАКЉУЧКЕ СКУПА.

*E.G. “WHAT
DO YOU
THINK
ABOUT
WHAT WE
ARE DOING?”*

- Савез друштава Србије за борбу против шећерне болести, Краљево, Хајдук Вељкова 39 (окупља 19 друштава) (office@dijabet.rs ; savezkranjevo@gmail.com)
- Савез дијабетичара Србије (оффице диабета.нет)
- Удружење родитеља деце и младих оболелих од дијабетеса Србије “АЛАРМ” (Београд, Васе Пелагића 54; (udruzenje@alarmsrbija.rs) (381+66 809 64 77)
- Удружење против дијабетеса града Новог Сада (Булевар ослобођења 47, 21000 Нови Сад; (021/472 00 04; 063 523 558)

Напомена: Поред ове листе, урађена је и шира листа, која је обухватила образовне и здравствене установе (медицински факултети, високе школе струковних студија, болнице са одељењима за педијатрију, здравствени центри). Предлажемо да у консултацији са колегама из ЈКП одлучимо да ли је потребно директно обавештавати ове установе у фази опште кампање информисања о пројекту.

ПРИЛОГ 2 – Образац за притужбе и коментаре

ОБРАЗАЦ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЖАЛБИ ИЛИ КОМЕНТАРА			
ПОДАЦИ О ПОДНОСИОЦУ ЖАЛБЕ ИЛИ КОМЕНТАРА			
Сугеришемо да нам дате своје податке како бисмо могли да вам пошаљемо одговор као и да вас обавештавамо о напретку пројекта. У случају да не желите да ваше име буде познато, молимо да то означите обележавањем поља „АНОНИМНО“. Уколико желите да ваш идентитет не буде познат само трећим лицима ван жалбене комисије, молимо да то означите обележавањем поља „ПОВЕРЉИВО“. ☐ АНОНИМНО ☐ ПОВЕРЉИВО			
Име и презиме:	Начин доставе жалбе / коментара: ☐ Лично ☐ Телефоном ☐ Поштом ☐ Електронском поштом Неки други начин ☐) 		
Године старости и пол:			
Адреса:			
Број телефона:	Да ли подносите - Жалбу - Коментар		
Емаил адреса:			
Ваше својство: Пацијент Специјалне болнице, запослен у Специјалној болници, посетилац парка Буковичка бања, грађанин Аранђеловца, случајни пролазник, Друго (молимо вас наведите како сте дошли у контакт са активностима потпројекта) _____			
МОЛИМО ВАС ОПИШИТЕ РАЗЛОГЕ КОЈЕ СУ ДОВЕЛИ ДО ПОТРЕБЕ ЗА ПОДНОШЕЊЕМ ОВЕ ЖАЛБЕ			
Допис заведен (ДА) (НЕ)	Датум:	Заводни број:	За
Одговор се очекује (ДА) (НЕ)		Особа одговорна за припрему одг	
Одговор послат (ДА?НЕ):	Датум	Одговор послат (датум):	
Молимо да наведете адресу на који ће бити прослеђен одговор:			

ПРИЛОГ 3 – Примери упозорења прилагођени деци

