



Plan uključivanja zainteresovanih strana

Unapređenje daljinskog grejanja u Kragujevcu - Energetika

Jun 2021.

Plan uključivanja zainteresovanih strana

Unapređenje daljinskog grejanja u Kragujevcu - Energetika

Jun 2021.

Javni dokument

Kontakt podaci

Dr. Andreja Ilić - Direktor

Energetika d.o.o

Adresa: Prvoslava Rakovića 4A, 34000 Kragujevac

Telefon: (034) 305-185

Email: office@energetika-kragujevac.com

Sadržaj

1. UVOD	4
1.1. Opšte.....	4
1.2. Cilj Plana.....	4
1.3. Obim Plana.....	5
2. OPIS PROJEKTA	6
3. KONSULTACIJE I OBELODANJIVANJE	7
3.1. Nacionalni zakonski zahtevi.....	7
3.2. Uslovi EBRD-ja.....	8
3.3. Postojeći programi uključivanja zainteresovanih strana i informisanja zajednice	8
4. PREPOZNAVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA	10
5. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	12
5.1. Obelodanjivanje informacija.....	12
5.2. Program uključivanja zainteresovanih strana.....	12
<i>Sastanci predstavnika Energetike u vezi sa ekologijom i socijalnim pitanjima</i>	17
<i>Javne konsultacije</i>	18
<i>Sastanci sa vlasnicima lokacija za odlaganje pepela</i>	18
<i>Uključivanje sindikata i pogođenih članova osoblja</i>	18
<i>Sastanci po pitanju ekologije i socijalnih pitanja sa predstavnicima EBRD-ja</i>	18
6. IZVEŠTAVANJE I ŽALBENI MEHANIZAM	20
6.1. Mehanizam praćenja, izveštavanja i povratnih informacija.....	20
6.2. Žalbeni mehanizam	20
<i>Žalbe u vezi sa projektom</i>	20
<i>Žalbe u vezi sa grejanjem</i>	20
6.3. Rešavanje žalbi	21
6.4. Uloge i odgovornosti.....	21
PRILOG I - Žalbeni postupak i obrazac za žalbu	22

1. UVOD

1.1. Opšte.....

Ovaj dokument predstavlja Plan uključivanja zainteresovanih strana (engl. SEP, srb. PUZS) za Projekat unapređenja daljinskog grejanja u Kragujevcu, koji realizuje Energetika d.o.o. ("Privredno društvo"). Ovaj dokument identifikuje relevantne zainteresovane grupe i definiše kanale komunikacije, kao i planove u pogledu kotlova koji će se instalirati u Kragujevcu.

Plan uključivanja zainteresovanih strana daje pregled nacionalnih propisa, Socijalne politike i politike životne sredine iz 2019. godine (engl. ESP) Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD), kao i Uslova za realizaciju EBRD-ja 10: Obelodanjivanje informacija i Uključivanje zainteresovanih strana, direktive Evropske Unije (EU), i najbolje međunarodne prakse u vezi sa obelodanjivanjem informacija. Dokument daje opis opšteg pristupa uključivanju zainteresovanih strana i javnim konsultacijama.

Plan uključivanja zainteresovanih strana je živi dokument koji se periodično revidira u toku realizacije projekta. Isti će biti ažuriran po potrebi, u skladu sa novim ili izmenjenim aktivnostima, izmenama u projektnoj dokumentaciji, ili novim identifikovanim zainteresovanim stranama.

Specifični ciljevi Plana uključivanja zainteresovanih strana su detaljno opisani u nastavku.

1.2. Cilj Plana

Ovaj Plan uključivanja zainteresovanih strana je javni dokument koji opisuje aktivnosti tela koje realizuje projekat u vezi sa uključivanjem zainteresovanih strana, konsultacijama i obelodanjivanjem aktivnosti koje se tiču predložene investicije EBRD-ja za mere energetske efikasnosti.

Energetika, gradska toplana grada Kragujevca, za zadatak ima razvoj projekta i instalaciju poboljšanih kotlova sa pogonom na prirodni gas koji su deo projekta. Javnost će moći da pristupi i pregleda ovaj Plan uključivanja zainteresovanih strana (na srpskom i engleskom jeziku) u sedištu kompanije¹ u Kragujevcu, kao i na zvaničnom [sajtu Energetike](#)².

Cilj ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana je da objasni kako će se uključivanje zainteresovanih strana sprovesti za potrebe projekta, i kako će se održavati dugoročni odnosi između učesnika u Projektu unapređenja daljinskog grejanja u Kragujevcu i lokalnih zajednica. Ovaj PUZS takođe ima za cilj da informiše, poboljša i olakša donošenje odluka, u kojem učestvuju lica koja su pogođena projektom i druge zainteresovane strane, na jedan inkluzivan i blagovremeni način, kao i da osigura da se navedenim grupama da prilika da iznesu svoja mišljenja u vezi sa projektom.

Predmetni PUZS ukratko opisuje javne konsultacije koje su odžane do sada, i definiše aktivnosti koje će biti implementirane na projektu u cilju informisanja zainteresovanih strana u vezi sa prirodom i potencijalnim uticajima koji se tiču mera energetske efikasnosti.

¹ Prvoslava Rakovića 4A, 34000 Kragujevac

² <http://www.energetika-kragujevac.com/>

PUZS sadrži tabelu koja identifikuje zainteresovane strane i daje pregled najprikladnijih kanala komunikacije i strategija, zahteva za obelodanjivanjem informacija i žalbenih procesa koji će biti usvojeni. Ukoliko postoje zainteresovane strane koje nisu uključene u predmetni PUZS, iste se mogu javiti putem kontakt podataka koji su dati gore, na adresu u Kragujevcu, kako bi se informisali o projektu i kako bi bili naknadno uključeni u Plan uključivanja zainteresovanih strana.

Specifični ciljevi Plana uključivanja zainteresovanih strana su detaljno opisani u nastavku:

- Definisanje oblasti Projekta;
- Identifikacija, mapiranje i procenjivanje pogođenih strana i drugih zainteresovanih strana, i načina na koji iste mogu biti pogođene projektom ili zainteresovane za projekat;
- Opis analize zainteresovanih strana koja je sprovedena u cilju razumevanja zainteresovanih strana na projektu, kako bi se razvile odgovarajuće metode i alati za uključivanje zainteresovanih strana;
- Obezbeđivanje akcionog plana za konsultacije koji dozvoljava značajan doprinos zainteresovanih strana projektu;
- Obezbeđivanje blagovremenog pristupa informacijama u vezi sa aktivnostima na projektu svim zainteresovanim stranama;
- Obezbeđivanje da informacije koje se obelodanjuju zainteresovanim stranama budu razumljive, i da lokacije za konsultacije budu dostupne svima koji žele da prisustvuju;
- Osiguravanje da sve ranjive grupe budu identifikovane i konsultovane;
- Uspostavljanje jasnih mehanizama za odgovaranje zainteresovanim stranama na pitanja, pritužbe i žalbe; i
- Dokumentovanje zvaničnih konsultacija i aktivnosti koje se tiču aktivnosti obelodanjivanja, definisanje praćenja zainteresovanih strana i sistema za upravljanje evidencijom.

1.3. Obim Plana

Ovaj PUZS obuhvata aktivnosti Energetike na Projektu unapređenja daljinskog grejanja u Kragujevcu, uključujući aktivnosti izvođača. Plan se sastoji od sledećih poglavlja:

- Poglavlje 2 - Opis Projekta
- Poglavlje 3 - Konsultacije i obelodanjivanje
- Poglavlje 4 - Prepoznavanje zainteresovanih strana
- Poglavlje 5 - Program uključivanja zainteresovanih strana
- Poglavlje 6 - Izveštavanje i žalbeni mehanizam

2. OPIS PROJEKTA

Gradski sistem toplifikacije u Kragujevcu sastoji se od centralizovanog proizvodnog pogona u Zastavi i decentralizovanih pogona na lokacijama sa velikim zahtevima u pogledu grejanja širom Kragujevca.

Primarni centralizovani proizvodni pogon u Zastavi sastoji se od pet parnih kotlova, čija je osnovna funkcija bila proizvodnja električne energije. Međutim, usled štete na turbinama tokom bombardovanja 1999. godine, ovi kotlovi adaptirani su za potrebe grejanja. Dva od navedenih parnih kotlova imaju pogon na gas, a tri na ugalj. Prilagođavanje parnih kotlova za upotrebu u sistemu toplifikacije imalo je za rezultat neefikasan proces koji zahteva da se para koju generišu kotlovi hladi vodom kako bi se transportovala do gradske toplotne mreže, što rezultira gubicima energije.

Projekat unapređenja daljinskog grejanja u Kragujevcu podrazumeva povlačenje parnih kotlova iz rada i instalaciju novih gasnih kotlova ukupnog kapaciteta od 110 MW. Navedeno će značajno povećati efikasnost kotlarnice sa 55% do preko 95%. Novi gasni kotlovi će biti projektovani da zadržavaju otpadnu toplotu iz dimnih gasova kotlarnice, što će dalje poboljšati efikasnost i ekonomičnost sistema.

Ovaj projekat će omogućiti potpuno postepeno ukidanje uglja iz centralizovanog proizvodnog pogona u Zastavi. Navedeno će za rezultat imati smanjenje emisije gasova sa efektom staklene bašte, jer sagorevanje prirodnog gasa ima značajno manju emisiju gasova sa efektom staklene bašte, dok će novi kotlovi biti značajno efikasniji. Nadalje, postaviće se mnogo napredniji sistem kontrole i održavanja postrojenja, i kvalitet vazduha u gradu će se značajno poboljšati. Uopšte, predloženi projekat doprineće smanjenju emisije gasova sa efektom staklene bašte i pomoći će u ispunjenju ciljeva Strategije za održivi razvoj grada Kragujevca, koju su izradile gradske vlasti 2013. godine.

Predviđaju se dve ključne koristi premetnog projekta:

1. **Korist za korisnike** - Ovaj projekat će biti od koristi sadašnjim i budućim korisnicima sistema toplifikacije usled poboljšanja gradskog sistema grejanja, što će obezbediti veću fleksibilnost u radu kako bi se zadovoljili zahtevi za grejanjem, i doprineti poboljšanju sveukupne efikasnosti i pouzdanosti sistema. Projekat će takođe služiti kao osnova za buduće projekte koji promovišu instalaciju obnovljivih izvora energije i primenu mera energetske efikasnosti.
2. **Korist za širu javnost** - Upotreba uglja u sistemu toplifikacije rezultirala je lošim kvalitetom vazduha. Projekat će rezultirati značajnim smanjenjem emisije sumpor dioksida i čestica, što će dovesti do sveukupnog poboljšanja kvaliteta vazduha. Projekat će takođe rezultirati smanjenjem emisije gasova sa efektom staklene bašte.

Trenutno je u toku faza projektovanja, dok se tek očekuje početak građevinskih radova. Očekuje se da će kotlovi biti kupljeni i instalirani pre kraja 2021. godine, dok se očekuje da će Energetika razviti detaljan plan povlačenja iz rada i bezbednog uklanjanja kotlova koji nisu više u upotrebi. Izvođač radova će biti angažovan od strane Energetike za potrebe postavljanja novih kotlova (u daljem tekstu "izvođač".)

3. KONSULTACIJE I OBELODANJIVANJE

3.1. Nacionalni zakonski zahtevi

Nivo uključivanja zainteresovanih strana i pristup informacijama relevantnim za aktivnosti gradske toplane u Kragujevcu regulisani su propisima iz oblasti planiranja, izgradnje i životne sredine Republike Srbije. Ključni propisi Republike Srbije koji se tiču uključivanja zainteresovanih strana, a koji se tiču projekta su:

- **Ustav Republike Srbije**³ koji predstavlja široku platformu za učešće javnosti i pristup informacijama. Takođe, Ustav daje pravo javnosti da dostavlja zahteve, peticije i predloge. Član 74 navodi da svi imaju pravo na zdravu životnu sredinu i na blagovremene i potpune informacije u vezi sa stanjem životne sredine.
- **Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja**⁴ reguliše prava građana na pristup informacijama od javnog značaja kojima raspolažu organi javne vlasti, definiše principe i izuzetke u ostvarivanju ovih prava, kao i procedure za pristup informacijama i njihovu zaštitu.
- **Zakon o zaštitniku građana**⁵ uspostavlja nezavisni državni organ koji štiti ljudska prava i prava manjina, kao i slobode građana (domaćih i stranih fizičkih i pravnih lica), i kontroliše rad svih upravnih organa.
- **Zakon o upravljanju otpadom**⁶ propisuje da je izdavanje dozvola za upravljanje otpadom javno, tj. da bilo koji podnet zahtev za upravljanje otpadom i prateća dokumentacija moraju biti obelodanjeni i dostupni za komentare.

Obeleđavanje informacija i organizacija javnih rasprava su u zakonodavstvu Republike Srbije regulisani kroz proces pripreme i usvajanja prostornih i urbanističkih planova za gradove, opštine i naselja, kao i kroz proces procene uticaja na životnu sredinu.

Zakoni koji regulišu ova pitanja su:

- **Zakon o planiranju i izgradnji**⁷
- **Zakon o potvrđivanju (Arhuske)⁸ konvencije o dostupnosti informacija, učešću javnosti u donošenju odluka i pravu na pravnu zaštitu u pitanjima životne sredine**⁹. Osnovni principi ove konvencije su takođe podržani drugim zakonima i podzakonskim aktima Republike Srbije, uključujući Zakon o zaštiti životne sredine¹⁰, Zakon o proceni uticaja na životnu sredinu¹¹, Zakon o strateškoj proceni uticaja na životnu sredinu¹², kao i

³ Službeni glasnik RS br. 98/06

⁴ Službeni glasnik RS br. 120/04, 54/07, 104/09 i 36/10

⁵ Službeni glasnik RS br. 79/05 i 54/07

⁶ Službeni glasnik RS br. 36/09, 88/10 i 14/16

⁷ Službeni glasnik RS br. 72/09, 81/09, 64/10 – Odluka Ustavnog suda (OUS), 24/11, 121/12, 42/13 – OUS, 50/13 – OUS, 54/13 – Ukaz Ustavnog suda, 98/13 – OUS, 132/14, 145/14

⁸ Konvencija Ekonomske komisije Ujedinjenih nacija za Evropu (UNECE) o dostupnosti informacija, učešću javnosti u donošenju odluka i pravu na pravnu zaštitu u pitanjima životne sredine (Arhuska konvencija) definiše brojna prava javnosti (pojedinaca i njihovih udruženja) u pogledu životne sredine. Zahtevi se tiču strane koja je ratifikovala konvenciju.

⁹ Službeni glasnik RS br. 38/09

¹⁰ Službeni glasnik RS br. 135/2004 i 36/2009

¹¹ Službeni glasnik RS br. 135/04 i 36/09

¹² Službeni glasnik RS br. 135/2004 i 88/2010

Uredbom o postupku javnog objavljivanja, predstavljanja i javne rasprave za procenu uticaja na životnu sredinu¹³.

Aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana koje se tiču pitanja sprovođenja eksproprijacije (ne očekuje se na Projektu), od proglašenja javnog interesa do isplate naknade, regulisani su Zakonom o eksproprijaciji¹⁴. Podrazumeva se da neće biti eksproprijacije (zemljišta) na ovom Projektu, te se stoga navedeni zakon neće primenjivati.

3.2. Uslovi EBRD-ja

Projekat će se realizovati u skladu sa Socijalnom politikom i politikom životne sredine iz 2019. godine (engl. ESP) Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD), kao i Uslovima za realizaciju (UR) EBRD-ja. UR 7 (Starosedelačko stanovništvo) i UR 9 (Finansijski posrednici) nisu primenjivi na projekat.

Glavni UR koji se tiče konsultacija sa zainteresovanim stranama i obelodanjivanja informacija je UR 10. Glavni zahtevi ovog UR-a koji se mogu primeniti na projekat su:

Tabela 1: EBRD UR 10 Uslovi

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ Prepoznavanje različitih pojedinaca ili grupa i) koji će biti, ili mogu biti obuhvaćeni projektom; ili mogu biti zainteresovani za projekat.■ Prepoznavanje pojedinaca ili grupa na koje bi projekat mogao različito ili nesrazmerno uticati usled njihovog nepovoljnog ili ugroženog položaja. Projekat po potrebi može koristiti različite oblike uključivanja usled različitih interesa koji mogu biti posledica starosti, pola i etničkih razlika.■ Obelodanjivanje relevantnih podataka interesnim grupama pogođenim projektom; informacije moraju biti pristupačne i primerene kulturnim obrascima.■ Sprovođenje konsultacija sa pogođenim stranama; konsultacije moraju biti inkluzivne, primerene kulturnim obrascima i moraju se voditi na jeziku lokalne zajednice.■ Uspostavljanje efikasnog žalbenog mehanizma, procesa ili procedure koji omogućava prijem žalbi i potpomaže uspešno rešavanje pritužbi i žalbi zainteresovanih strana. |
|--|

3.3. Postojeći programi uključivanja zainteresovanih strana i informisanja zajednice

S obzirom na trenutnu fazu u kojoj se projekat nalazi, nije bilo javnih konsultacija ili uključivanja zainteresovanih strana sprovedenih od strane Energetike. Međutim, sledeće aktivnosti na uključivanju zainteresovanih strana su u toku bez obzira na projekat:

- **Pritužbe korisnika i stanovništva** – Energetika ima uspostavljenu proceduru za dostavljanje žalbi, kao i Komisiju za rešavanje pritužbi korisnika koja uključuje predstavnika Unije potrošača Kragujevca (postoji od maja 2015. godine). Predmetne žalbe se trenutno tiču usluga grejanja koje pruža Energetika, i nisu povezane sa projektom.

¹³ Službeni glasnik RS br. 69/05

¹⁴ Službeni glasnik RS br. 53/95, Službeni glasnik SRJ br. 16/2001 – Odluka Saveznog Ustavnog suda i Službeni glasnik RS br. 20/2009, 55/2013 – OUS, 106/2016 – autentično tumačenje

- **Inspektorat za zaštitu životne sredine grada Kragujevca i Ministarstvo zaštite životne sredine** – Energetika saraduje sa navedenim vladinim organizacijama putem inspeksijskog nadzora lokacija, u skladu sa nacionalnim zakonima.
- **Saopštenja za javnost** – Energetika objavljuje saopštenja za javnost i daje pristup informacijama lokalnim medijima po potrebi (npr. u vezi sa planiranim promenama u pružanju usluga koje su deo razvojnih projekata). Navedena saopštenja se dostavljaju putem lokalnih TV i radio stanica, na sajtu preduzeća i gradonačelnika.

Energetika takođe održava stalnu komunikaciju sa Gradskim većem grada Kragujevca.

Ovaj PUZS sačinjen je za potrebe ovog projekta kako bi se osigurala saradnja Energetike sa svim stranama pogođenim ovim projektom.

4. PREPOZNAVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA

Cilj prepoznavanja zainteresovanih strana jeste identifikacija i davanje prioriteta zainteresovanim stranama radi konsultacija. Prepoznavanje zainteresovanih strana je neprekidan proces i stoga će se identifikacija najznačajnijih zainteresovanih strana odvijati u različitim fazama projekta. Sistematičan pristup, zasnovan na područjima uticaja projekta, koristi se za mapiranje zainteresovanih strana. U ovom pristupu, mapiranjem zona društvenog uticaja, identifikuju se zainteresovane strane prema području uticaja.

Kao rezultat mapiranja zainteresovanih strana, zainteresovane strane pogođene ovim projektom podeljene su u dve glavne kategorije:

- a) Primarne zainteresovane strane - pojedinci i grupe direktno pogođene projektom; i
- b) Sekundarne zainteresovane strane - strane koje utiču na projekat, ali nisu neophodno direktno pogođene projektom, kao i one na koje projekat indirektno utiče.

Ključne prepoznate zainteresovane strane predstavljene su u Tabeli 2.

Tabela 2: Ključne prepoznate zainteresovane strane

Kategorija zainteresovane strane	Tip	Naziv	Zainteresovanost za projekat
Primarne	Deoničari projekta / Interne zainteresovane strane	Energetika d.o.o	Proces donošenja odluka i realizacija projekta.
	Klijenti Energetike	Lica koja koriste usluge daljinskog grejanja koje pruža Energetika, uključujući građane, lokalna preduzeća, vlasnike javnih objekata i korisnike (npr. škole, bolnice, itd.) i fabrike koje se nalaze u Kragujevcu.	Promene kvaliteta vazduha i daljinskog grejanja koje su posledica novih kotlova.
	Osoblje Energetike	Osoblje koje će biti raspoređeno na druge poslove ili proglašeno viškom usled instalacije novih kotlova.	Promene u kadrovskim potrebama, zdravlju i bezbednosti.
	Zajednice i preduzetnici koji se nalaze u blizini lokacije pogona Zastava.	Pojedinci ili javno mnjenje koje živi ili radi u blizini lokacije.	Neprijatnosti izazvane tokom instalacije kotlova (npr. buka i ograničenja pristupa).
	Vlasnici zemljišta koje se koristi za odlaganje pepela	Lokacije koje Energetika koristi za potrebe odlaganja pepela koji	Rehabilitacija zemljišta koje se koristi za odlaganje pepela kroz razvoj i implementaciju Plana

Kategorija zainteresovane strane	Tip	Naziv	Zainteresovanost za projekat
		proizvode kotlovi sa pogonom na ugalj su u vlasništvu državnih agencija i lokalne samouprave.	rehabilitacije lokacija za odlaganje pepela.
Sekundarne	Nevladine organizacije (NVO)	Regulatorni institut za obnovljivu energiju i životnu sredinu (RERI) i druge nevladine organizacije u Srbiji koje se bore za poboljšanje kvaliteta vazduha.	Razumevanje predloženih mera i promena u kvalitetu vazduha koje će doneti projekat.
	Izvođači/Dobavljači	Izvođači i dobavljači opreme na projektu unapređenja daljinskog grejanja u Kragujevcu.	Tenderi i učešće u realizaciji projekta.
	Građevinski radnici	Lokalno stanovništvo nastanjeno u Kragujevcu.	Izvođači angažovani na izvođenju građevinskih radova.
	Inženjer projektant	Savetovanje u vezi sa tehničkom analizom	Detaljni projekat i specifikacije predloženih kotlova.
	Lokalna samouprava	Gradsko veće grada Kragujevca	Promene koje se tiču zdravlja stanovništva.
	Tela koja izdaju dozvole	Inspektorat za zaštitu životne sredine grada Kragujevca, Ministarstvo poljoprivrede i zaštite životne sredine	Građevinske dozvole, sprovođenje novih zakona i propisa.
	Sindikati	Energetika je potpisala dva kolektivna ugovora za dva aktivna sindikata od 30.01.2018. godine, kao i Aneks I od 22.07.2019. godine i Aneks II od 25.12.2019. godine. Zaposleni u Energetici su većinom članovi oba sindikata.	Promene u zapošljavanju, uslovima rada i angažovanju.
Zajmodavac	Organizacija koja obezbeđuje zajam	Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD)	Obezbeđivanje kredita i ekološki, socijalni i tehnički zahtevi.

5. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAJNTERESOVANIH STRANA

5.1. Obelodanjivanje informacija

Vrsta podataka koji se obelodanjuju, kao i posebne metode komunikacije koje će se koristiti za potrebe ovog projekta sumirane su u Programu uključivanja zainteresovanih strana u Tabeli 3 niže. Ciljevi eksterne komunikacije su da omogući da pogođeni pojedinci i druge relevantne interesne grupe budu neprekidno uključeni u projekat, kao i da budu informisani o trenutnim aktivnostima, radovima, razvoju i realizaciji projekta. Informacije koje se objavljuju u javnosti definisane su Politikom informisanja javnosti EBRD-ja, UR-om 10 EBRD-ja, i srpskim zakonodavstvom.

Plan uključivanja zainteresovanih strana je živ dokument koji će se po potrebi revidirati i ažurirati, najmanje na godišnjem nivou (ili po izvršenju izmena), kako bi se unele izmene koje se tiču uključivanja zainteresovanih strana nastale usled razvoja projekta i uvrštavanja novih zainteresovanih strana. Može doći do izmena u informacijama koje je potrebno obelodaniti, ukoliko dođe do promena u projektnoj dokumentaciji, dinamici ili području uticaja projekta. Eksterne i interne metode komunikacije i obelodanjivanja informacija idenitikovane u Tabeli 3 nisu isključive, i Energetika može izabrati da obelodani više informacija na zahtev zainteresovanih strana.

Energetika odgovara za internu i eksternu komunikaciju u pogledu postojećih i budućih projekata, i predstavljaće glavnu tačku kontakta za pogođene strane. Sva dokumentacija i komunikacija u vezi sa projektom biće dostupna i sačinjena na engleskom i srpskom jeziku.

Paralelno sa ovim PUZS-om, Energetika trenutno razvija Procenu uticaja na životnu sredinu za potrebe instalacije predloženih kotlova. Sledeće aktivnosti će biti preduzete, kao deo procesa razvoja navedenog dokumenta:

- Informisanje javnosti putem medija o detaljima koji se tiču objavljivanja radne verzije studije (npr. gde su dostupni štampani primerci, datum i vreme kada isti mogu biti pregledani) i pozivanje građana / organizacija da dostave komentare i/ili da učestvuju u javnim raspravama. Građani i organizacije mogu zahtevati da se na njihove komentare odgovori pismenim putem;
- Organizacija javne rasprave kako bi se predstavila i komentarisala radna verzija studije (obično u prostorijama lokalne samouprave ili u drugom pogodnom objektu);
- Procesuiranje komentara dostavljenih od strane svih zainteresovanih strana i revidiranje/dopuna studije u skladu sa navedenim komentarima, kao i izrada izveštaja sa pregledom komentara koji nisu uzeti u obzir uz navođenje razloga;
- Dostavljanje revidirane studije i izveštaja nadležnim organima koji utvrđuju da li su svi komentari adekvatno razmotreni i obrađeni.

5.2. Program uključivanja zainteresovanih strana

Program uključivanja zainteresovanih strana predviđa konsultativne sastanke sa relevantnim zainteresovanim stranama pre početka projekta, kao i tokom realizacije projekta, po potrebi. Konsultacije i aktivnosti integracije će se baviti postojećim sugestijama, idejama ili brigama zainteresovanih strana. Kako bi bile u potpunosti uključene, zainteresovane strane će moći

da koriste nekoliko kanala (telefon, imejl, veb-sajt) za potrebe primanja detalja koji se tiču projekta, ili da izraze svoje komentare i ideje u toku trajanja projekta.

Zainteresovane strane će moći da prisustvuju konsultativnim sastancima, i biće detaljno informisane o projektnim aktivnostima, kontakt osobama i uspostavljenom žalbenom mehanizmu, kao i o kanalima za prijem informacija. Zapisnik će se voditi na svim sastancima zainteresovanih strana, i sastavni deo zapisnika biće i potpisana lista učesnika.

Bilo kakva zabrinutost ili žalba podnete pre početka, ili u toku realizacije projekta, biće zabeležene i evidentirane od strane Energetike. Zainteresovane strane mogu koristiti kutije za žalbe koje će biti postavljene na lokaciji instalacije kotlova (Zastava), ili mogu podneti žalbe u sedištu Energetike. Navedene žalbe mogu biti podnete anonimno.

Izvođač radova će biti angažovan od strane Energetike za potrebe postavljanja novih kotlova. Izvođač će pružiti pomoć u žalbenom mehanizmu prosleđivanjem svih žalbi Energetici. Zainteresovane strane imaju priliku da koriste kanale koji im najviše odgovaraju, kako za dostavu žalbi tako i za prijem informacija.

Svi primljeni komentari biće pregledani u skladu sa obavezama preuzetim u okviru najbolje međunarodne prakse predstavljene u odeljku „Zahtevi EBRD-ja“ koji je dat u Poglavlju 3. Energetika će procenjivati relevantnost komentara koji su dostavljeni u vezi sa projektom. Za one komentare koji su relevantni za projekat, Energetika će procenjivati izvodljivost sprovođenja izmena kako bi se zadovoljili zahtevi. Strana koja je dostavila komentare biće informisana o ishodu, što podrazumeva bilo koje predložene izmene na projektu i/ili procese koje je Energetika uspostavila, a koji su su rezultat komentara.

Program uključivanja zainteresovanih strana je detaljno opisan u Tabeli 3 niže:

Tabela 3: Budući Program uključivanja zainteresovanih strana

Zainteresovane strane	Metod komunikacije	Informacije koje se obelodanjuju	Vremenski okvir
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Energetika i prateći savetnik za tehničku analizu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interni sastanci Energetike sa svim uključenim stručnjacima, uključujući savetnika za tehničku analizu i izvođače radova, po potrebi ▪ Potrebno je održati najmanje dva sastanka između Energetike i savetnika za tehničku analizu pre finalizacije projektne dokumentacije i specifikacija kotlova, kako bi se prvo obrazložili ekološki i socijalni zahtevi (posebno najbolje dostupne tehnike (BAT) za nivoe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ažurirane informacije po pitanju realizacije Akcionog plana za zaštitu životne sredine i socijalnih pitanja (APZŽSSP), Plana uključivanja zainteresovanih strana (PUZS) i Plana upravljanja životnom sredinom u fazi izgradnje, po potrebi ▪ BAT vrednosti nivoa emisije i usklađenost projektne dokumentacije sa vrednostima 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sastanci održani pre finalizacije projektne dokumentacije, pre početka izgradnje i u toku izgradnje

Zainteresovane strane	Metod komunikacije	Informacije koje se obelodanjuju	Vremenski okvir
	<p>emisije), a onda i izvršio pregled projektne dokumentacije.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Najmanje jedan sastanak sa izvođačem kako bi se izneli ekološki i socijalni zahtevi. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zajednice i preduzetnici koji se nalaze u blizini lokacije Zastava. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Javni sastanci koje organizuje Energetika 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ilustrativni prikaz novih kotlova koji će biti uvedeni i planiranih smanjenja emisija ▪ Dinamika radova na instalaciji kotlova ▪ Privremena ograničenja pristupa i mere koje se sprovode od strane izvođača u cilju ograničavanja smetnji ▪ Žalbeni mehanizam - pojedinci koji rade i/ili žive u blizini gradilišta će biti obavješteni o kontakt podacima lica zaduženog za žalbe i upravnika gradilišta, i moći će da posete sedište Energetike 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jedna javna konsultacija pre početka izgradnje
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klijenti Energetike 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Javni sastanci koje organizuje Energetika 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ilustrativni prikaz novih kotlova koji će biti uvedeni i planiranih smanjenja emisija ▪ Dinamika radova na instalaciji kotlova ▪ Privremena ograničenja pristupa i mere koje se sprovode od strane izvođača u cilju ograničavanja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jedna javna konsultacija pre početka izgradnje

Zainteresovane strane	Metod komunikacije	Informacije koje se obelodanjuju	Vremenski okvir
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vlasnici zemljišta koje se koristi za odlaganje pepela 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pojedinačni sastanci sa vlasnicima zemljišta ▪ Mesečna pismena obaveštenja o napredovanju i statusu Plana rehabilitacije lokacija za odlaganje pepela u odnosu na definisani vremenski okvir, uključujući i obaveštenje o zvaničnoj primopredaji po završetku 	<p>smetnji</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Žalbeni mehanizam - klijenti Energetike će biti obavešteni o kontakt podacima lica zaduženog za žalbe i upravnika gradilišta, i moći će da posete sedište Energetike ▪ Plan rehabilitacije lokacija za odlaganje pepela koji prikazuje kako će lokacije biti rehabilitovane i poboljšane ▪ Žalbeni mehanizam 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sastanci u toku razvoja Plana kako bi se razumeli zahtevi vlasnika zemljišta ▪ Sastanak u cilju obelodanjivanja finalnog Plana ▪ Mesečna pismena obaveštenja
<ul style="list-style-type: none"> ▪ NVO-Regulatorni institut za obnovljivu energiju i životnu sredinu (RERI) i druge nevladine organizacije u Srbiji koje se bore za poboljšanje kvaliteta vazduha 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Javni sastanci koje organizuje Energetika ▪ Pismeni dokaz o smanjenju emisija u vazduh koje su rezultat zamene kotlova 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ilustrativni prikaz novih kotlova koji će biti uvedeni i planiranih smanjenja emisija ▪ Dinamika radova na instalaciji kotlova ▪ Privremena ograničenja pristupa i mere koje se sprovode od strane izvođača u cilju ograničavanja smetnji ▪ Žalbeni mehanizam– NVO će biti obaveštene o kontakt podacima lica zaduženog za žalbe i upravnika gradilišta, i moći će da posete sedište Energetike 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jedna javna konsultacija pre početka izgradnje ▪ Pismeni dokaz o smanjenju emisija u vazduh koje su rezultat zamene kotlova nakon prve sezone upotrebe novih kotlova (april 2022. godine)

Zainteresovane strane	Metod komunikacije	Informacije koje se obelodanjuju	Vremenski okvir
<ul style="list-style-type: none"> Izvođač 	<ul style="list-style-type: none"> Periodični sastanci kojima prisustvuju predstavnici Energetike, po potrebi, kako bi se dostavio izveštaj i diskutovalo o ekološkim i socijalnim merama i procesima u toku instalacije kotlova i unapređenja kotlarnice 	<ul style="list-style-type: none"> Stvarna smanjenja emisija Dostava informacija o implementaciji Akcionog plana zaštite životne sredine i socijalnih pitanja (APZŽSSP) i Plana uključivanja zainteresovanih strana (PUZS), po potrebi Ekološki i socijalni problemi i podaci predstavljeni Energetici, kao i rešavanje identifikovanih problema 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci Energetike pre početka instalacije i u toku instalacije Potrebno da se lice zaduženo za ekologiju i socijalna pitanja ispred izvođača sastaje sa Energetikom po potrebi
<ul style="list-style-type: none"> Građevinski radnici 	<ul style="list-style-type: none"> Lica zadužena za ekologiju i socijalna pitanja ispred izvođača daju instrukcije i upućuju zaposlene kod izvođača po pitanju ekoloških i socijalnih mera i procesa u toku rada 	<ul style="list-style-type: none"> Ekološke i socijalne mere (posebno zdravlje i bezbednost) i procesi koje treba primenjivati 	<ul style="list-style-type: none"> Tokom perioda instalacije
<ul style="list-style-type: none"> Zaposleni savetnik za tehničku analizu (inženjer projektant) 	<ul style="list-style-type: none"> Sastanci sa predstavnicima Energetike u toku faze projektovanja objekata 	<ul style="list-style-type: none"> Tekuća projektna dokumentacija i specifikacije kotlova koji su dostavljeni Energetici i dobijene povratne informacije, osiguranje usklađenosti sa najboljim dostupnim tehnikama koje se tiču graničnih vrednosti emisija 	<ul style="list-style-type: none"> Najmanje dva sastanka između predstavnika Energetike i savetnika za tehničku analizu u toku faze projektovanja kao bi se razgovaralo o i osigurala uklađenost sa najboljim dostupnim tehnikama (BAT)
<ul style="list-style-type: none"> Lokalna samouprava i tela koja izdaju dozvole - Inspektorat za zaštitu životne sredine grada 	<ul style="list-style-type: none"> Inspekcije koje sprovode ovlašćena lica u skladu sa nacionalnim zakonima Dostavljanje izjava o emisijama u skladu 	<ul style="list-style-type: none"> Vrednosti emisija, u skladu sa nacionalnim zakonima i međunarodnim smernicama 	<ul style="list-style-type: none"> Dva puta godišnje (u skladu sa zahtevima nacionalnih zakona)

Zainteresovane strane	Metod komunikacije	Informacije koje se obelodanjuju	Vremenski okvir
Kragujevca i Ministarstvo zaštite životne sredine	sa zahtevima važećih nacionalnih zakona		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sindikati Energetike i članovi osoblja koji su proglašeni viškom 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sastanci sa predstavnicima sindikata i Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja ▪ Sastanci sa članovima osoblja pogođenim projektom 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informacije o merama za obezbeđivanje novih zaposlenja za pogođene zaposlene ▪ Nacrt predloga za upravljanje efektima na zapošljavanje osoblja ▪ Finalni plan za upravljanje efektima na zapošljavanje 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uključivanje će početi pre instalacije novih kotlova, i plan će takođe biti finalizovan pre instalacije
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Godišnje i po potrebi, ažurirane informacije u vezi sa životnom sredinom, socijalnim pitanjima i zdravljem i bezbednošću. ▪ Godišnji izveštaji iz oblasti ekologije i socijalnih pitanja. ▪ Dostavljaju se na sastancima i/ili putem imejlova od strane Direktora projekta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostava informacija o implementaciji Akcionog plana zaštite životne sredine i socijalnih pitanja (APZZSSP) i Plana uključivanja zainteresovanih strana (PUZS), i sveukupnom učinku u vezi sa ekologijom i socijalnim pitanjima. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Godišnji sastanci i sastanci po potrebi, pre početka izgradnje, u toku izgradnje i u toku trajanja projekta.

Za više informacija i komentare, zainteresovane strane moći će da koriste sledeće kontakt podatke:

Dr. Andreja Ilić - Direktor
Energetika d.o.o
Adresa: Prvoslava Rakovića 4A, 34000 Kragujevac
Telefon: (034) 305-185
Imejl: office@energetika-kragujevac.com

Kao rezime tabele, četiri ključne metode komunikacije za ispunjavanje ovog zadatka su:

Sastanci predstavnika Energetike u vezi sa ekologijom i socijalnim pitanjima

Ovi sastanci će obezbediti Energetici dovoljno vremena da organizuje sprovođenje ekoloških i socijalnih radnji, kao i priliku izvođačima da podnesu izveštaje u vezi sa preduzimanjem ekoloških i socijalnih radnji u toku instalacije kotlova. Interakcija između Energetike i izvođača biće predviđena u sklopu obima radova izvođača, i biće sastavni deo njihovih

pojedinačnih ugovora. Navedena interakcija podrazumeva redovnu dnevnu komunikaciju između dve strane.

Javne konsultacije

Energetika će organizovati javne konsultacije na koje će pozvati lokalno stanovništvo, lokalna preduzeća, klijente (domaćinstva i preduzeća) i zainteresovane NVO, koje će biti održane u skladu sa merama za sprečavanje širenja virusa COVID (npr. na otvorenom). Mere i aktivnosti na projektu biće obrazložene na ovim sastancima, i prisutni će biti informisani o vremenskom okviru projekta, benefitima i planiranim ekološkim i socijalnim merama. Zvanični zapisnik i spisak pristunih biće sačinjeni o ovim konsultacijama.

Ukoliko dođe do identifikacije problema od strane ranjivih grupa, isti će biti zabeleženi, i Energetika će organizovati zasebne konsultacije i pripremiti rešenja za ove probleme.

Sastanci sa vlasnicima lokacija za odlaganje pepela

Vlasnici lokacija koje su prethodno korišćene za odlaganje pepela od strane Energetike će biti zasebno konsultovani kako bi se razvio i pratio napredak realizacije Plana rehabilitacije lokacija za odlaganje pepela. Ovi sastanci će se održavati kako bi se osiguralo da se sve lokacije koje su prethodno korišćene za odlaganje pepela i šljake rehabilituju na odgovarajući način, i da se iste reintegrišu u prirodni pejzaž, na zadovoljstvo vlasnika (javno ili privatno vlasništvo).

Uključivanje sindikata i pogođenih članova osoblja

Kako bi se ispoštovali Zakon o zapošljavanju Srbije, kolektivni ugovori sa sindikatima i Uslovi za realizaciju EBRD-ja, Energetika će sprovesti aktivnosti na uključivanju 2 aktivna sindikata kao i svih članova osoblja na čije angažovanje može uticati projekat. Ispoštovaće se sledeći proces uključivanja:

1. U saradnji sa predstavnicima sindikata i Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, Energetika će uključiti zaposlene za koje postoji rizik da budu proglašeni viškom, i preduzeće odgovarajuće mere za obezbeđivanje novih zaposlenja za sve pogođene zaposlene.
2. Nakon uključivanja članova osoblja pogođenih projektom sa ciljem da se pronađu alternativna zaposlenja, Energetika će sindikatima i Ministarstvu dostaviti predlog za upravljanje efektima na zapošljavanje osoblja, najkasnije osam dana od dana prvog objavljivanja nacrta predloga. Ministarstvo i sindikati će dostaviti odgovor i mišljenja u vezi sa predlogom u roku od 15 dana od dana dostave predloga. Kako je definisano Zakonom o zapošljavanju Srbije, Ministarstvo će osigurati da se raskidi ugovora o radu svedu na minimum.
3. Energetika će pregledati komentare na nacrt predloga i finalizovaće plan, i u roku od osam dana će dostaviti obaveštenja pogođenom osoblju. Plan će uključivati sve mere za upravljanje efektima na zapošljavanje osoblja, kao i detaljne informacije o rasporedu i sadržaju sastanaka sa članovima osoblja i predstavnicima sindikata.

Kao i u toku gorenavednog procesa, plan za upravljanje efektima na zapošljavanje osoblja će zahtevati od Energetike da saraduje sa pogođenim osobljem u određenom periodu nakon sprovođenja plana. Svrha navedene saradnje je da se analiziraju efekti Plana na zaposlene, i da se proceni efikasnost procesa.

Sastanci po pitanju ekologije i socijalnih pitanja sa predstavnicima EBRD-ja

Energetika će EBRD-ju dostavljati godišnje izveštaje (kao i izveštaje po potrebi) po pitanju ekologije, socijalnih pitanja, zdravlja i bezbednosti u toku faze izgradnje. Ovi izveštaji će prikazivati sprovođenje ekoloških i socijalnih radnji koje su dogovorene pre ratifikacije zajma. Navedene radnje uključuju one radnje koje sprovode izvođači, kao i one radnje koje sprovodi Nadzorni inženjer.

6. IZVEŠTAVANJE I ŽALBENI MEHANIZAM

6.1. Mehanizam praćenja, izveštavanja i povratnih informacija

Energetika će pratiti kanale komunikacije i po potrebi dostavljati povratne informacije. Kutija za žalbe na lokaciji glavnog pogona (Zastava) biće dostupna zainteresovanim stranama, dok će obrazac za žalbe biti dostupan na internet stranici. Zainteresovane strane mogu žalbe dostaviti i telefonom, kao i putem imejla.

Kako bi se pratila realizacija ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana i funkcionisanje žalbenog mehanizma, Energetika će EBRD-ju potvrditi da su aranžmani uspostavljeni i da isti funkcionišu, pre početka instalacije novih kotlova. Ovo podrazumeva dostavljanje dokumentacije o javnim raspravama, obvelodanivanju informacija i bilo kojoj drugoj formi uključivanja zainteresovanih strana koja je preduzeta kao deo ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana. EBRD će na godišnjem nivou vršiti procenu sprovođenja Plana uključivanja zainteresovanih strana u skladu sa godišnjim Izveštajem o ekologiji i socijalnim pitanjima koji dostavlja Energetika.

6.2. Žalbeni mehanizam

Žalbe u vezi sa projektom

Energetika ima uspostavljen Žalbeni mehanizam u skladu sa najboljom međunarodnom praksom. Ovaj proces će se koristiti za odgovaranje na sve žalbe u vezi sa projektom. Proces uključuje već postojeću Komisiju za rešavanje pritužbi, koja uključuje predstavnika Unije potrošača Kragujevca (postoji od maja 2015. godine). Korisnici mogu da podnesu prijavu:

- Lično na šalteru Energetike d.o.o. u ulici Nikole Pašića 15;
- Putem imejla; ili
- Elektronskim putem na sajtu preduzeća.

Svi komentari i nedoumice se mogu dostavi kompaniji usmeno ili u pismenoj formi, ili popunjavanjem žalbenog obrasca. Žalbeni obrazac, dat u Prilogu I, i informacije o proceduri (uključujući lice za kontakt) dostupni su na sajtu Energetike, u toku konsultacija i ostalih aktivnosti na uključivanju, kao i na lokaciji Zastave nakon početka izgradnje. Baneri sa informacijama će takođe biti postavljeni na obeleženim oglasnim tablama na gradilištu.

Direktor je odgovoran da obezbedi da se sve žalbe dostavljene na gradilištu zavedu u elektronsku bazu podataka, dok se žalbe podnete elektronskim putem automatski evidentiraju u bazi podataka. Navedeno za rezultat ima implementaciju žalbenog mehanizma.

Žalbe u vezi sa grejanjem

Korisnici takođe mogu prijaviti nedostatke u sistemu grejanja. Ove pritužbe se mogu prijaviti od strane korisnika na broj telefona 336-238, ili pozivanjem besplatnog broja 0800 034-033.

6.3. Rešavanje žalbi

Žalbe se mogu dostaviti ili na gradilištu u za to predviđenu kutiju za žalbe, ili putem drugih kanala kao što su imejl, telefon, veb-stranica, koji su gorenavedeni. Obrasci za žalbe biće dostupni na gradilištu, i zainteresovane strane mogu, ukoliko je potrebno, anonimno podneti žalbu. Sve usmene ili pismene pritužbe ili žalbe će se evidentirati odmah po prijemu od strane izvođača ili Energetike.

Pritužbe će biti prihvaćene i na iste će se odgovoriti (prvi odgovor) u roku od 10 radnih dana. Rešenja će biti obezbeđena u roku od 30 radnih dana ili 60 radnih dana, u zavisnosti od složenosti problema. Cilj Energetike će biti da odgovori na žalbe i reši probleme u što kraćem roku od dana prijema istih.

Dostavljene žalbe će biti rešene putem uspostavljene Komisije za rešavanje pritužbi, koja uključuje predstavnika Unije potrošača Kragujevca. Pojedinci mogu zahtevati da se njihovo ime ne otkriva, i ovaj mehanizam ne ograničava pravo zainteresovanih strana da žalbe ulažu drugim zakonskim putem. Zainteresovana strana ima pravo da se obrati sudu u slučaju da njegovaljena žalba nije rešena putem Komisije za rešavanje pritužbi.

6.4. Uloge i odgovornosti

Energetika, kao agencija zadužena za sprovođenje, ima sveukupnu odgovornost za realizaciju projekata i zaštitu usklađenosti. Dolenavedeno lice odgovorno je da osigura da se sve aktivnosti na projektu sprovode u skladu sa zakonima Republike Srbije, kao i u skladu sa politikom međunarodne finansijske institucije:

Dr. Andreja Ilić - Direktor

Energetika d.o.o

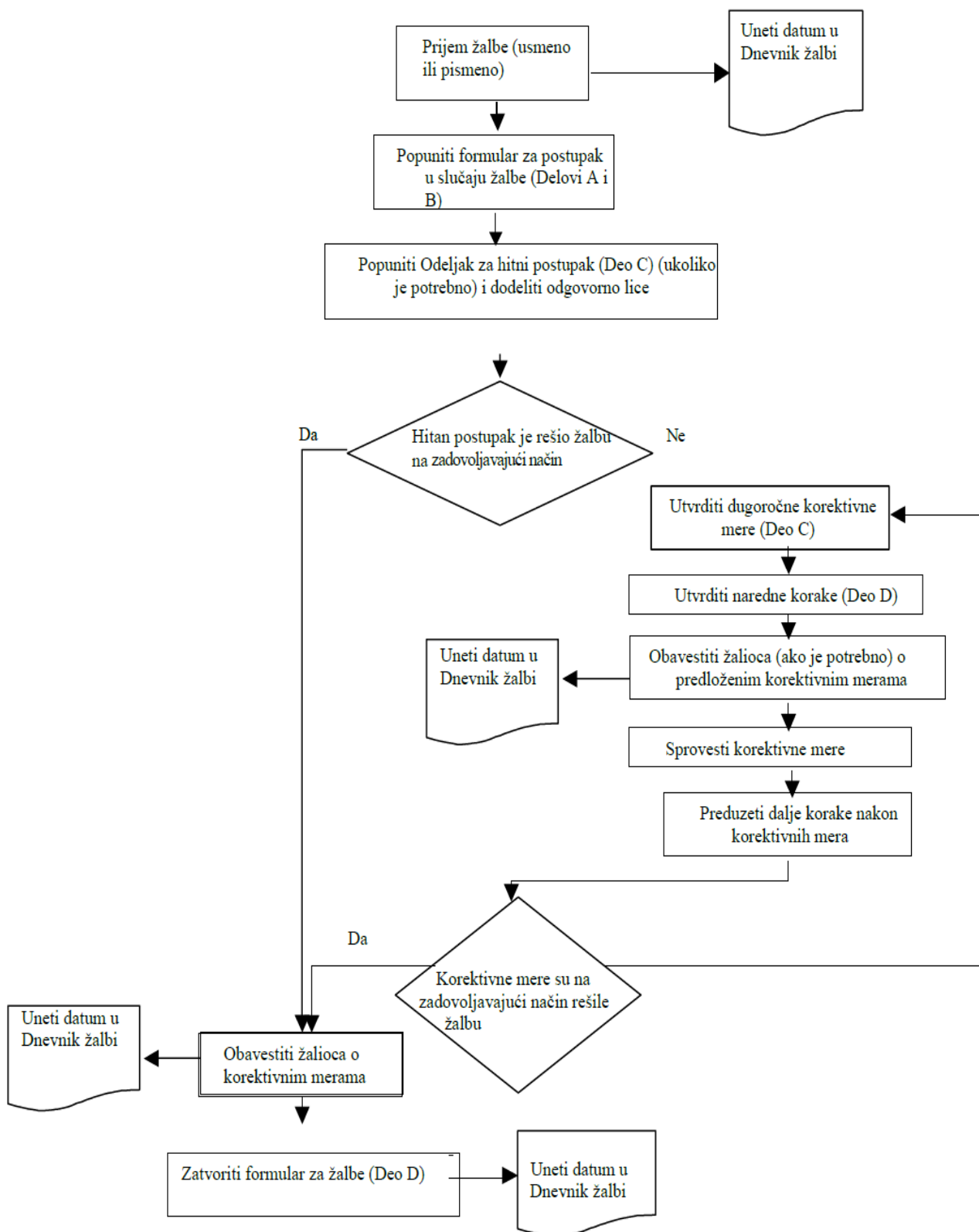
Adresa: Prvoslava Rakovića 4A, 34000 Kragujevac

Telefon: (034) 305-185

Imejl: office@energetika-kragujevac.com

Izvođač će učestvovati u Planu uključivanja zainteresovanih strana tako što će prosleđivati pritužbe Energetici za potrebe rešavanja istih. Sve pritužbe koje primi izvođač će biti evidentirane na gradilištu i prosleđene Energetici. Navedeno će biti predviđeno tenderskom dokumentacijom i Kodeksom ponašanja kompanije izvođača.

PRILOG I - Žalbeni postupak i obrazac za žalbu



Obrazac za žalbu

Ref. br.	
Puno ime	
Napomena: <i>ukoliko želite možete ostati anonimni ili zahtevati da se vaš identitet ne otkrije trećoj strani bez vaše prethodne saglasnosti</i>	<input type="checkbox"/> Želim da podnesem žalbu anonimno <input type="checkbox"/> Zahtevam da se moj identitet ne otkrije bez moje prethodne saglasnosti
Kontakt podaci Molimo označite kako biste želeli da vas kontaktiramo (poštom, telefonom, imejlom).	<input type="checkbox"/> Poštom: Unesite adresu za slanje pošte: _____ _____ <input type="checkbox"/> Telefonom: _____ <input type="checkbox"/> Imejlom: _____
Jezik Označite željeni jezik komunikacije	<input type="checkbox"/> Srpski <input type="checkbox"/> Drugi
Opis incidenta ili žalbe: Šta se dogodilo? Gde se dogodilo? Kome se dogodilo? Šta je rezultat problema?	
Datum incidenta/žalbe	<input type="checkbox"/> Incident/žalba koji se desio jednom (datum _____) <input type="checkbox"/> Desilo se više puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> U toku (problem je u toku)
Šta vidite kao rešenje problema?	

Molimo da formular vratite na sledeću adresu:

Dr. Andreja Ilić - Direktor

Energetika d.o.o

Adresa: Prvoslava Rakovića 4A, 34000 Kragujevac

Telefon: (034) 305-185

Imejl: office@energetika-kragujevac.com