**AKCIONI PLAN ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE I DRUŠTVENA PITANJA-Projekat rekonstrukcije magistralnih puteva, rekonstrukcija i izgradnja dionice puta**

**Tivat-Jaz (Tranša 3)**

| **Br.** | **Postupak** | **Ekološki i društveni rizici (Odgovornost/Koristi)** | **U skladu sa** | **Resursi, Investicione** **potrebe,Odgovornost** | **Vremenski rok** | **Kriterijumi** **uspješne implementacije** | **Status** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UR1** | **Procjena i upravljanje zaštitom životne sredine i društvenim pitanjima** | | | | | |  |
| 1.1 | **UZS sistem upravljanja zdravljem, bezbjednošću i zaštitom životne sredine (HSSE)**  Potrebno je da UZS uspostavi i implementira HSSE (i politike) u skladu sa zahtjevima ISO standarda i dobrom međunarodnom praksom (GIIP). Takođe, potrebno je uključiti odgovarajuće procese upravljanja, upravljanje promjenama (MoC) i druge procese prema potrebi svim izvođačima (i podizvođačima) kako bi se osiguralo da su pravna lica u mogućnosti da ispune očekivanja UR u skladu sa EBRD standardima. Uključiti upravljanje građevinskim i operativnim uticajima prema potrebi. | Upravljanje rizicima u oblasti zdravlja, bezbjednosti i životne sredine (HSSE) | UR1  ISO 14001 | Interni resursi UZS i spoljni saradnici | Prije početka izgradnje | Uspostavljen sertifikovani sistem upravljanja (ili slično).  Izvođači su 100% pravna lica.  Ocjena kvaliteta upravljanja HSSE Izvođača. |  |
| 1.2 | **Plan za upravljanje životnom sredinom i društvenim okruženjem tokom izgradnje izvođača radova (CESMP)**  Potrebno je da UZS, u sklopu HSSE sistema upravljanja, zahtijeva od izvođača da izradi ESMP za fazu izgradnje, a sve u cilju ispunjavanja zahtjeva zajmodavaca. Potrebno je iste u potpunosti integrisati i uspostaviti snažan mehanizam za implementcaiju mjera ublažavanja, koje su uspostavljene u finalnoj ESIA studiji kroz paket Planova upravljanja i procedura (ili prema potrebi putem alternativnog mehanizma).  U ovim planovima takođe će se definisati resursi potrebni za implementaciju programa upravljanja i programa praćenja i revizije, u skladu sa zahtjevima UR1; zahtjevima obuke, operativne kontrole EHS i praćenja rada kao i izvještavanje putem izvođača i podizvođača. | Upravljanje rizicima u oblasti zdravlja, bezbjednosti i životne sredine (HSSE) tokom izgradnje od strane Izvođača. | UR1/EBRD Obaveze definisane u ESIA studiji | Resursi Izvođača ili spoljni saradnici | Potrebno je da UZS, mjesec dana prije početka gradnje, revidira sve CESMP | Dostupan cijeli paket CESMP (koji ispunjavaju UR EBRD), spreman za implementaciju. |  |
| 1.3 | **HSSE resursi UZS**  UZS će razviti organizacionu strukturu koja će pokazati kako će se uspostaviti sistem upravljanja zdravljem, bezbjednošću i zaštitom životne sredine na Projektu i uspostaviti plan isporuke resursa. Organizaciona struktura UZS uključuje odgovarajuće kvalifikovane resurse iz oblasti životne sredine za nadgledanje primjene BMP, ESMP i drugih relevantnih planova, društvene resurse za praćenje primjene žalbenog mehanizma, LARP i SEP. U početku će se neusaglašenosti rješavati putem konsultantske podrške. | Upravljanje rizicima i problemima u oblasti HSSE | UR1  ISO 14001 | Interni resursi UZS i spoljni saradnici  (Inicijalna podrška u izgradnji kapaciteta za E&S predviđena je kroz pružanje tehničke pomoći UZS u 2020. godini) | Prije početka izgradnje | Uspostavljena šema organizacije kao i proces angažmana resursa.  Dostupni CV.  Angažovana lica. |  |
| 1.4 | **HSSE izvještavanje UZS**  UZS će poboljšati procese izvještavanja o projektima kako bi ispunio zahtjeve EBRD u okviru godišnjeg izvještavanja o E&S. | Izvještavanje o rizicima i problemima u oblasti HSSE | UR1 | Interni resursi UZS i spoljni saradnici  (Inicijalna podrška u izgradnji kapaciteta za E&S predviđena je kroz pružanje tehničke pomoći UZS u 2020. godini) | Prije početka izgradnje | Definisani i uspostavljeni procesi izvještavanja, korišćenjem godišnjeg obrasca za izvještavanje o E&S i ažuriranja o implementaciji ESAP. |  |
| 1.5 | **Plan nadzora izvođača**  Potrebno je da UZS razvije i implementira plan nadzora izvođača koji će da uključuje monitoring i primjenu EHSS i zahtjeva na rada u skladu sa UR EBRD. | Omogućava praćenje realizacije u odnosu na UR2 i ostale UR. | EBRD UR2  GIIP | Interni resursi UZS | Dva mjeseca prije početka izgradnje. | Mjesečni izvještaji monitoringa uključujući relevantne informacije o usklađenosti sa UR.  Nadzorni tim izvođača da posjeduje adekvatan kadar i resurse. |  |
| 1.6 | **Procjene saobraćaja**  UZS će naručiti dodatnu procjenu gustine saobraćaja tokom normalnih uslova u toku sezone da bi potvrdili uticaj na vozila koja žele da skrenu levo i dodatno potvrde zahtjeve za pešačke i prelaze za životinje. | Potvrda da Projekat ispunjava bezbjednosne zahtjeve | EBRD UR 1  Nacionalna regulativa | Interni resursi UZS ili spoljni saradnici | Prije početka izgradnje | Završeno prije početka radova. Ažuriran projekat prije početka izgradnje tako da odražava ishod procjene. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UR2** | **Radna snaga i uslovi rada** | | | | | |  |
| 2.1 | **Plan upravljanja radnom snagom i radnim uslovima & Politika ljudskih resursa (HR Policy) izvođača radova**  UZS će zahtijevati od Izvođača da pripremi i primijeni Plan upravljanja radnom snagom i radnim uslovima u skladu sa politikom EBRD. Potrebno je da plan sadrži i politiku ljudskih resursa (HR), žalbeni mehanizam za radnike, jednake mogućnosti, odredbe za zaštitu od rodno zasnovanog nasilja i uznemiravanja i odredbe kodeksa ponašanja. | Smanjenje rizika povezanih sa radom.  Jasno razumijevanje zahtjeva među izvođačima, podizvođačima i radnicima.  Ublažavanje uticaja epidemije izazvane Covid-19 | EBRD UR2  GIIP | Resursi izvođača  Dodatne informacije o radu i radnim uslovima dostupne su na sledećem linku  (<https://www.ebrd.com/sustainability-covid.html>) | Dva mjeseca prije početka izgradnje. | Politike i planovi su u skladu sa UR2/uslovima UZS. Politike su lako dostupne i implementirane od strane svih izvođača i podizvođača. Uključeno 100% u ugovorima izvođača i podizvođača. |  |
| 2.2 | **Upravljanje bezbjednosnim rizicima**  UZS će izvršiti procjenu bezbednosnih rizika i tražiti od izvođača da vrši upravljanje bezbjednošću (npr. u okviru Plana upravljanja radnom snagom i radnim uslovima ) u skladu sa zahtjevima UR2 i dobrovoljnim principima o bezbjednosti i ljudskim pravima. | Smanjenje bezbjednosnih rizika i rizika ugrožavanja ljudskih prava. | EBRD UR2  Dobrovoljni standardi  GIIP | Resursi izvođača.  Nadzor UZS | Dva mjeseca prije raspisivanja tendera za odabir firme u oblasti upravljanja bezbjednošću. | Adekvatna procjena bezbjednosnih rizika.  Uspostavljanje Plana za upravljanje bezbjednošću i izvještavanje njegovoj implementaciji. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UR3** | **Efikasnost resursa, sprječavanje i kontrola zagađenja** | | | | | | | | |  |
| 3.1 | **Resursna efikasnost**  Izvođač radova će izraditi Plan upravljanja resursima kako bi pokazao na koji način će povećati efikasnost resursa (npr. ponovna upotreba iskorišćenog materijala). | Resursna efikasnost | EBRD UR2 | | Izvođač | | Mjesec dana prije početka izgradnje. | | Uspostavljanje plana i njegova implementacija. |  |
| 3.2 | **Kvalitet vazduha, buka & vibracije**  Izvođač radova će izraditi Planove kvaliteta vazduha i buke/upravljanja vibracijama u skladu sa zatjevima EBRD, kako bi uključio sve mjere ublažavanja koje su utvrđene u ESIA studiji, i uključeni Okvirni ESMP. | Omogućiti efikasan menadžment i ublažavanje uticaja vezanih za kvalitet vazduha, nivo buke i vibracija. | EBRD UR3 | | Izvođač(i) | | Dva mjeseca prije početka izgradnje. | | Planovi upravljanja revidovani i potpisani od strane UZS prije početka izgradnje. Implementacija Plana upravljanja navedena u svim ugovorima sa podizvođačima. |  |
| 3.3 | **Zaštita vodnih resursa**  Izvođač radova će uspostaviti C-ESMP-ove za radove koji će se izvoditi u vodi, koji će definisati mjere za sprječavanje zagađenja i reagovanje u vanrednim situacijama. Navedeni planovi će sadržati sve mjere ublažavanja definisane u ESIA studiji. | Smanjeni rizici vezani za vodne resurse i kvalitet vode tokom izgradnje. | EBRD UR3  EU i nacionalno zakonodavstvo | | Izvođač(i) | | Prije početka izgradnje | | Planovi upravljanja revidovani i potpisani od strane UZS prije početka izgradnje.  Implementacija Plana upravljanja koji će biti naveden u svim ugovorima sa podizvođačima. |  |
| 3.4 | **Projekat odvođenja voda**  UZS će naručiti ili preduzeti dodatni tehnički (inženjerski) pregled/reviziju detaljnog projekta odvodnje kako bi se potvrdilo da su 1) mere zaštite adekvatne za zaštitu Tivatskih solila u normalnim uslovima rada i u slučaju nezgode/prosipanja na putu 2) predložene mere koje će se baviti pitanjima zajednice koje se odnose na rizike od poplava. | Smanjeni rizici vezani za odvođenje vode, izlivanje i poplave kao i sa tim zabrinutost zajednice zbog poplava koje se javljaju na predmetnom putu. | EBRD UR3  EU i nacionalno zakonodavstvo | | UZS | | Prije početka izgradnje | | Izvještaj o reviziji da bude pripremljen i dostavljen EBRD prije imenovanja izvođača radova.  Adekvatno angažovanje zainteresovanih strana koje su pod uticajem projekta u skladu sa predloženim planovima. |  |
| 3.5 | **Planovi upravljanja građevinskim otpadom**  Izvođač radova će izraditi Planove upravljanja građevinskim otpadom (neopasni i opasni otpad) koji se baziraju na hijerarhiji ublažavanja u skladu sa EBRD politikom. Sav otpad će biti odložen na lokaciji odobrenoj od strane nadležnog preduzeća. | Kontrola opasnog i neopasnog otpada | EBRD UR3  EU i nacionalno zakonodavstvo | | Resursi izvođača | | Prije početka izgradnje | | Planovi upravljanja revidovani i potpisani od strane UZS prije početka izgradnje.  Implementacija Plana upravljanja koji će biti naveden u svim podugovorima. |  |
| 3.6 | **Planovi upravljanja opasnim materijalima**  Izvođač radova će izraditi Planove upravljanja opasnim materijalima (neopasni i opasni otpad) koji se baziraju na hijerarhiji ublažavanja u skladu sa EBRD politikom. Sav otpad će biti odložen na lokaciji odobrenoj od strane nadležnog preduzeća. | Kontrola izlaganja opasnim materijalima. | EBRD UR3  EU i nacionalno zakonodavstvo | | Resursi izvođača | | Prije početka izgradnje | | Planovi upravljanja revidovani i potpisani od strane UZS prije početka izgradnje.  Implementacija Plana upravljanja koji će biti naveden u svim podugovorima. |  |
| **UR4** | **Bezbjednost i zdravlje** | | | | | | | | | |
| 4.1 | **Plan zaštite zdravlja i bezbjednosti na radu (OHS)**   * UZS da zahtijeva od izvođača da izradi Plan upravljanja zaštitom na radu u skladu sa EBRD politikom. Plan treba da uključuje zahtjeve UR2 i UR4, rizik od infekcije korona virusom (Covid-19) i treba da uključi, između ostalog: * Specifične procjene rizika aktivnosti (uključujući sve teme EHSS); * Posebne postupke i operativne kontrole da se rizici i uticaji svedu na minimum; * Obuka i osposobljavanje kadra; * Planiranje odgovora na hitne slučajeve; * Osnovne potrebe (voda, sanitacija, itd.); * Izvještavanje o incidentima i istraga; * Bezbjednosna oprema; * Kontrola saobraćaja; * Zdravlje i bezbjednost zajednice. | Smanjiti rizik i ozbiljnost potencijalnih OHS incidenata na projektu. | | EBRD UR4, UR2 GIIP | | Sopstveni resursi, stručni konsultanti.  Dodatne informacije o zdravlju i sigurnosti i povezanim procjenama rizika od Covid-19 i prateći odgovori dostupni su na (<https://ebrd.com/covid19-workplace.pdf>) | | Najmanje 2 mjeseca prije početka izgradnje. | Plan uključuje:  kompletnu analizu opasnosti; odgovarajuće OHS preporuke; proceduru efektivne obuke; adekvatnu kontrolu i izvještaje, kao i adekvatnu istragu incidenata. |  |
| 4.2 | **Nadzor nad zaštitom na radu (OHS)**  UZS nadzor nad zaštitom na radu je ojačan angažovanjem stručnjaka i adekvatnim resursima, sa najmanje jednim stručnjakom za poslove zaštite i zdravlja na radu (OHS).  UZS da osigura da Izvođač angažuje najmanje jednog stručnjaka zaštite na radu tokom izgradnje. | UZS snosi krajnju odgovornost za ishode u vezi sa zaštitom na radu. | | EBRD URs 1,2,4 GIIP | | Sopstveni resursi, stručnjaci za poslove zaštite i zdravlja na radu  (Inicijalna podrška u izgradnji kapaciteta za E&S predviđena je kroz pružanje tehničke pomoći UZS u 2020. godini) | | Revizija tokom perioda izgradnje i pregledani izvještaji u skladu sa dinamikom. | Neusklađenost identifikovana u revizijama i izvještajima, adresirana na vrijeme.  Projekat se u potpunosti sprovodi u skladu sa UR2 i UR4. |  |
| 4.3 | **Plan upravljanja saobraćajem**  Izvođač radova će izraditi Plan upravljanja saobraćajem u skladu sa GIP i uključiti minimalne obaveze u vezi sa bezbjednošću na putevima u skladu sa ESIA. | Ograničava saobraćajne smetnje na putu, definiše zahtjeve za bezbjednost na putu, uključuje odgovarajuće bezbjednosne odredbe za ugrožene korisnike. | | EBRD UR4, GIIP | | Sopstveni resursi, stručnjaci u oblasti transporta i bezbjednosti na putevima. | | Najmanje 2 mjeseca prije početka izgradnje. | Nesreće su unutar normativnih nivoa. Nema smrtnih slučajeva ili ozbiljnih povreda. Nema većih smetnji u saobraćaju. Nema značajnih problema sa priključivanjem. Adekvatne odredbe o sigurnosti za ugrožene korisnike (npr. učenici u školi itd.) |  |
| 4.4 | **Plan reagovanja u slučaju vanrednih situacija (EPRP)**  Izvođač radova će da izradi i implementira EPRP u skladu sa UR EBRD. Potrebno je da se obezbijedi obuka i oprema za i reagovanje u hitnim slučajevima, kao i da se ista primjenjuje na licu mjesta. | Obezbjeđuje resurse i koordinaciju u cilju sprječavanja predviđenih nesreća ili odgovora u slučaju vanrednih situacija | | EBRD UR4, GIIP | | Sopstveni resursi, stručnjaci za poslove zaštite i zdravlja na radu | | Najmanje 2 mjeseca prije početka izgradnje. | Plan u potpunosti pripremljen u skladu sa UR2 i UR4, uključujući opasne materijale, prirodne opasnosti, epidemije, procjenu kvaliteta zdravstvenih usluga, nesreće na radu i saobraćajne nesreće. Izvještaji o incidentima pokazuju efikasnost reagovanja. |  |
| **UR5** | **Otkup zemljišta, prinudno preseljenje i ekonomsko raseljavanje** | | | | | | | | |  |
| 5.1 | **Plan otkupa zemljišta i preseljenja (LARP)**  UZS (uz nadzor međunarodnog konsultanta) da pripremi i implementira LARP (u skladu sa UR5) koji je u skladu sa Okvirnim LARF koji adresira bilo kakve dodatne obaveze vezane za otkup zemljišta. | Smanjiti rizik značajnih uticaja/štete na što manji broj zainteresovanih strana koje će se fizički i ekonomski preseliti ili koje su pogođene drugim značajnim uticajima. | EBRD UR5 | | Nacionalni kosultanti.  Nadzor od strane međunarodnih konsultanata. | | Prije otkupa zemljišta i najmanje 3 mjeseca prije početka izgradnje. | | Pripremljen LARP dostavljen EBRD.  Izvještaji o monitoringu da pokažu nivo iznosa kompenzacije, mjere obnove življenja, upravljanje žalbenim mehanizmom sa subjektima pod uticajem projekta i završetak procesa pregovaranja u planiranom roku.  Ograničen broj žalbi na čekanju ili neriješenih žalbi. |  |
| **UR6** | **Biodiverzitet i prirodni resursi** | | | | | | | | |  |
| 6.1 | UZS će obezbjediti dodatne studije i povezane aktivnosti kako je navedeno u Okvirnom akcionom planu za biološku raznolikost (F-BAP) i ažurirati F-BAP u Akcioni plan biodiverziteta na osnovu rezultata ovog rada. Po potrebi, ažuriranja BAP će biti unijeta u građevinske (i izvođače) planove upravljanja i nadgledanja biodiverziteta (BMMP) nakon što bude dostupan detaljan dizajn i potrebna istraživanja budu finalizovana. | Upravljanje rizicima po biodiverzitet tokom izgradnje. | EBRD UR6 | | Sopstveni resursi UZS i savjetnici specijalisti | | Početno ažuriranje najmanje dva mjeseca pre početka izgradnje. Daljnja ažuriranja prema potrebi na osnovu rezultata godišnjeg istraživanja. | | Ažurirani BAP da bude potvrđen od strane TA i podijeljen sa EBRD.  Ažuriran BMMP da bude potvrđen od strane TA i podijeljen sa EBRD. Svi zaposleni izvođača radova da razumiju i poštuju zahteve ESMP i zahtjeve Plana posvećenosti projektu. |  |
| 6.2 | UZS da imenuje službenika zaštite životne sredine (ECoW), za monitoring i upravljanje rizicima u oblasti biodiverziteta tokom izgradnje.  UZS takođe da obezbijedi da izvođač angažuje stručnjaka za zaštitu životne sredine za sprovođenje monitoringa i upravljanje rizicima iz oblasti biodiverziteta tokom izgradnje.  Očekuje se da će UZS u kratkom roku nadoknaditii sve nedostatke u resursima uz podršku konsultanata za životnu sredinu i društvenog okruženja. | Omogućiti efikasno upravljanje i ublažavanje potencijalnih uticaja tokom izgradnje na biodiverzitet. | EBRD UR6 | | UZS i/ili izvođač(i)  (Inicijalna podrška u izgradnji kapaciteta za E&S predviđena je kroz pružanje tehničke pomoći UZS u 2020. godini) | | Dva mjeseca prije početka izgradnje. | | CV kompetentnog stručnjaka za zaštitu životne sredine EcoW koji je odobren od strane EBRD. Ugovor i projektni zadatak za ECoW. |  |
| 6.3 | UZS da obezbijedi istraživanje slatkovodnih beskičmenjaka i definiše dodatne mjere ublažavanja, po potrebi za uključivanje u BMP.  . | Dopuniti dio koji se odnosi na polazno stanje biodiverziteta, kako bi se obuhvatili slatkovodni beskičmenjaci na projektnom području (PPA). | EBRD UR6 | | Ekspert za ekologiju | | Ljeto 2020. godine | | Nalazi slatkovodnih beskičmenjaka unijeti u baznu studiju biodiverziteta. |  |
| 6.4 | UZS da potvrdi tačnu lokaciju i broj propusta za prelaze životinja sa nacionalnim ekspertom. | Ublažiti rizike projekta, povezane sa fragmentacijom staništa i udesima. | EBRD UR6 | | Ekspert za ekologiju | | Prije završetka faze projektovanja. | | Izvještaj o rezultatima istraživanja i preporuke unešene u ESIA studiji, finalnom Projektu i ugovorima izvođenje građevinskih radova. |  |
| **UR8** | **Kulturna baština** | | | | | | | | | |
| 8.1 | **Procedura slučajnih arheoloških nalaza**  UZS zahtijeva od izvođača da razvije i primijeni proceduru za slučajne arheološke nalaze. | Omogućava čuvanje neočekivanih nalaza zbog budućeg ispitivanja | EBRD UR8  Nacionalno zakonodavstvo. | | Resursi izvođača | | Prije početka izgradnje. | | Procedura za slučajne arheološke nalaze. |  |
| **UR10** | **Objavljivanje informacija i uključivanje zainteresovanih strana** | | | | | | | | | |
| 10.1 | **Angažovanje zainteresovanih strana**  UZS će dalje implementirati SEP kao što je predviđeno u ovom dokumentu. Angažovanje zainteresovanih strana treba sprovesti u skladu sa ažuriranim smjernicama u SEP i ESIA studiji , a koji su izmijenjeni zbog nametnutih ograničenja usljed pandemije Covid-19.  UZS će angažovati eksperta za socijalna pitanja koji će ažurira i implementira SEP.  UZS će osigurati da izvođač (i podizvođači) prenesu relevantne elemente SEP u njihove planove rada, što će se prenijeti i u ugovorne obaveze. | Adekvatno informisane zainteresovane strane (koje su pod uticajem projekta) o predstojećim projektnim aktivnostima, kao i njihovo učestvovanje u sprovođenju mjera ublažavanja koje su osmišljene radi njihove zaštite od uticaja.  Novonastali problemi mogu biti identifikovani kao i dati odgovori na iste, prije prije nego eskaliraju. | EBRD UR10, GIIP  Nacionalno zakonodavstvo (Zakon o procjeni uticaja na životnu sredinu (EIA)). | | Budžet za zaposlene, prevoz, nabavku materijala, itd.  UZS ekspert za socijalna pitanja će obezbijediti da zahtjevi ugovora osiguraju implementaciju relevantnih aktivnosti definisanih u SEP.  (Inicijalna podrška u izgradnji kapaciteta za E&S predviđena je kroz pružanje tehničke pomoći UZS u 2020. godini)  Dodatne informacije o amgažmanu zainteresovanih strana, kao i adekvatan odgovor na pandemiju Covid-19 su dostupni na linku: <https://ebrd.com/covid19-consultation.pdf> | | U potpunosti usklađen SEP treba ponovo pregledati 2 mjeseca prije početka izgradnje.  Implementacija: sve faze projekta | | Odgovarajući kvalifikovan kadar iz ove oblasti zaposlen i prisutan na terenu.  Pokazatelji identifikuju novonastala pitanja i omogućavaju pravovremene odgovore.  Postizanje ciljeva koje definiše SEP.  Zainteresovana lica su uključena na proaktivan i vidljiv način u proces kao što je navedeno u SEP. |  |
| 10.2 | **Proces upravljanja žalbama (PUŽ)**  Potpuno implementirati postojeći postupak upravljanja žalbama, uključujući pregled resursa i angažovanih lica za potrebe PUŽ.  Ovo podrazumijeva da UZS sprovodi proces upravljanja žalbama i da UZS osigura da izvođači sprovodi PUŽ posebno za radnike. | Efektivna mreža povratih informacija postoji kako bi se identifikovali i riješili novonastali problemi tokom projekta. | EBRD UR10, GIIP | | Uključen u SEP | | U toku, ali treba biti što hitnije implementiran. | | Proces upravljanja žalbama (PUŽ) prepoznat kao pouzdan kod većeg broja zainteresovanih strana.  PUŽ je korišćen kao primarni kanal komunikacije u procesu podnošenja žalbi od strane subjekata pod uticajem projekta.  Pravovremeno riješene žalbe na zadovoljstvo strana pod uticajem projekta, u skladu sa UR10 (Paragraf 28). |  |