



## **NETEHNIČKI REZIME**

**Upravljanje i ponovna upotreba pepela / šljake iz toplane Kragujevac (Energetika d.o.o) - Srbija**

## Sadržaj

Sadržaj.....	1
Lista skraćena.....	1
1 Uvod.....	2
2 Opis Projekta.....	2
Struktura Projekta .....	2
Deo 2 – Rekonstrukcija puteva i ponovna upotreba pepela.....	3
3 Uticaji na životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja.....	4
Ponovna upotreba pepela .....	4
Prednosti Projekta .....	4
Potencijalni uticaji i mere za ublažavanje.....	4
4 Angažovanje zainteresovanih strana.....	6
Žalbeni mehanizam.....	6
Kontakt informacije .....	7
Javni žalbeni obrazac .....	8

## Lista skraćena

Skraćena	Pun naziv
CESMP	Izvođačev plan upravljanja životnom sredinom i društveno-ekonomskim pitanjima
DD	Dubinska analiza
DH	Toplana / daljinsko grejanje
E&S	Životna sredina i društveno-ekonomski
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
EIA	Studija o proceni uticaja na životnu sredinu
MZŽS	Ministarstvo za zaštitu životne sredine
OHS	Bezbednost i zdravlje na radu
JIP	Jedinica za implementaciju Projekta
PSC	Konsultant za sprovođenje javnih nabavki
RSA	Revizija bezbednosti na putevima
RS	Republika Srbija
SEP	Plan angažovanja zainteresovanih strana

# 1 Uvod

Ministarstvo zaštite životne sredine („MZŽS“) planira realizaciju projekta daljinskog grejanja u gradu Kragujevcu („Grad“), kojim će se podržati zamena kotlova na uglj u toplani u centru grada („Preduzeće za daljinsko grejanje Energetika d.o.o“ ili „Energetika“ ), sa novim kotlovima na prirodni gas od približno 110 MW toplotne snage, i sanacijom deponije pepela koja se nalazi na lokacije toplane Energetika („Projekat“).

Evropska banka za obnovu i razvoj („EBRD“ ili „Banka“) potpisala je sa Vladom Republike Srbije ugovor o zajmu za projekat u vrednosti do 18 miliona evra koji se sastoji iz 2 dela:

- „Deo 1“ (potpisan / realizovan) gde je do 15 miliona evra kredita iskorišćeno za zamenu bojlera u toplani u centru grada, i
- „Deo 2“ (još uvek nepotpisan / nerealizovan) gde će banka obezbediti zajam do 3 miliona evra za uklanjanje i ponovnu upotrebu pepela/šljake sa lokacije Energetike nakon završetka procesa dubinske analize (due diligence-a).

Deo 1 je u fazi implementacije, dok je Deo 2 trenutno u fazi idejnog projekta i provere / dubinske analize (due diligence-a).

Deo 2 projekta predviđa ponovnu upotrebu pepela iz skladišta pepela na lokaciji u okviru Energetike kao materijala za rekonstrukciju lokalnih puteva (niskog saobraćajnog kapaciteta) sa specifičnim ekološkim i društvenim uticajima koji se mogu lako identifikovati i rešiti kroz efektivne mere ublažavanja.

Ovaj dokument, Netehnički rezime (NTS) je razvijen kao deo provere / dubinske analize (due diligence-a) u oblasti životne sredine i društveno-ekonomskih aspekata u okviru 2. dela projekta („Zadatak“) – Upravljanje i ponovna upotreba pepela/šljake iz toplane Kragujevac / Energetike. Netehnički rezime daje opšte informacije o:

- Ponovnoj upotrebi pepela deponovanog na lokaciji Energetike kao građevinskog materijala za rekonstrukcija dva lokalna puta – put Bešnjaja i Stragari – Kutlovo,
- Potencijalnim uticajama na životnu sredinu i društveno-ekonomske aspekte (E&S), kao i o merama neophodnim za ublažavanje potencijalnih rizika povezanih sa životnom sredinom, društveno – ekonomskim aspektima i bezbednošću i zdravljem na Projektu,
- Načinu stupanja građana u kontakt o svim eventualnim pitanjima o Projektu.

# 2 Opis Projekta

## Struktura Projekta

Struktura Projekta je već dogovorena i uključuje:

Odgovorna strana	Odgovornost
Ministarstvo za zaštitu životne sredine	Glavna odgovornost za implementaciju i sprovođenje Projekta
Jedinica za implementaciju projekta (JIP)	Jedinica je imenovana. Odgovorna za implementaciju Projekta. Uključuje predstavnike Ministarstva za zaštitu životne sredine, Grada i Energetike. Konsultant za sprovođenje nabavki je angažovan da pruži podršku JIP kroz proces nabavke.
Grad Kragujevac	Odgovoran za proces eskroprijacije, kao i za sva relevantna pitanja koja mogu nastati tokom realizacije Projekta – Odeljenje za imovinsko – pravne poslove, urbanizam, izgradnju i zakonodavstvo grada Kragujevca
Energetika d.o.o.	Odgovorna za uklanjanje pepela, kao i za koordinaciju sa budućim Izvođačem radova u vezi sa uklanjanjem i transportom pepela.  U okviru Preduzeća se nalaze odvojena odeljenja odgovorna za upravljanje aspektima zaštite životne sredine, društveno-ekonomskim aspektima, i bezbednošću i zdravljem: <ul style="list-style-type: none"><li>• Odeljenje za pravne, administrativne i ljudske resurse</li><li>• Odeljenje zaduženo za bezbednost i zdravlje</li><li>• Odeljenje za osiguranje kvaliteta i očuvanje životne sredine</li></ul>

Izbor Izvođača radova na rekonstrukciji puteva tek predstoji, gde se očekuje da će proces selekcije biti završen u 2023. godini, prema pravilima Žutog FIDIC Ugovora.



## Deo 2 – Rekonstrukcija puteva i ponovna upotreba pepela

Očekuje se da će 2. deo Projekta u potpunosti omogućiti ponovno iskorišćavanje pepela (proizvod kotlova na ugalj) kroz rekonstrukciju odabranih lokalnih puteva. Ovo će rezultirati uklanjanjem pepela sa lokacije u okviru kompleksa toplane „Energetika“ (Slika 1), koja se nalazi u centru grada Kragujevca. U zavisnosti od vremenskih uslova, deponovani pepeo doprinosi zagađenju vazduha, koji se zbog svoje fine granulacije širi kada su vremenski uslovi vetroviti. Implementacija 2.dela Projekta treba da rezultira uklanjanjem ovog uticaja i poboljšanjem kvaliteta vazduha u ovoj oblasti.

Slika 1 – Toplana „Energetika“ i lokacija deponovanog pepela



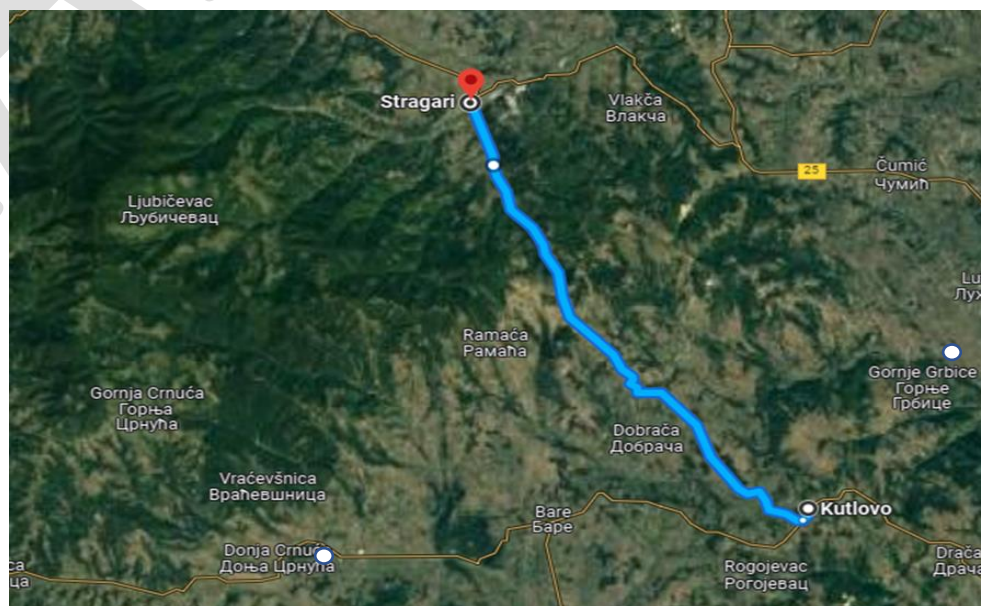
Pepeo će koristiti kao građevinski materijal i ugrađivati u telo puta, u skladu sa Pravilnikom o tehničkim i drugim uslovima za pepeo kao građevinski materijal namenjen za upotrebu u izgradnji, rekonstrukciji, sanaciji i održavanju infrastrukturnih objekata javne namene ( Službeni glasnik RS, broj 56/ 2015).

Put Bešnjaja (slika 2) i put Stragari-Kutlovo (slika 3) su odabrani za rekonstrukciju. U neposrednoj blizini ovih puteva nisu identifikovani osetljive zone i grupe. I pored toga, budući izvođač radova će biti odgovoran da identifikuje sve potencijalno osetljive zone i grupe u oblasti rekonstruisanih puteva ili duž saobraćajnica koje će koristiti za transport pepela i drugog građevinskog materijala.

Slika 2 – put Bešnjaja



Slika 3 – put Stragari – Kutlovo





### 3 Uticaji na životnu sredinu i društveno-ekonomska pitanja

Proces procene uticaja na životnu sredinu u Srbiji se sprovodi u skladu sa Zakonom o proceni uticaja na životnu sredinu. Spisak projekata za koje je potrebna ili može biti potrebna izrada Procene uticaja na životnu sredinu (EIA) definisana je u “Uredbi o utvrđivanju liste projekata za koje će se izvršiti procena uticaja na životnu sredinu i spisak projekata za koje je procena uticaja na životnu sredinu potrebna (Službeni glasnik RS br. 84/05 i 114/08).

Projekti rekonstrukcije puteva ovog tipa (opštinski lokalni putevi, bez povećanja broja saobraćajnih traka) nisu na listi projekata za koje je potrebna ili bi mogla biti potrebna izrada pune procene uticaja.

Postoji mogućnost da budu izabrane dodatne deonice puta za rekonstrukciju kako bi se obezbedila potpuna ponovna upotreba pepela deponovanog na lokaciji toplane “Energetika“. Kada budu identifikovane, dodatne deonice puta prolaze kroz zvanični proces procene uticaja definisan nacionalnim zakonodavstvom, međutim ne očekuje se da će u ovom slučaju to biti potrebno. Bez obzira na to, kako bi se osiguralo da procena uticaja na životnu sredinu i društveno ekonomske aspekte bilo koje buduće rekonstrukcije puteva u okviru ovog Projekta, Projekat treba da obezbedi sprovođenje procene uticaja u skladu sa zahtevima EBRD-ove Politike zaštite životne sredine i društveno-ekonomskih pitanja (2019), radi procene uticaja i definisanja mera ublažavanja, posebno za osetljive grupe u zoni izabranog puta.

#### Ponovna upotreba pepela

Studija utvrđivanja okvira za reciklažu letećeg pepela i prizemnog pepela (osnovna karakterizacija i procena Projekta Kragujevac) je objavljena u maju 2022. Studija daje analizu opasnosti/štetnosti pepela kao materijala i analizu opcija za reciklažu i odlaganje pepela i šljake koji su produkt kotlova za grejanje na ugalj u Srbiji.

U nastavku su ključni zaključci studije slučaja:

- Pepeo deponovan na lokaciji toplane „Energetika“ je kategorisan kao neopasan materijal, pogodan za radove na izgradnji puteva.
- Analiza opcija definisala je (re)konstrukciju puta kao najpoželjniju opciju ponovne upotrebe.

### Prednosti Projekta

Očekuje se da implementacija projekta rezultira sledećim pozitivnim uticajima:

Tema	Pozitivan uticaj / benefit
Efikasnost resursa	Ponovna upotreba pepela kao proizvoda kotlova na ugalj, koji se koriste za daljinsko grejanje u gradu Kragujevcu i koji bi inače bio tretiran kao otpadni proizvod.
Prevenција i kontrola zagađenja / emisije u vazduh / bezbednost i zdravlje na radu	Uklanjanjem pepela iz toplane „Energetika“ biće eliminisan izvor dodatnog zagađivanja vazduha na području grada Kragujevca, koji je bio posledica širenja sitnih čestica pepela u vidu prašine u vreme nepovoljnih vremenskih uslova (vetar). Ovo će doprineti poboljšanju kvaliteta vazduha i smanjiti uticaj na zdravlje na radu i u zajednici.
Sprečavanje i kontrola zagađenja / otpadne vode	Deponovani materijal u toplani „Energetika“ nije zaštićen od vremenskih uslova, što dovodi do stvaranja otpadnih/procednih voda tokom sezone kiše/snega. Eliminacijom ovog izvora zagađenja (pepela) Projekat će imati pozitivan efekat na kvalitet otpadnih voda koje se trenutno bez ikakvih mera ublažavanja ispuštaju u sistem odvodnjavanja, a odatle u reku Lepenicu.
Unapređenje bezbednosti saobraćaja i puteva	Putevi Bešnjaja i Stragari – Kutlovo nisu asfaltirani (Besnjaja) ili su u lošem stanju (Stragari – Kutlovo), što predstavlja rizik za saobraćaj, i za bezbednost zajednice na području Projekta. Implementacija 2.dela Projekta će rezultirati boljim bezbednosnim uslovima na putevima duž rekonstruisanih puteva, što će dovesti do poboljšanja bezbednosti saobraćaja, puteva i zajednice.
Prilike / budući slični projekti ponovne upotrebe pepela	Uspešna implementacija 2.dela Projekta mogla bi da pruži primer dobre prakse za slične buduće projekte i potencijalno dugoročno rešenje za ponovnu upotrebu pepela kao proizvoda kotlova na ugalj, koji je najzastupljeniji način daljinskog grejanja u Republici Srbiji.

#### Potencijalni uticaji i mere za ublažavanje

Očekuje se da će potencijalni negativni uticaji na životnu sredinu, društvo, bezbednost i zdravlje 2. dela Projekta uglavnom biti specifični za lokaciju radova tokom faze izgradnje, sa ograničenim potencijalnim uticajima identifikovanim i za fazu rada.

Predgradnja i faza izgradnje	
Mogući uticaji	Predložene mere ublažavanja
<p><b>Uklanjanje pepela, transport i dalja koordinacija</b> Pepeo će se koristiti kao građevinski materijal. Neadekvatno uklanjanje, transport i koordinisanje pepelom može dovesti do povećanog nivoa prašine, smanjene vidljivosti, povećanja rizika po bezbednost saobraćaja i puteva, kao i bezbednosti zajednice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bezbednost i zdravlje na radu i u zajednici</b> – zbog udisanja sitnih čestica pepela</li> <li>• <b>Bezbednost na putevima i u saobraćaju</b> - preopterećenost transportnih puteva, neprekrivanje kamiona tokom transporta dovodi do povećanog nivoa prašine, smanjene vidljivosti i povećanog rizika po bezbednost saobraćaja i puteva, kao i bezbednost zajednice</li> <li>• <b>Zagađenje zemljišta i voda</b> – uticaj na vegetaciju, uticaj na površinske vode, koji se povećava u slučaju prosipanja materijala tokom transporta.</li> </ul>	<p>Metodologija uklanjanja pepela je razvijena i biće uključena kao uslov u Ugovoru za izvođenje građevinskih radova.</p> <p>Od budućeg izvođača radova će se tražiti da u konsultaciji i koordinaciji sa JIP i Energetikom dalje razradi i detaljno precizira mere kontrole i ublažavanja za sprečavanje identifikovanih rizika.</p> <p>Zahtevi za izradu Plana upravljanja životnom sredinom i društveno-ekonomskih pitanja u izgradnji će definisati mere kontrole i ublažavanja koji će biti uključeni u Ugovor o izvođenju građevinskih radova. Za realizaciju će biti zadužen Izvođač.</p>
<p><b>Uticaji na životnu sredinu</b> Privremeno stvaranje otpada tokom izvođenja radova na projektnom području. Neadekvatno upravljanje otpadom i otpadnim vodama, uključujući skladištenje, rukovanje, zaštitu od izlivanja može dovesti do zagađenja zemljišta, površinskih i podzemnih voda.</p>	<p>Izvođač će biti odgovoran za sprovođenje mera kontrole i ublažavanja uticaja kako bi se izbegao, sprečio i minimizirao bilo kakav uticaj na životnu sredinu tokom izvođenja građevinskih radova. U Ugovoru za izvođenje građevinskih radova biće uključeni uslovi za izradu Plana upravljanja životnom sredinom i društveno-ekonomskih pitanja u izgradnji za definisanje mera kontrole i ublažavanja.</p>
<p><b>Bezbednost i zdravlje</b> - Uticaj na radnike, zajednicu i bezbednost saobraćaja, tokom transporta materijala, duž transportnih puteva i u zoni izvođenja građevinskih radova.</p>	<p>Izvođač će biti odgovoran za razvoj i implementaciju Plana bezbednosti i zdravlja, kako bi se obezbedile adekvatne mere ublažavanja bezbednosti i zdravlja, bezbednost radnika, zajednice, i upravljanja saobraćajem tokom izgradnje.</p>

<p><b>Angažovanje zainteresovanih strana</b> – Strane pod uticajem kao i drugi akteri možda neće biti adekvatno informisani i konsultovani o uticajima i rizicima Projekta.</p>	<p>Plan angažovanja zainteresovanih strana će integrisati sve strane u Projektu kako bi upravljale konsultacijama i komunikacijom sa ljudima na koje projekat utiče i drugim relevantnim zainteresovanim stranama.</p>
<p><b>Rad i uslovi rada</b> Implementacija 2.dela Projekta će potencijalno rezultirati zapošljavanjem nove radne snage. Postoji potencijalni rizik da izvođači i dobavljači neće ispuniti standarde za rad i ljudske resurse definisane EBRD-ovim Uslovima realizacije 2, pored relevantnih zahteva nacionalnog zakonodavstva.</p>	<p>Standardi upravljanja radnom snagom i ljudskim resursima, definisani EBRD-ovim Uslovima realizacije 2 i relevantnim nacionalnim zakonodavstvom, biće definisani u okviru Ugovora za ugovarače i dobavljače i kasnije prenešeni kroz lanac nabavke tako što će biti obezbeđeno da isti nivo zahteva bude uključen u sve buduće podugovore ili ugovore o snabdevanju.</p>
<p><b>Otkup zemljišta</b> Sve dok se glavnim Projektom ne potvrdi ne potvrdi obim proširenja odabranih deonica puteva, nije moguće utvrditi potpunu površinu zemljišta neophodnu za izvođenje radova na rekonstrukciji oba lokalna puta.</p>	<p>Okvirni plan za otkup zemljišta i raseljavanje je pripremljen kako bi obuhvatio sve zahteve koje Projekat treba da ispuni tokom bilo kog procesa otkupa zemljišta a u skladu sa standardima EBRD i nacionalnog zakonodavstva. Nakon potvrde informacija o zemljištu za radove, sledi priprema i implementacija Okvirnog plana za otkup zemljišta i raseljavanje, kako bi sve bilo u skladu sa relevantnim standardima.</p>
<p><b>Nepotpuna implementacije projektnih standarda</b> Neadekvatna eksperiza vezana za zaštitu životne sredine, društveno-ekonomskih pitanja i zdravlje i bezbednost u okviru strukture Projekta može dovesti do neblagovremenog identifikovanja potencijalnih rizika i implementacije definisanih mera kontrole i ublažavanja.</p>	<p>U ovom slučaju Izvođač će, kao i Nadzorni inženjer, imenovati stručnjake za zaštitu životne sredine, društveno-ekonomskih pitanja, zdravlje i bezbednost u svojim timovima.</p> <p>Biće obezbeđeno redovno izveštavanje kroz strukturu projekta.</p>
Faza rada/eksploatacije	
Potencijalni uticaji	Predložene mere ublažavanja
<p><b>Bezbednost na putevima</b> Očekuje se da će rekonstrukcija lokalnih puteva dovesti do poboljšanja stanja i opšte bezbednosti na ovi putevima. Da bi se ovo postiglo, neophodno je da se standardi bezbednosti projektovanja puteva primenju u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom kao i dobrom međunarodnom praksom. Potencijalni rizici i uticaji mogu nastati iz implementarnih projektnih rešenja.</p>	<p>Kako bi bilo potvrđeno da je implementacija projektnih rešenja u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i međunarodnim standardima bezbednosti, biće sprovedena revizija bezbednosti saobraćaja na ovim deonicama.</p>

## 4 **Angažovanje zainteresovanih strana**

Plan angažovanja zainteresovanih strana (SEP) za Deo 1 Projekta je izrađen u junu 2021- godine i dostupan je na internet stranici toplane “Energetika“ (<http://www.energetika-kragujevac.com/>).

Za 2. deo Projekta je razvijen poseban Plan angažovanja zainteresovanih strana, koji uključuje mehanizam za podnošenje žalbi. Plan je dostupan na internet stranici toplane “Energetika“ (<http://www.energetika-kragujevac.com/>).

### **Žalbeni mehanizam**

Žalbeni mehanizam ima za cilj da lakše i efikasnije reši žalbe vezane za projekat, koje su podnete od strane javnosti, a koje su u vezi projekta. Pored toga, on će delovati kao posrednik u sporovima koji proizilaze iz aktivnosti izvođača građevinskih radova i drugih zainteresovanih strana uključenih u sprovođenje Projekta sa ciljem da se smanje negativni uticaji i da bi se izbegli, gde god je moguće, pokretanja dugotrajnih i skupih sudskih procesa.

Svaki pojedinac ili organizacija može slati komentare, žalbe i/ili zahteve za informacije lično ili poštom, telefonom ili e-mailom koristeći obrazac žalbenog mehanizma i kontakt informacije na internet stranici toplane “Energetike“, Uprave grada Kragujevca i Ministarstva zaštite životne sredine, na oglasnim tablama, na internet stranici lokalne opštine (ukoliko postoji) kao i u svim kancelarijama na lokaciji. Prijem žalbi treba da bude zvanično priznat preko sastanka, telefonskog poziva, e-maila ili adekvatnim zvaničnim dopisom u roku od 7 radnih dana od dana podnošenja, ukoliko su dostupni kontakt podaci o podnosiocu žalbe. Ukoliko žalba nije razumljiva ili su potrebne dodatne informacije, tražiće se pojašnjenje od podnosioca žalbe. Ukoliko žalba ne može biti rešena ili ako ne zahteva preduzimanje akcije, podnosiocu/organizaciji će biti dato detaljno objašnjenje / obrazloženje zbog čega problem nije ili ne može biti rešen. Odgovor će takođe sadržati objašnjenje kako da pojedinac/organizacija da nastave sa procesom žalbe u slučaju da ishod nije zadovoljavajući.

Na sve žalbe će se odgovoriti u roku od 30 radnih dana od datuma podnošenja. U slučaju kašnjenja, podnosioci žalbi će biti obavesteni o razlozima kašnjenja i očekivanom vremenskom periodu za rešavanje njihovih žalbi. Predložena korektivna mera treba biti potvrđena sa podnosiocem žalbe pre njenog sprovođenja, kako bi se umanjile nepotrebne/neopravdane radnje. Ako se slože sa pristupom, neophodne mere se primenjuju kako bi se ovo pitanje rešilo. Završetak aktivnosti se

upisuje u registar žalbi. Odgovor potpisuje odgovarajući rukovodilac. Ovo uključuje ili potpisivanje registra žalbi ili potvrđivanje u zvaničnoj prepisci (koja će potom biti zavedena sa žalbom kako bi se naznačio sporazum i biće navedena u registru).

Obrazac žalbenog mehanizma je predstavljen na kraju ovog dokumenta.

## Kontakt informacije

Kontakt informacije	Energetika d.o.o. Kragujevac	Grad Kragujevac	Ministarstvo za zaštitu životne sredine	Budući Izvođač radova
<i>Puno ime i prezime ovlašćenog lica za postupanje po zahtevima za slobodan pristup informacijama od javnog značaja</i>	<b>Jevtic Ivana</b>	<b>Jelena Timotijević</b>	<b>Aleksandra Tosic</b>	<i>Contact details of the contractor(s) will be added once the contractor(s) have been identified</i>
Adresa:	Ulica Prvoslava Rakovica 4a, Kragujevac	Nikole Pašića 6/2	Omladinskih brigada 1	<i>TO BE CONFIRMED</i>
Telefon:	0800 034-033 (free of charge) +381 34 336-238  +381 62 8491256	+381602340356	+381 11 312 00 51	<i>TO BE CONFIRMED</i>
E-mail adresa:	<a href="mailto:office@energetika-kragujevac.com">office@energetika-kragujevac.com</a>  <a href="mailto:ijevtic@energetika-kragujevac.com">ijevtic@energetika-kragujevac.com</a>	<a href="mailto:jtimotijevic@kg.org.rs">jtimotijevic@kg.org.rs</a>  <a href="mailto:investicije@kg.org.rs">investicije@kg.org.rs</a>  <a href="mailto:kabinet@kg.org.rs">kabinet@kg.org.rs</a>	<a href="mailto:kragujevac.toplana@eko.gov.rs">kragujevac.toplana@eko.gov.rs</a>	<i>TO BE CONFIRMED</i>
Internet stranica	<a href="http://energetika-kragujevac.com/">http://energetika-kragujevac.com/</a> <a href="http://www.energetika-kragujevac.com/contact.php">http://www.energetika-kragujevac.com/contact.php</a>	<a href="https://www.kragujevac.rs/">https://www.kragujevac.rs/</a>	<a href="https://www.ekologija.gov.rs/">https://www.ekologija.gov.rs/</a>	<i>TO BE CONFIRMED</i>



## Javni žalbeni obrazac

<b>Referentni broj:</b>	
<b>Ime i prezime</b>	
<b>Kontakt informacije</b>	<input type="checkbox"/> <b>Poštom: Navesti adresu za slanje:</b> _____ _____ _____
<b>Označite željeni način komunikacije (poštom, telefonom, e-mail)</b>	<input type="checkbox"/> <b>Telefon:</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>E-mail</b> _____
<b>Opis incidenta ili žalbe:</b>	Šta se dogodilo? Gde se dogodilo? Kome se dogodilo? Šta je rezultat tog problema?
<b>Datum incidenta/žalbe</b>	<input type="checkbox"/> <b>Jednokratni incident/žalba (datum _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Dogodilo se više puta (Koliko puta? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>U toku (problem se trenutno događa)</b>
<b>Šta biste želeli da se uradi kako bi se rešio problem?</b>	