Republika Srbija

Ministarstvo finansija

Kneza Miloša 20

11000 Beograd

**Plan angažovanja zainteresovanih strana (PAZS)**

za

Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz

projekat tržišta kapitala (P176069)

*Finalna verzija*

Januar 2023

Sadržaj

[1. UVOD 6](#_Toc89350853)

[1.1 Opis projekta i konteksta 6](#_Toc89350854)

[1.2 Svrha i opravdanje za PAZS 8](#_Toc89350856)

[1.3 Zahtevi nacionalnog zakonodavstva 8](#_Toc89350857)

[1.4 Ekološki i socijalni standard Svetske Banke o angažovanju zainteresovanih strana (EES10) 9](#_Toc89350858)

[2. REZIME PRETHODNIH AKTIVNOSTI ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA 9](#_Toc89350859)

[3. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA 10](#_Toc89350860)

[3.1 Strane na koje utiče projekat 10](#_Toc89350861)

[3.2 Ostale zainteresovane strane 11](#_Toc89350862)

[3.3 Pojedinci ili Grupe u nepovoljnom ili ugroženom položaju 11](#_Toc89350863)

[3.4 Rezime potreba za angažovanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesovanja i uticaja 12](#_Toc89350864)

[4. PROGRAM ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA 15](#_Toc89350865)

[4.1. Svrha i vremenski okvir angažovanja zainteresovanih strana 15](#_Toc89350866)

[4.2 Predložena strategija za objavljivanje 15](#_Toc89350867)

[4.3 Predlog strategije za konsultacije i aktivnosti angažovanja 15](#_Toc89350868)

[5. RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA 25](#_Toc89350869)

[5.1. Resursi 25](#_Toc89350870)

[5.2 Upravljačke funkcije i odgovornosti 26](#_Toc89350871)

[6. MEHANIZAM PODNOŠENJA ŽALBI 26](#_Toc89350872)

[6.1 Iznošenje žalbi/pritužbi 27](#_Toc89350873)

[6.2 Administracija žalbi 27](#_Toc89350874)

[6.3 Izveštavanje o žalbama i povratnim informacijama dobijenih od korisnika 28](#_Toc89350875)

[6.4 Dnevnik žalbi 28](#_Toc89350876)

[6.5 Praćenje i izveštavanje o žalbama 29](#_Toc89350877)

[7. SLUŽBA SVETSKE BANKE ZA REŠAVANJE ŽALBI 30](#_Toc89350878)

[8. PRAĆENJE I IZVEŠTAVANJE 30](#_Toc89350879)

[8.1 Izveštavanje zainteresovanih strana 32](#_Toc89350884)

9. Annex Izveštaj sa sprovedenih javnih konsultacija………………………………………………………33

**Lista brojeva**

Nije pronađena tabela sa brojevima.

**Lista tabela**

[Tabela 1: Matrica uticaja i interesa 13](#_Toc48160251)

[Tabela 2: Nivo angažovanja zainteresovanih strana na osnovu njihovog niova interesovanja i uticaja 13](#_Toc48160252)

[Tabela 3: Predložena strategija za konsultacije 16](#_Toc48160254)

[Tabela 4: Okvirne budžetske kategorije za efektivno sprovođenje aktivnosti angažovanja 25](#_Toc48160255)

[Tabela 5: Kontakt podaci za podnošenje žalbi……………………………………………….………………29](#_Toc48160257)

[Tabela 6: Indikatori praćenja 30](#_Toc48160258)

|  |  |
| --- | --- |
| **LISTA SKRAĆENICA** | |
| CŠŽ | Centralni šalter za žalbe |
| E&S | Ekološki i socijalni |
| PESO | Plan ekoloških i socijalnih obaveza |
| ESO | Ekološki i socijalni okvir |
| OUŽSD | Okvir upravljanja životnom sredinom i društvom |
| PUŽSD | Plan za upravljanje životnom sredinom i društvom |
| ESS | Ekološki i socijalni standardi |
| ŽM | Žalbeni mehanizam |
| VRS | Vlada Republike Srbije |
| SRŽ | Služba za rešavanje žalbi |
| MF | Ministarstvo finansija |
| NVO | Nevladina organizacija |
| SG | Službeni Glasnik |
| ZiB | Zdravlje i bezbednost |
| OZS | Ostale zainteresovane strane |
| JIP | Jedinica za implementaciju projekta |
| RS | Republika Srbija |
| DF | Državna firma |
| SB  KHoV  SZTK  PAZS | Svetska Banka  Komisija za hartije od vrednosti  Strategija za razvoj tržišta kapitala  Plan angažovanja zainteresovanih strana |

POJMOVNIK

**Konsultacije:** Proces razmene informacija i dobijanja povratnih informacija i/ili saveta od zainteresovanih strana i uzimanje ovih stavova u obzir prilikom donošenja odluka o projektu i/ili postavljanja ciljeva i definisanja strategija.

**Ekološki i socijalni standardi (ESSs):** 10 [ekoloških i socijalnih standarda](https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards) (ESSs) utvrđivanje uslova koji se primenjuju na sva nova finansiranja investicionih projekata Svetske banke omogućavajući Svetskoj banci i Zajmoprimcu da upravljaju ekološkim i socijalnim rizicima projekata.

**Strane na koje utiče projekat**: obuhvata one na koje projekat utiče ili će verovatno na njih uticati zbog stvarnih uticaja ili potencijalnih rizika po njihovo fizičko okruženje, zdravlje, bezbednost, kulturne običaje, opšteg blagostanja. Ove zainteresovane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući lokalne zajednice.

**Ostale zainteresovane strane:** odnose se na pojedince, grupe ili organizacije koje imaju interes u projektu, a koji može biti opravdan lokacijom projekta, njegovim karakteristikama, njegovim uticajem ili je stvar opšteg interesa. Na primer, ove strane mogu uključiti regulatore, vladine zvaničnike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademike, sindikate, organizacije žena, druge društvene organizacije i kulturna udruženja.

**Zainteresovane strane:** Kolektivno upućivanje na pojedinca ili grupe koji su: (a) pod uticajem projekta ili će biti pod njegovim uticajem (*strane na koje projekat utiče*); i (b) koje mogu imati interes u projektu (*druge zainteresovane strane*).

**Angažovanje zainteresovanih strana**: je kontinuirani i iterativni proces kojim Zajmoprimac identifikuje, komunicira i olakšava dvosmerni dijalog sa ljudima na koje utiču njegove odluke i aktivnosti, kao i sa drugima koji su zainteresovani za sprovođenje i ishode njegovih odluka i projekat. Uzima u obzir različite potrebe za pristupom i komunikacijom različitih grupa i pojedinaca, posebno onih koji su u nepovoljnijem ili ranjivom položaju, uključujući razmatranje i komunikacijskih i fizičkih izazova pristupačnosti. Angažovanje počinje što je ranije moguće u pripremi projekta jer rana identifikacija i konsultacije sa stranama na koje projekat utiče i zainteresovanim stranama omogućava razmatranje stavova i zabrinutosti zainteresovanih strana u dizajnu, implementaciji i radu projekta.

**Ponovno kalibriranje angažovanja zainteresovanih strana:** Prilagođavanje aktovnosti angažovanja zainteresovanih strana u vreme pandemije COVID-19 i potrebe za fizičkim distanciranjem.

**Plan angažovanja zainteresovanih strana (PAZS):** Ovaj plan je pripremljen da usmerava razvoj AZS-a specifičnih za podprojekte i da obezbedi efektivno angažovanje zainteresovanih strana tokom tranzicije ka njima

# UVOD

## Opis projekta i konteksta

## Opšti ciljevi projekta su da (i) poboljša okruženje koje omogućava razvoj tržišta kapitala i (ii) produbi tržište korporativnih obveznica, uključujući zelena i druga tematska izdanja[[1]](#footnote-2).

Ciljevi projekta će se posmatrati iz tri ugla, sa dve komponente i nekoliko podkomponenti. Ova tri ugla su: (1) poboljšanje ambijenta za podsticaj – (i) uspostavljanjem jedinice za tržišta kapitala u Ministarstvu finansija (MF) i jačanjem institucija tržišta kapitala, posebno Komisije za hartije od vrednosti i Centralnog registra putem njihovog usklađivanja sa relevantnim međunarodnim principima (tj. IOSCO principi); (ii) stvaranje jedinstvenog šaltera i podrška tehničke pomoći (TA) za implementaciju Strategije za razvoj tržišta kapitala kao i za jačanje BELEKS-a, (2) produbljivanje ponude (emitovanje većeg broja korporativnih obveznica i/ili drugih instrumenata nedržavnih hartija od vrednosti) – kreiranjem programa emisije korporativnih obveznica, uključujući poseban fokus na zelena i druga tematska izdavanja, sa eksplicitnim naglaskom na finansiranje klimatskih promena, i 3) produbljivanje strane potražnje (privlačenje većeg broja investitora) – pojednostavljivanjem režima oporezivanja tržišta kapitala zasnovanog na sveobuhvatnoj analizi koja je završena 2022. godine i ima za cilj da identifikuje rešenje za neaktivne račune. Dizajn projekta će biti struktuiran oko dve glavne komponente sa nekoliko podkomponenti: Komponenta 1 – Institucionalne, zakonske i regulatorne reforme i Komponenta 2 – Program izdavaoca korporativnih obveznica (Grafikon 1).

Grafikon 1: **Opšti cilj projekta i njegova veza sa komponentama projekta**[[2]](#footnote-3)

Sveobuhvatni rezultat projekta biće razvoj posebne jedinice fokusirane na tržište kapitala („one stop shop“) za usluge tržišta kapitala. Cilj „one stop shop“ biće pružanje sveobuhvatnog skupa usluga u vezi sa razvojem tržišta kapitala. Sastojiće se od kvalifikovanog osoblja iz MF i SSC i relevantnih vladinih agencija i biće smeštena u okviru MF. Očekuje se da će služba na jednom mestu biti odgovorna za sve aktivnosti vezane za tržište kapitala koje uključuju opštu javnost i/ili subjekte privatnog sektora. One-stop shop će pratiti implementaciju Strategije za razvoj tržišta kapitala, podržavati sprovođenje neregulatornih aktivnosti, koordinirati međuinstitucionalnu saradnju, upravljati portalom zasnovanim na web-u i pružati centralizovanu podršku učesnicima na tržištu. Na primer, „one-stop shop“ će voditi stvaranje interaktivnog web portala zasnovanog na internetu u kojem će javnost imati centralizovan, digitalizovan sistem informacija u vezi sa izdavanjem korporativnih obveznica i drugim proizvodima tržišta kapitala koji uključuju mogućnosti ulaganja i zakonske regulative kako za domaće tako i za međunarodne investitore. To će takođe biti glavni web-bazirani portal za izdavaoce koji žele da odgovore na zahteve ključnih vlasti. Interaktivni web-bazirani portal bi bio isporuka „sve na jednom mestu“ između ostalih aktivnosti razvoja tržišta kapitala. „One stop shop“ može doprineti finansijskom obrazovanju uvođenjem proizvoda tržišta kapitala i materijala znanja postavljenih na web stranici. Takođe može podići svest o potrebi razvoja zelenog i klimatskog finansiranja u zemlji. Služba na jednom mestu će izvršavati kritične zadatke i aktivnosti u okviru komponente 1 i 2 kao što je opisano u nastavku. Strategija za razvoj tržišta kapitala identifikovala je stvaranje onlajn, portala baziranog na jednom šalteru kao ključno za centralizaciju trenutne različite, fragmentirane prirode tržišta kapitala za investiranje u Srbiji – informacije se protežu kroz različite agencije i veze u nekoliko postojećih politika i pravnih okvira. Slične inicijative održane su u Šri Lanki kako bi se pojednostavile informacije o tržištu kapitala. [[3]](#footnote-4)

**Komponenta 1: Institucionalne, pravne i regulatorne reforme**

Ova komponenta će se fokusirati na podršku vladi u jačanju institucionalnog, pravnog i regulatornog okvira za razvoj tržišta kapitala. Podkomponente su: 1.1 Jedinica za tržišta kapitala MF, 1.2 Jačanje Komisije za hartije od vrednosti Srbije i Centralnog registra hartija od vrednosti, 1.3 Jačanje BELEKS-a, 1.4 Reforma oporezivanja tržišta kapitala i 1.5 Druga tehnička pomoć za podršku implementaciji Strategije razvoja tržišta kapitala.

Kroz komponentu, podrška će biti pružena MF (MFS i CFU) za upravljanje projektima i operativne troškove, uključujući finansiranje troškova u vezi sa nabavkom, finansijskim upravljanjem, praćenjem i evaluacijom, izveštavanjem, zaštitnim merama i tehničkim nadzorom, koordinacijom politike, nezavisnu verifikaciju ostvarenih performansi i vršenje nezavisnih tehničkih revizija i nezavisnih finansijskih revizija Projekta.

**Komponenta 2: Program izdavaoca korporativnih obveznica (CBIP)**

Ova komponenta će se fokusirati na proširenje baze izdavaoca korporativnih obveznica. Uopšteno govoreći, ova komponenta će olakšati izdavanje korporativnih obveznica u lokalnoj valuti (srpski dinar, RSD) počevši od identifikacije potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica do završetka izdavanja obveznica bilo privatno plasiranih ili javno kotiranih. U odabranim slučajevima, aktivnosti nakon izdavanja će takođe biti podržane, posebno oko zelenih i tematskih obveznica. Posebna radna grupa u MF uz podršku KHoV i drugih relevantnih zainteresovanih strana će identifikovati početnu dugačku listu potencijalnih izdvaoca korporativnih obveznica, proceniti njihove potrebe u vezi sa tehničkom pomoći, obukom i smernicama kako bi se ovim kompanijama omogućilo da se pripreme za izdavanje, a zatim će ih voditi kroz proces izdavanja obveznica. Ovo će uključivati izgradnju sveobuhvatnog programa kroz rad sa subjektima kao što su advokatske firme, finansijske savetodavne firme, agencije za kreditni rejting i drugi kritični pružaoci profesionalnih usluga po potrebi. Učesnici i odabrani izdavaoci korporativnih obvenica neće direktno dobiti sredstva iz projekta. Prema tome, projekat će obezbediti izgradnju kapaciteta i tehničku pomoć MF za podršku potencijalnim izdavaocima tokom pripremnog procesa za izdavanje korporativnih obveznica. MF i SSC smatraju da preko 200 kompanija može imati potencijal za prijem u program, od kojih bi otprilike 15 do 20 nefinansijskih kompanija moglo biti spremno za izdavanje u bliskoj budućnosti ako im se pruži podrška. [[4]](#footnote-5)

Početni korak biće uspostavljanje radne grupe i identifikacija kompanija za dugačku listu firmi primljenih u program. Radna grupa predvođena MF će administrirati i sprovoditi program izdavaoca korporativnih obveznica (CBIP) sa prihvatljivim osobljem i procedurama za uspešno izvršenje programa. Radna grupa će minimalno uključivati MF, KHoV i Privrednu komoru. Predstavnik institucionalnih investitora bi takođe bio od značaja. Radna grupa će stvoriti široku mrežu kako bi privukla interesovanje potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica tako što će se oslanjati na listu pripremljenu od strane Agencije za privredne registre, rad koji je preduzet u okviru pripreme Strategije za razvoj tržišta kapitala i saradnju sa Privrednom komorom, koja ima odlične veze sa kompanijama u različitim sektorima. Preliminarni kriterijumi za preduzeća koje treba da budu primljene na dugu listu i da budu u mogućnosti da imaju koristi od pomoći koja između ostalog uključuje: (i) spremnost izraženu pismom posvećenosti da prođu kroz neophodna poboljšanja korporativnog upravljanja i finansijskih procesa, i da prihvati zahteve transparentnosti sa vlasnicima obveznica, (ii) nema negativnih informacija u relevantnim kreditnim registrima, (iii) ostvaruje dobit u prethodne tri godine – sa izuzetkom za 2020. ako je u vezi sa COVID-19, (iv) minimalni operativni prihod, (v) maksimalni dug/ koeficijent kapitala i minimalni koeficijent pokrića kamata, i (vi) nije uključen u sektore koji su na negativnoj listi Svetske banke (kao što su sektori koji su u suprotnosti sa zahtevima ESG Svetske banke i mogu predstavljati rizik po reputaciju vlade RS i MF/KHoV/programa). U programu neće biti sektorskog fokusa sve dok preduzeća ispunjavaju ove uslove. Ovi preliminarni kriterijumi koji će takođe biti uključeni u Operativni priručnik projekta.

Agencija za sprovođenje operacije biće Ministarstvo finansija, tačnije Sektor za finansijski sistem pri Ministarstvu finansija. Projekat će se graditi na uspešnom iskustvu ovog sektora u implementaciji prethodnih projekata Svetske banke u finansijskom sektoru. Ovaj projekat će usavršiti i ojačati kapacitet Sektora za finansijski sistem kroz uspostavljanje posebne jedinice u okviru ovog Sektora; Shodno tome, za ovu namenu je opredeljeno projektno finansiranje. S obzirom na specifičnu prirodu projekta, MF će blisko sarađivati sa KHoV, CrHoV i BELEX-om na implementaciji ovog projekta kako bi ga na odgovarajući način uskladilo sa nadzornim i regulatornim zahtevima okvira tržišta kapitala u Srbiji. Bez obzira na to što se očekuje da upravljanje projektom uključuje radnu grupu sa predstavnicima MF, KHoV, CrHoV, BELEX i Privrednom komorom, kako bi se poboljšala koordinacija (i posvećenost) svim komponentama projekta, krajnje rukovodstvo biće u nadležnosti MF, a nadzor nad projektom će sprovoditi Ministarstvo finansija.

Centralna fiducijarna jedinica (CFU) u okviru MF će biti zadužena za fiducijarne odgovornosti za projekat. CFU je osnovan u okviru MF 2017. godine, sa ciljem da pruži fiducijarnu podršku svim projektima koje podržava Svetska banka u Srbiji. Dogovoreno je da će CFU biti odgovoran za aktivnosti nabavke i finansijskog upravljanja za sve nove projekte koje podržava Svetska banka. CFU trenutno upravlja fiducijarnim odgovornostima za devet tekućih projekata Svetske banke, sa troškovima koji se dele proporcionalno i jednim grantom. CFU ima adekvatno osoblje sa iskusnim i kvalifikovanim stručnjacima za finansije i nabavke. Dodatne potrebe koje mogu proizaći iz dodavanja više projekata u CFU portfolio se procenjuju na kontinuiranoj osnovi. Indikatori uspešnosti (PBC) predstavljaju deo projekta koji je namenjen finansiranju rashoda uključenih u državni budžet koji su nastali kao rezultat implementacije Strategije za razvoj tržišta kapitala. Odabrane budžetske linije iz MF, KHoV, CrHoV će uključivati plate i ugovorne usluge koje su potrebne za implementaciju i izvršenje Strategije za razvoj tržišta kapitala.

Ekološki i socijalni rizici su ocenjeni kao Umereni, jer se ne očekuje da će projekat imati značajne ekološke i socijalne uticaje. Projekat neće finansirati niti podržavati bilo kakve građevinske radove, tako da se ne očekuju negativni uticaji na biodiverzitet, staništa i kulturno nasleđe. Društveni odnosno socijalni rizici i uticaji su ograničeni po obimu i trajanju i mogu se upravljati standardnim merama ublažavanja. Ne očekuje se da će projekat negativno uticati na ranjive ili ugrožene grupe. Dok su suštinski socijalni i ekološki rizici i uticaji direktnih aktivnosti projekta niski, kontekstualni rizici sektora u kojima posluju preduzeća korisnici rezultiraju ukupnom ocenom rizika E&S Umereno. Korporacije korisnice ovog programa će se obavezati da će poštovati nacionalno ekološko i socijalno zakonodavstvo. Projekat će primeniti listu isključenja SB i neće podržati nijednu firmu koja angažuje dečiji i prinudni rad. Pored toga, projekat ima za cilj da donese neke pozitivne uticaje na životnu sredinu u smislu podrške usklađivanju okvira Srbije sa inicijativama EU za održivo finansiranje i sa standardom zelenih obveznica EU i širim oznakama za zelene finansijske proizvode. Projekat će takođe podržati uspostavljanje One-Stop-Shop-a za usluge tržišta kapitala koji će obezbediti sveobuhvatan skup usluga u vezi sa razvojem tržišta kapitala i takođe bi mogao naširoko da podigne svest o potrebi razvoja zelenog i klimatskog finansiranja u zemlji.

## Svrha i opravdanje za PAZS

Operacije i aktivnosti za koje se traži finansiranje investicionih projekata Svetske banke nakon 1. oktobra 2018. godine, potpadaju pod primenu Okvira za životnu sredinu i društvo (OŽSD) [[5]](#footnote-6). OŽSD obuhvata, između ostalog, 10 ekoloških i društvenih standarda koji postavljaju obavezne zahteve za Zajmoprimca i Projekat. U skladu sa ESS10, Plan angažovanja zainteresovanih strana (PAZS) treba da se razvije pre procene projekta koji postavlja principe i procedure za angažovanje zainteresovanih strana na način koji je u skladu sa ESS10.

Svrha sadašnjeg Plana angažovanja zainteresovanih strana (PAZS) je da naznači ciljne grupe i metode angažovanja zainteresovanih strana i odgovornosti u sprovođenju aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana. Namera PAZS-a je da aktivira angažovanje zainteresovanih strana na vreme tokom pripreme i implementacije projekta. Konkretno, PAZS služi u sledeće svrhe: (i) identifikaciju i analizu zainteresovanih strana; (ii) planiranje modaliteta angažovanja i efektivnih komunikacijskih alata za konsultacije i obelodanjivanje; (iii) definisanje uloge i odgovornosti različitih aktera u implementaciji PAZS-a; (iv) definisanje Projektnog mehanizma za žalbe (PMŽ) i (v) pružanje povratnih informacija zainteresovanim stranama; (vi) praćenje i izveštavanje o PAZS-u. Angažovanje zainteresovanih strana biće integrisano u ekološki i socijalni učinak i dizajn i implementaciju projekta. Adekvatnost metoda angažovanja biće deo segmenta praćenja i evaluacije (P&E) Projekta.

## Zahtevi nacionalnog zakonodavstva

Obaveze i zahtevi Republike Srbije u vezi sa angažovanjem građana nisu sadržani u jednom samostalnom zakonu ili propisu. Međutim, prepoznavanje značaja angažovanja građana je utkano u pravni sistem i jasno prepoznato obaveznim procedurama predviđanim pojedinačnim zakonima. Srbija, pošto je stekla status zemlje kandidata za članstvo u EU, ulaže ogromne napore da dostigne ekološke standarde u skladu sa pravnim tekovinama EU, što se proteže i na pitanja angažovanja zainteresovanih strana i građana. Od najvišeg pravnog akta do širokog normativnog okvira koji čini pravni sistem Srbije, evidentna je snažna posvećenost i otvorenost za angažovanje zainteresovanih strana. Ključni zakoni koji regulišu aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana i građana uključuju, ali nisu ograničeni na:

**Ustav Republike Srbije (2006)** proklamuje vladavinu prava i socijalnu pravdu, principe građanske demokratije, ljudska i manjinska prava i slobode i privrženost evropskim principima i vrednostima. Član 74. proklamuje pravo na zdravu životnu sredinu i daje pravo na blagovremeno i sveobuhvatno informisanje o stanju životne sredine.

**Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja (2004. sa izmenama i dopunama zaključno sa 2021. godinom)** navodi da su državne agencije, društvena udruženja i funkcioneri dužni da svakom licu obezbede mogućnost dobijanja i upoznavanja sa dokumentima od javnog značaja, osim u slučajevima predviđenim zakonom. Reguliše prava na pristup informacijama od javnog značaja u posedu organa javne vlasti, u cilju ostvarivanja i zaštite javnog interesa za poznavanje i postizanje slobodnog demokratskog poretka i otvorenog društva. Pristup informacijama na osnovu ovog zakona imaju sve zainteresovane strane, uključujući i svako fizičko ili pravno lice na pisani zahtev, osim ako zakonom nije drugačije uređeno. Najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema zahteva, organ će obavestiti podnosioca zahteva da li se tražena informacija nalazi i omogućiti mu pristup dokumentu koji sadrži traženu informaciju ili izdati ili poslati kopiju dokumenta, kao što to može biti slučaj.

**Zakon o javnom informisanju i medijima (2014. sa izmenama i dopunama 2015. i 2016. godine)** propisuje da je javno informisanje besplatno i da nije podložno cenzuri, da javnost ima pravo i interes da bude informisana o pitanjima od javnog interesa, da monopol u medijima nije dozvoljen, da su informacije o medijima javnog karaktera.

**Zakon o proceni uticaja na životnu sredinu (2004. sa izmenama i dopunama 2009. godine)** obezbeđuje kategorizaciju industrija i projekata i identifikuje vrste ekološke procene koje se zahtevaju za odgovarajuće kategorije industrija ili projekata i obezbeđuje procedure za obelodanjivanje, prezentaciju i zahteve za konsultacije, i postavlja ih kao obavezne sa minimalno obelodanjivanje od najmanje 20 dana.

Republika Srbija je ratifikovala **Arhusku konvenciju o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pravu na pravnu zaštitu po pitanjima na temu životne sredine** i ova konvencija povezuje zaštitu životne sredine i ljudska prava i koja se bazira na uverenju da je to osnovno pravo sadašnjih i budućih generacija, da žive u okruženju koje je adekvatno za zdravlje i opšte dobro. Konvencija je fokusirana na postizanje gore pomenutog kroz implementaciju tri stuba: pravo građana na dostupnost informacija, pravo građana da učestvuju u donošenju odluka o životnoj srediti i pravo na pravnu zaštitu u slučaju kada su prethodna dva prava povređena.

Ostali zahtevi za angažovanje zainteresovanih strana, obelodanjivanje i transparentnost u okviru određenih tema i sektora inkorporirani su u važeće zakone koji regulišu svaki predmet koji se tretira. Oni su u velikoj meri usaglašeni sa zahtevima ESS10, ali imaju određene nedostatke kada je u pitanju aktivni pristup i strategije kontinuiranog angažovanja.

## Ekološki i socijalni standard Svetske Banke o angažovanju zainteresovanih strana (EES10)

Standard Svetske banke ESS 10, “Angažovanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija”, prepoznaje “važnost otvorenog i transparentnog angažovanja između Zajmoprimca i zainteresovanih strana u projektu kako osnovni element dobre međunarodne prakse”. Konkretno, ESS10 zahteva sledeće:

- „Zajmoprimci će se angažovati sa zainteresovanim stranama tokom životnog ciklusa projekta, započinjući takvo angažovanje što je ranije moguće u procesu razvoja projekta i u vremenskom okviru koji omogućava smislene konsultacije sa zainteresovanim stranama o dizajnu projekta. Priroda, obim i učestalost angažovanja zainteresovanih strana biće proporcionalni prirodi i obimu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima.

- Zajmoprimci će se uključiti u smislene konsultacije sa svim zainteresovanim stranama. Zajmoprimci će zainteresovanim stranama pružiti blagovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i konsultovati se sa njima na kulturno prikladan način, bez manipulacije, mešanja, prinude, diskriminacije i zastrašivanja.

- Proces angažovanja zainteresovanih strana će uključivati sledeće, kako je detaljnije navedeno u ovom ESS-u: (i) identifikaciju i analizu zainteresovanih strana; (ii) planiranje načina na koji će se odvijati angažman sa zainteresovanim stranama; (iii) obelodanjivanje informacija; (iv) konsultacije sa zainteresovanim stranama; (v) obraćanje i odgovaranje na pritužbe; i (vi) izveštavanje zainteresovanih strana.

- Zajmoprimac će održavati i obelodaniti kao deo ekološke i socijalne procene, dokumentovanu evidenciju o angažovanju zainteresovanih strana, uključujući opis zainteresovanih strana sa kojima se konsultuje, rezime primljenih povratnih informacija i kratko objašnjenje kako su povratne informacije uzete u obzir, ili razloge zašto nisu. (Svetska banka, 2017: 98).

# REZIME PRETHODNIH AKTIVNOSTI ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

Specifična priroda projekta zahtevala je široko angažovanje različitih zainteresovanih strana sa glavnim diskusijama koje su vođene između Svetske banke i Vlade Republike Srbije, institucionalnih i sektorskih institucionalnih aktera. Na pripremu Projekta uticala su neuporediva ograničenja koja je globalna pandemija COVID-19 nametnula putovanjima i sastancima licem u lice.

S obzirom na to da je projekat deo sveobuhvatnog, širokog napora usmeren na razvoj tržišta kapitala u Srbiji kroz komplementarne aktivnosti i/ili nadogradnju kroz postojeću pomoć od strane nekoliko razvojnih partnera: pre svega IBRD, IFC, EBRD i MMF, vođene su brojne diskusije i razmena komunikacija između Svetske banke i vladinih agencija na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou. Trenutno, EBRD podržava Vladu Srbije u izradi Strategije razvoja tržišta kapitala i izradi detaljne studije o institucionalnim investitorima, što je ključno ograničenje za razvoj tržišta kapitala u Srbiji. Ova operacija se zasniva na radu EBRD na tržištu kapitala; postoji bliska saradnja između EBRD i IBRD na ovu temu.

Od 2020. godine, a do danas, angažovanje sa različitim zainteresovanim stranama je u procesu. Održan je okrugli sto o razvoju tržišta kapitala u Srbiji u 2020. Događaj je okupio predstavnike Ministarstva finansija, Narodne banke Srbije, Beogradske berze, Centralnog registra i kliringa hartija od vrednosti, Komisije za hartije od vrednosti i njihovih međunarodnih partnera iz Svetska banka, Evropska banka za obnovu i razvoj, Američka agencija za međunarodni razvoj i Program Ujedinjenih nacija za razvoj.

Ministarstvo finansija je 6. decembra 2021 objavilo englesku i srpsku verziju sledećih dokumenata koji se tiču životne sredine i društvenog okruženja: Plan angažovanja zainteresovanih strana, Procedura upravljanja radom, Obavezujući ekološko socijalni plan. Javne konsultacije navedenih dokumenta su održane 21. decembra 2021. godine i detaljan izveštaj sa konsulatcija nalazi se u Aneksu ovog dokumenta[[6]](#footnote-7).

# IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA

ESS 10, čitati u vezi sa ESS1, prepoznaje sledeće kategorije zainteresovanih strana:

1**) Strane na koje utiče projekat**. Uključuje one na koje će projekat verovatno uticati s obzirom na stvarni uticaj ili potencijalnih rizika po njihovo okruženje, zdravlje, bezbednost, kulturnu praksu, opšte blagostanje. Ove zainteresovane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. Oni su pojedinci ili domaćinstva koja će najverovatnije primetiti/osetiti promenu od uticaja projekta na životnu sredinu ili društvo.

2) **Ostale zainteresovane strane** odnose se na: pojedince, grupe, organizacije koje su zainteresovane za projekat, što može biti zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, uticaja ili stvari koje su od javnog/opšteg interesa. Na primer, ove stranke mogu uključivati regulatore, vladine zvaničnike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademike, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe. Identifikovanje zainteresovanih strana se širi na šire područje nego što će projekat imati uticaj, s obzirom da sve lokacije nisu još uvek identifikovane i da su važni detalji projektnih aktivnosti još uvek u razvoju.

3) **Ranjivi i ugroženi pojedinci ili grupe.** Uključuje one za koje je veća verovatnoća da će biti negativno pogođeni pod uticajem projekta i/ili više limitirani nego drugi u svojoj sposobnosti da iskoriste prednosti projekta. Takođe je veća verovatnoća da se takav pojedinac/ grupa isključi iz/onemogući da u potpunosti učestvuje u procesu konsultacije i kao takav može zahtevati posebne mere i/ili pomoć da to učini. Ovo će uzeti u obzir razmatranja vezano za godine, uključujući starije i maloletne osobe, osobe sa invaliditetom, pol, i uključujući okolnosti u kojima mogu biti odvojeni od svoje porodice, zajednice ili pojedinaca od kojih zavise.

Projekat ima više zainteresovanih strana od vlade preko privatnog sektora, istraživačkog sektora i donatorskih organizacija u Srbiji i koje su relevantne za projekat. Rizik angažovanja zainteresovanih strana se smatra niskim jer se ne očekuje da će projekat direktno uticati na ljude i zajednice, i uglavnom će raditi sa korporacijama, drugim vladinim agencijama i istraživačkim organizacijama.

## Strane na koje utiče projekat

Srpsko tržište kapitala reguliše i nadzire KHoV. KHoV je samostalna i nezavisna organizacija Republike Srbije. Ona reguliše i nadzire strukturu i infrastrukturu lokalnog tržišta kapitala, posrednike na tržištu kapitala, javne ponude, investicione fondove i njihove menadžere, u skladu sa principima utvrđenim zakonom i uredbom koju priprema MF. Regulativa ne zahteva postojanje kreditnog rejtinga za obveznice i ne postoje agencije za izradu kreditnog rejtinga u zemlji. Većina najnovijih zakona i propisa dostupni su na engleskom na veb stranici KHoV. KHoV je za svoj rad odgovorna skupštini, koja imenuje poverenike na period od pet godina.

* 1. Direktni korisnici:

**Primarni korisnici su:**

1. **Ministarstvo finansija,** će imati koristi od povećanog kapaciteta kroz dodatno angažovanje tehničke pomoći i savetnika
2. **Komisija za hartije od vrednosti, Centralni registar depo i kliring hartija od vrednosti, Beogradska berza** će imati koristi od povećanog kapaciteta kroz dodatno angažovanje tehničke pomoći i savetnika i
3. **Odobrane kompanije iz Republike Srbije –** će imati direktne koristi od Programa za izdavanje korporativnih obveznica. Program će obezbediti sveobuhvatan paket tehničkih, finansijskih i savetodavnih usluga. Kompanije će imati koristi od detaljne i individualno prilagođene pomoći za finasiranje korporativnog duga. Na drugoj strani, odabrane kompanije će imati koristi od diversifikovanih izvora finansiranja (osim bankarskih kredita), što će unaprediti finansijske performanse kompanija i poboljšati dostupnost dugoročnog finansiranja za izdavaoce i njihovu otpornost tokom kreditnog ciklusa.

## Ostale zainteresovane strane

'Ostale zainteresovane strane’ čine pojedinci, grupe, subjekti na koje projekat možda neće imati direktan uticaj, ali koji smatraju ili percipiraju da su njihovi interesi pogođeni projektom i/ili koji bi mogli na neki način uticati na projekat i proces njegove implementacije. Shodno tome, postoji određeni broj drugih zainteresovanih strana koji imaju udela, koji su izrazili ili mogu izraziti interesovanje iz raznih razloga. Oni uključuju agencije za implementaciju projekta, partnere na projektu, političke institucije, pružaoce usluga, organizacije civilnog društva, nevladine organizacije, verske institucije, političke vlasti, akademske institucije i korisnike projekta.

Oni su takođe prepoznati kao sekundarni korisnici projekta koji mogu uključivati šire učesnike finansijskog sektora – preduzeća, komercijalne banke i nebankarske finansijske institucije. Novi portal, „one – stop – shop“ i programi finansijskog obrazovanja koji su ugrađeni u oba aspekta i odabrana tehnička pomoć, će poboljšati sveukupno znanje o tržištu kapitala, uključujući prednosti finansiranja korporativnog duga iz izvora koji se ne odnose na bankarski sektor.

## 3.3 Pojedinci ili Grupe u nepovoljnom ili ugroženom položaju

Ne očekuje se da će projekat negativno uticati na ranjive ili ugrožene grupe.

Korisnici projekta su dobro uhodane kompanije i nemaju tendenciju da pripadaju nepovoljnim/ugroženim grupama u društvu. Principi nediskriminacije će se ogledati u tehničkoj pomoći koja će biti pružena odabranim kompanijama koja je inkorporirana u dizajn programa i predloženih aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana.

Učešće žena u radnoj snazi u kompanijama sa punim radnim vremenom, menadžera ili njihova zastupljenost u vlasništvu firme je relativno na nivou ili premašuje proseke u Evropi i Centralnoj Aziji (CA). Na primer, 18,2% firmi ima ženskog top menadžera u poređenju sa 18,5% u (CA), a samo 28,5% firmi imaju delimično u vlasničkoj strukturi ženski kadar. Usklađenost sa prosekom CA prikriva činjenicu da je zastupljenost žena na rukovodećim pozicijama i u vlasništvu firmi nepovoljna u celom regionu. Unutar relativno većih firmi, zastupljenost žena je još nepovoljnija. Žene takođe zarađuju oko 17% manje od muškaraca, čak i kada se uzmu u obzir nivo obrazovanja i radno iskustvo. Što se tiče vertikalne segregacije, zaposlene žene u proseku imaju bolje poslove od muškaraca. Skoro polovina zaposlenih žena (44,7%) radi u četiri najplaćenija zanimanja (menadžeri, profesionalci, tehničari i službenici), u poređenju sa manje od jedne trećine muškaraca (30,2%) (SB 2016). Preliminarne informacije sugerišu da je samo jednu od sedam korporativnih obveznica izdatih 2020. godine izdala firma kojom upravlja žena. Prethodna identifikacija kompanija koje su zainteresovane za izdavanje obveznica uglavnom će biti određena finansijskom spremnošću firme da traži finansiranje putem obveznica kako bi se osigurala finansijska održivost emisije obveznica, kao i uzimanje u obzir upravljanje i transparentnost. Ipak, posebna obuka u vezi sa prednostima većeg nivoa inkluzije sa stanovišta rodne perspektive biće uključena u program finansijskog obrazovanja i program emisije korporativnih obveznica.

## 3.4 Rezime potreba za angažovanjem zainteresovanih strana i analiza njihovog interesovanja i uticaja

Identifikovane grupe zainteresovanih strana i njihov nivo uticaja u odnosu na njihov interes koji mogu imati za projekat će odrediti vrstu i učestalost aktivnosti angažovanja neophodnih za svaku grupu. Korišćenje matrice, gde su interesovanja i uticaj markirani određenim bojama, u nastavku, će pomoći da se utvrdi gde treba koncentrisati napore angažovanja zainteresovanih strana i zašto.

Tabela ispod identifikuje ključne grupe zainteresovanih strana i kategorije, prirodu njihovog interesovanja za projekat i njihov nivo interesovanja i uticaja na projekat i zasnovana je na kodu boja u matrici ispod

Tabela 1: Matrica uticaja i interesovanja

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivo uticaja** |  |  |  |  |
| **Visok** | **Uključen/Angažovan** | **Uključen/Angažovan** | **Partner** |  |
| **Srednji** | **Informisati** | **Konsultovati** | **Konsultovati** |  |
| **Nizak** | **Informisati** | **Informisati** | **Konsultovati** |  |
|  | **Nizak** | **Srednji** | **Visok** | **Nivo interesa** |

Tabela 2: Nivo angažovanja zainteresovanih strana na bazi njihovog nivoa interesovanja i uticaja

| Zainteresovane strane u projektu | | Priroda interesovanja | Nivo zainteresovanosti | | | Nivo uticaja | | Nivo angažovanja | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | JIP u okviru MF | Upravljanje i implementacija projekta, nadzor, izveštavanje, upravljanje finansijskim, ekološkim i socijalnim rizicima, upravljanje žalbama, implementacija i koordinacija PAZS-a. | Visok | | | Visok | | Partner | |
| Svetska banka | Zainteresovani za postizanje ciljeva razvoja projekta i usklađenost sa E&S standardima projekta. | Visok | | | Visok | | Partner | |
| PKS | Asistiranje u ublažavanju potencijalnih izazova u idendifikovanju dovoljnog broja kompanija koje su zainteresovane i voljne da učestvuju u programu i njihova adekvanta priprema za izdavanje hartija od vrednosti. | Visok | | | Visok | | Partner | |
| Nefinanasijske kompanije u privatnom sektoru pogodne za učestvovanje u Programu za izdavanje korporativnih obveniznica | Potencijalni korisnici | Visok | | | Visok | | Partner | |
| Nefinansijske kompanije u državnom vlasništvu | Potencijalni korisnici | Visok | | | Visok | | Partner | |
| Potencijalni investitori (domaći i inostrani) | Kreiranje potražnje za program izdavanja obveznica | Visok | | | Visok | | Partner | |
| Akademske institucije (npr. Ekonomski faktultet) | Potencijalna zabrinutost u vezi sa ekološkim i socijalnim uticajima i dizajnom projekta.  Projekat može da omogući razmenu znanja. | Srednji | | | Nizak | | Informisati | |
| Nacionalni mediji (radio, TV, novine) | Omogućava široko i redovno prenošenje informacija vezano za projekat, osigurava njegovu vidljivost i olakšava angažovanje zainteresovanih strana | | Srednji | Nizak | | Informisati | |

# PROGRAM ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

## Svrha i vremenski okvir angažovanja zainteresovanih strana

Glavni ciljevi programa angažovanja zainteresovanih strana su da rano informiše, otkrije i obavi konsultacije vezano za različite projektne dokumente i aktivnosti kako bi se uspostavio dijalog sa zainteresovanim stranama od početka planiranja projekta do njegove implementacije i samog funkcionisanja. Svi dokumenti ESO-a su pripremljeni u iščekivanju postizanja sporazuma o finansiranju od strane SB biće objavljeni najmanje 10 dana pre javnih konsultacija na sajtu MF/JIP i SB. Dokumenta koja će biti objavljena uključuju:

* Objavljivanje/oglašavanje projekta,
* Kratak opis Projekta,
* Opis poziva za javne konsultacije (vreme, mesto…)
* Način slanja komentara i davanja odgovora na iste
* Ključni rokovi izvršenja aktivnosti
* Nacrt PAZS

Informacije o projektu i raspored projektnih aktivnosti će biti dostavljeni blagovremeno zainteresovanim stranama, a projekat će uzeti u obzir komentare i nedoumice dobijene tokom konsultacija. Objavljivanje informacija će pružiti informacije na način na koji zainteresovane strane mogu da pregledaju iste i daju svoje stavove i povratne informacije.

## 4.2 Predložena strategija za objavljivanje

Dokument za angažovanje zainteresovanih strana će biti objavljen u elektronskom formatu na sajtu MF/JIP i KHoV i biće dostupan na srpskom i engleskom jeziku na

* Sajtu MF (<http://www.mfin.gov.rs/>)
* Sajtu KHoV (<https://www.sec.gov.rs/index.php/sr/>), sajt Centralnog registra depo i kliring hartija od vrednosti (<http://www.crhov.rs/index.cfm?jezik=sr>), Beogradska berza (https://www.belex.rs/)
* Putem objava na društvenim mrežama.

Štampane verzije biće dostupne u prostorijama MF/JIP tokom javne rasprave.

## 4.3 Predlog strategije za konsultacije i aktivnosti angažovanja

Predlažu se različite aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana kako bi se obezbedila svest i smislene konsultacije o projektnim aktivnostima. Ciljana razmena informacija će podstaći učešće žena i istaći karakteristike Projekta koje su dizajnirane da odgovore na njihove potrebe i povećaju njihov pristup pogodnostima Projekta.

Predlažu se različite metode angažovanja, ali vođen ograničenjima COVID-19, Projekat će prilagoditi virtuelne metode komunikacije i konsultacije uzimajući u obzir zahteve socijalnog distanciranja. Stoga će biti usvojeni alternativni načini u skladu sa lokalnim zakonima, politikama i novim društvenim normama koje su na snazi za ublažavanje prenošenja virusa, kao i relevantnim smernicama SZO i tehničkom napomenom SB: javna rasprava i angažovanje zainteresovanih strana u operacijama koje podržava SB kada postoje ograničenja u vođenju javnih skupova[[7]](#footnote-8). Alternativni pristupi koji će se praktikovati za angažovanje zainteresovanih strana će uključivati:

1. konsultacije u malim grupama ako su manji sastanci dozvoljeni, ili ulaganje razumnih napora da se sastanci održavaju putem onlajn kanala (npr. webex, zoom, skype itd.); Gde je moguće i prikladno, kreirati namenske onlajn platforme i grupe za ćaskanje koje odgovaraju svrsi, na osnovu vrste i kategorije zainteresovanih strana;
2. diversifikaciju sredstava komunikacije i veće oslanjanje na društvene, grupe za ćaskanje, namenske online platforme & mobilne aplikacije (npr. Facebook, Twitter, WhatsApp groups, Viber, weblinks/websites itd.);
3. korišćenje tradicionalnih kanala komunikacije kao što su TV, radio, namenske telefonske linije, SMS, javna obaveštenja kada zainteresovane strane nemaju pristup online kanalima ili ih ne koriste često;
4. pažljivo biranje mesta na osnovu higijenskih i sanitarnih standarda koji se mogu postići tokom sastanka;
5. korišćenje tradicionalnih kanala komunikacije (TV, novine, radio, namenske telefonske linije i pošta) kada zainteresovane strane nemaju pristu online kanalima ili ih ne koriste često. Tradicionalni kanali mogu biti veoma efikasni u prenošenju relevantnih informacija zainteresovanim stranama i mogu im omogućiti da daju svoje povratne informacije i sugestije;
6. tamo gde je neophodan direktan angažman sa ljudima i korisnicima na koje projekat utiče, potrebno je identifikovati kanale za direktnu komunikaciju sa svakom stranom na koje projekat utiče putem specifične kombinacije e-poruka, pošte, online platformi, namenskih telefonskih linija sa iskusnim operaterima;

Svaki od predloženih kanala angažovanja treba jasno da se precizira kako zainteresovane strane mogu pružiti povratne informacije i sugestije.

Table 3: Predložena strategija za konsultacije

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Faza projekta** | **Identifikovane zainteresovane strane** | **Tema(e) angažovanja** | **Korišćen(i) metodi** | **Učestalost** | **Odgovoran** |
| **FAZA PLANIRANJA I PRIPREME** | * Nefinansijske privatne kompanije koje su pogodne za učešće u programu izdavanja korporativnih obveznica * Velika pravna lica   ( 250 + zaposlenih) | Redovno ažuriranje Projekta   1. Kriterijumi za proširenu listu potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica za učešće u Programu izdavaoca korporativnih obveznica; 2. Kriterijumi za spremnu listu potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica; 3. Vrste konsultacija koje se mogu pružiti učesnicima u Programu izdavaoca korporativnih obveznica na osnovu procene potreba i sporazumom o podeli troškova.   Istražiti stepen zainteresovanosti preduzeća za izdavanje korporativnih obveznica, kao i finansijsku podobnost.  Mogućnosti i prednosti finansiranja opšteg korporativnog poslovanja, operativnog finansiranja, obrtnih sredstava i sezonskih potreba u zavisnosti od sektora poslovanja.  Informacije o zelenim obveznicama i kako se one mogu koristiti za finansiranje određenih projekata  izgradnja široke mreže u cilju stvaranja zainteresovanosti kod potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica kroz SBRA listu.  Istraživanje spremnosti koja je iskazana kroz pismo posvećenosti kako bi se pronašla neophodna poboljšanja korporativnog upravljanja i finansijskih procesa, kako je identifikovano, i prihvatanje zahteva transparentnosti sa vlasnicima obveznica,  Prezentacija Liste isključenja  Širi pristup finansijskoj edukaciji o tržištima kapitala, uključujući beneficije kompanijama koje su listirane na berzi u odnosu na kompanije koje se finansiraju preko banaka, i širu finansijsku edukaciju stanovništva u vezi sa mogućnostima dugoročne štednje, uključujući osiguravajuće i penzione fondove, što može indirektno uticati na širenje institucionalne baza investitora. | Javni sastanci.  Vebinari  Radionice  Obuke/radionice.  Javna obaveštenja;  Direktni kontakti i sastanci  Elektronske publikacije putem interneta/društvenih medija i objavljivanja u štampanim medijima;  Deljenje štampanih materijala na određenim javnim lokacijama; Saopštenja za javnost u lokalnim medijima;  Informativni letci i brošure; audio-vizuelni materijali,  odgovarajuća prilagođavanja formata konsultacija kako bi se uzela u obzir potreba za distanciranjem (npr. korišćenje mobilne tehnologije kao što su telefonski pozivi, SMS, itd.). | Kontinuirano tokom trajanja Projekta  Komunikacija putem masovnih/društvenih medija (po potrebi); | JIP /MF  KHoV  Navedene institucije pedvođene MF u saradnji sa PKS |
| * Nefinansijske privatne kompanije koje su pogodne za učešće u programu izdavanja korporativnih obveznica * Srednja pravna lica   (50 + zaposlenih) |
| * Nefinansijske privatne kompanije koje su pogodne za učešće u programu izdavanja korporativnih obveznica * Velika i srednja pravna lica   (250+ zaposlenih i 50+)   * U vlasništvu ili kojima rukovode žene |
| * Sva lica iznad nakon uključivanja u * Program izdavaoca korporativnih obveznica | Identifikacija potreba za podrškom  Informacije o dostupnoj podršci  (Pregledi korporativnog upravljanja, potencijalna pomoć pri restrukturiranju, posebno u vezi sa korporativnim upravljanjem ili finansijskim procesima, obuka u vezi sa proizvodima i aktivnostima koje se odnose na tržište kapitala, profesionalna revizija, dobijanje kreditnog rejtinga i naknade za finansijske/pravne savete)  Informacije o podršci nakon izdavanje koja je kvalifikovana u okviru Projekta  finansijsko obrazovanje/informacije u vezi sa alternativama bankarskog finansiranja  Širi pristup finansijskoj edukaciji o tržištima kapitala, uključujući beneficije kompanijama koje su listirane na berzi u odnosu na kompanije koje se finansiraju preko banaka, i širu finansijsku edukaciju stanovništva u vezi sa mogućnostima dugoročne štednje, uključujući osiguravajuće i penzione fondove, što može indirektno uticati na širenje institucionalne baza investitora. | Javni sastanci.  Vebinari  Radionice  Obuke/radionice.  Javna obaveštenja. | Kontinuirano tokom trajanja Projekta | JIP /MF  KHoV  Navedene institucije pedvođene MF u saradnji sa PKS |
| Preduzeća u državnom vlasništvu koja su pogodna za učešće u programu izdavanja korporativnih obveznica | Redovno ažuriranje Projekta   1. Kriterijumi za proširenu listu potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica za učešće u Programu izdavaoca korporativnih obveznica; 2. Kriterijumi za spremnu listu potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica; 3. Vrste konsultacija koje se mogu pružiti učesnicima u Programu izdavaoca korporativnih obveznica na osnovu procene potreba i sporazumom o podeli troškova.   Istražiti stepen zainteresovanosti preduzeća za izdavanje korporativnih obveznica, kao i finansijsku podobnost.  Mogućnosti i prednosti finansiranja opšteg korporativnog poslovanja, operativnog finansiranja, obrtnih sredstava i sezonskih potreba u zavisnosti od sektora poslovanja.  Informacije o zelenim obveznicama i kako se one mogu koristiti za finansiranje određenih projekata  izgradnja široke mreže u cilju stvaranja zainteresovanosti kod potencijalnih izdavaoca korporativnih obveznica kroz SBRA listu.  Istraživanje spremnosti koja je iskazana kroz pismo posvećenosti kako bi se pronašla neophodna poboljšanja korporativnog upravljanja i finansijskih procesa, kako je identifikovano, i prihvatanje zahteva transparentnosti sa vlasnicima obveznica,  Prezentacija Liste isključenja  Širi pristup finansijskoj edukaciji o tržištima kapitala, uključujući beneficije kompanijama koje su listirane na berzi u odnosu na kompanije koje se finansiraju preko banaka, i širu finansijsku edukaciju stanovništva u vezi sa mogućnostima dugoročne štednje, uključujući osiguravajuće i penzione fondove, što može indirektno uticati na širenje institucionalne baza investitora. | Javni sastanci.  Vebinari  Radionice  Obuke/radionice.  Javna obaveštenja;  Direktni kontakti i sastanci  Elektronske publikacije putem interneta/društvenih medija i objavljivanja u štampanim medijima;  Deljenje štampanih materijala na određenim javnim lokacijama; Saopštenja za javnost u lokalnim medijima;  Informativni letci i brošure; audio-vizuelni materijali,  odgovarajuća prilagođavanja formata konsultacija kako bi se uzela u obzir potreba za distanciranjem (npr. korišćenje mobilne tehnologije kao što su telefonski pozivi, SMS, itd.). | Kontinuirano tokom trajanja Projekta  Komunikacija putem masovnih/društvenih medija (po potrebi); | JIP /MF  KHoV  Navedene institucije pedvođene MF u saradnji sa PKS |
| * Kompanije zainteresovane za izdavanje zelenih ili drugih tematskih obveznica | Informacije o Projektu i informacije o programu zelenih/tematskih obveznica  Informacije o tome kako pristupiti / prijaviti se za podršku za dobijanje zelenog sertifikata  finansijsko obrazovanje/informacije u vezi sa alternativama bankarskog finansiranja  Širi pristup finansijskoj edukaciji o tržištima kapitala, uključujući beneficije kompanijama koje su listirane na berzi u odnosu na kompanije koje se finansiraju preko banaka, i širu finansijsku edukaciju stanovništva u vezi sa mogućnostima dugoročne štednje, uključujući osiguravajuće i penzione fondove, što može indirektno uticati na širenje institucionalne baza investitora. | Javni sastanci.  Vebinari  Radionice  Obuke/radionice.  Javna obaveštenja. | Kontinuirano tokom trajanja Projekta | JIP /MF  KHoV  Navedene institucije pedvođene MF u saradnji sa PKS |
| **Druge zainteresovane strane (eksterne);**  PKS | Učestvovanje u ublažavanju potencijalnih izazova u vezi sa identifikacijom dovoljnog broja kompanija koje su zainteresovane i voljne da učestvuju u programu i njihovom adekvatnom pripremom za izdavanje obveznica.  Identifikovanje pogodnih firmi sa liste od 200 kompanija, pružanje ciljanih savetodavnih usluga i dobro osmišljenih podsticaja kroz Projekat, i pojednostavljivanje procesa izdavanja obveznica gde je to moguće. | Redovni sastanci i konferencije | Nedeljno (po potrebi) | MF  KHoV  Navedene institucije pedvođene MF |
| **Potencijalni investitori (domaći i strani)** | Informacije o tome kako se investiciono okruženje menja sa primenom Strategije za razvoj tržišta kapitala.  Privlačenje investicija i izgradnja poverenja.  Pružanje informacija u vezi sa poreskim zahtevima  Potencijalni podsticaji za zeleno finansiranje kroz tržište kapitala. | Javni sastanci.  Vebinari  Radionice  Obuke/radionice.  Javna obaveštenja. | Kontinuirano tokom trajanja Projekta | MF  KHoV  Navedene institucije pedvođene MF u saradnji sa PKS |
| Institucionalni investitor (penziono i osiguranje) | Ograničavajući faktor za tržište kapitala | Javni sastanci.  Vebinari  Radionice  Obuke/radionice.  Javna obaveštenja. | Kontinuirano tokom trajanja Projekta | MF  KHoV  Navedene institucije pedvođene MF u saradnji sa PKS |
| **Ministarstvo Privrede** | Javne konsultacije u vezi sa novim Zakonom o tržištu kapitala |  |  | KHoV |
| **BELEX** | Razumevanje naknada za listing.  Angažman po prijemu u trgovanje.  Javne konsultacije u vezi sa novim Zakonom o tržištu kapitala | Radionice  Redovni sastanci po potrebi | Kontinuirano tokom trajanja Projekta | MF u saradnji sa PKS |
| **Narodna banka Srbije (NBS)** | Informacije o slučajevima neispunjena obaveza od strane privrednih društava koja učestvuju u Programu korporativnih obveznica  Javne konsultacije u vezi sa novim Zakonom o tržištu kapitala | Radionice  Redovni sastanci po potrebi  Pisana komunikacija | Kontinuirano tokom trajanja Projekta | MF |
| **Poslovne Banke** | Razumevanje da li se negativne informacije u relevantnim kreditnim registrima evidentiraju za potencijalne kandidate za program izdavaoca korporativnih obveznica  **Preostali izazovi koje treba uzeti u obzir u opštim oblastima u cilju unapređenja okruženja za razvoj tržišta kapitala, kao i specifične aktivnosti koje treba preduzeti u cilju unapređenja potražnje i ponude izdavanja korporativnih obveznica**  Javne konsultacije u vezi sa novim Zakonom o tržištu kapitala. | Radionice  Redovni sastanci po potrebi  Pisana komunikacija | Kontinuirano tokom trajanja Projekta | MF u saradnji sa PKS |
| **Druge zainteresovane strane (externe)**  Štampa i mediji; NVO; Preduzeća i poslovne organizacije; Udruženje radnika; Akademske institucije; Ministarstva; | Projektovanje  Obrazloženje i javna korist  **Preostali izazovi koje treba uzeti u obzir u opštim oblastima u cilju unapređenja okruženja za razvoj tržišta kapitala, kao i specifične aktivnosti koje treba preduzeti u cilju unapređenja potražnje i ponude izdavanja korporativnih obveznica**  Javne konsultacije u vezi sa novim Zakonom o tržištu kapitala. | Javni sastanci, Komunikacija putem masovnih/društvenih medija  Informativni letci i brošure; audio-vizuelni materijali  Odgovarajuća prilagođavanja formata konsultacija kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem (npr. korišćenje mobilne tehnologije kao što su telefonski pozivi, SMS, itd.). | Sastanci o pokretanju Projekta;  Komunikacija putem masovnih/društvenih medija (po potrebi);  Informacioni pultovi sa brošurama/posterima  Televizija/radio/društveni mediji (dnevno/nedeljno). | MF u saradnji sa PKS |

U ranoj fazi, JIP će zajedno sa Radnom grupom organizovati seriju vebinara koji će se odnositi na pokretanje Projekta. Jedan će se odnositi na potencijalne učesnike u programu izdavanja korporativnih obveznica, dok će se drugi odnositi na institucionalne zainteresovane strane i bankarski sektor. Takva praksa će se potom nastaviti kada god nova faza projekta treba da počne. Organizacija sastanaka će biti prvi korak u pripremnim aktivnostima koje se odnose na pokretanje svake pojedinačne faze Projekta. Projekat će uključiti organizovanje saradnje sa kompanijama u vlasništvu žena i sa kompanijama kojima rukovode žene kako bi se osigurala njihova integracija u Projektne aktivnosti angažovanja.

**Vidljivost/Informativni materijali** – u cilju podizanja svesti o Projektu: vizuelni identitet, baneri, pozadina, oznake sa imenom, letci, sveske, posteri, brošure, sadržaji, elektronske pozivnice i naslovne stranice za društvene mreže, video klipovi itd. Navedeni materijalni su namenjeni potencijalnim učesnicima i široj publici koja prisustvuje **događajima.**

**Komunikacija putem masovnih medija** – U komunikaciji sa relevantnim učesnicima, **MF, KHoV** će koristiti različite masovne medije – elektronske, štampane i društvene, nacionalne i lokalne – koje će doprineti stvaranju mogućnosti za korisno i redovno izveštavanje.

**Saopštenje za javnost** – MF/JIP će zajedno komunicirati u vezi sa realizacijom projektnih ciljeva i zaključke o istima će objaviti na veb stranici MF i Facebooku/Tvitteru/ i pripremaće razne izveštaje koji će biti objavljeni u relevantnim medijima, kao što su nacionalni mediji, lokalni mediji. Konkretni mediji će biti identifikovani u kasnijoj fazi Projekta. JIP može da pravi blogove i razne izveštaje o uspešnim inicijativama podržanim kroz Projekat. Ovi izveštaji biće objavljeni na veb stranici MF i društvenim medijima.

**Veb-sajtovi** – na veb-sajtu MF biće formiran podeban deo koji će se odnositi na Projekat, gde će se prikazati informacije o Projektu, kao i saopštenja za javnost i drugi relevantni projektni materijal. Sajt će sadržati informacije o mogućnostima i pozivima za učešće u programu za izdavanje korporativnih obveznica, kao i informacije sa promotivnih događaja, radionica i drugih javnih događaja. MF će takođe uključiti informacije o Projektu i svim važnijim događajima u vezi sa Projektom na svojoj veb stranici.

**Društveni mediji** – MF može da koristi Tviter, Facebook ili slične medije u cilju objavljivanja informacija koja se odnose na kratka ažuriranja u vezi sa Projektom, kao i da ih koristi kao platformu za redovne i posebne kanale za komunikaciju. Društveni mediji će se koristiti za promociju programskih aktivnosti, kao i za objavljivanje poziva za angažovanje evaluatora.

**Događaji za podizanje svesti** – u cilju povećanja znanja ciljne grupe u vezi sa mogućnostima i uticaju Projekta.

**Anketa korisnika** nakon druge i četvrte godine implementacije. Aktivnosti usmerene na angažovanje građana će obezbediti da kompanije korisnici dobiju informacije i daju povratne informacije o dizajnu i uvođenju Programa izdavaoca korporativnih obveznica (CBP - Corporate Bond Issuer Program) u okviru komponente 2, što će zahtevati blisku i stalnu saradnju između državnih organa nadležnih za CBP i srpske firme koje bi potencijalno mogle da budu kvalifikovane za CBP. Da bi se obezbedio širok interes i angažovanje sa CBP-om, biće omogućen proaktivni dijalog i interakcija sa srpskim firmama koje su zainteresovane za učešće u CBP-u. Angažman građana je ugrađen u komponentu 2 kroz sledeće mehanizme:

(i) nezavisna procena potreba i aktivnosti participativnog planiranja aktivnosti će obezbediti da profesionalne usluge CBP-a budu prilagođene potrebama firmi za izdavanje korporativnih obveznica. Ovaj proces će uključivati polugodišnje intervjue licem u lice ili virtuelne povratne informacije sa zainteresovanim firmama i pomoći će da se osmisli CBP na participativan način. Ovo će pomoći da se na odgovarajući način prilagode profesionalne usluge potrebne za izdavanje korporativnih obveznica za svaku firmu, odnosno kompaniju. Intervjui/diskusije će obezbediti dvosmerni angažman sa (potencijalnim) kompanijama korisnicama na kontinuiranoj osnovi kako bi se omogućile povratne informacije o funkcionalnosti CBP-a (lak pristup, transparentnost, kvalitet). Štaviše, potencijalne firme korisnice će moći da dobiju informacije o CBP-u i ako je potrebno, da isti poboljšaju;

(ii) anketu korisnika nakon druge i četvrte godine implementacije projekta, koja će ponuditi mogućnosti firmama koje učestvuju u programima obuke CBP-a i tržišta kapitala da daju povratne informacije o tome da li su zadovoljni sa programom u okviru komponente 2. Povratne informacije iz ankete će se koristiti za dalje unapređenje dizajna programa i usluga koje se nude u okviru komponente 2 za poslednje godine njegove implementacije. Rezultati ankete će biti distribuirani i diskutovani tokom diskusija koje se odnose na dobijene povratne informacije.

Operativni priručnik projekta će detaljno opisati procese/procedure dizajna i implementacije svih mehanizama angažovanja građana, uključujući osoblje i budžet za njihovu implementaciju. Jedan indikator je uključen u okvir rezultata za merenje zadovoljstva korisnika i efikasnosti procesa angažovanja (tj. udeo korisnika programa korporativnih obveznica koji su zadovoljni podrškom Programa korporativnih obveznica putem periodičnih anketa).

**Mehanizam podnošenja žalbi:** U skladu sa zahtevom Svetske banke ESS10, poseban mehanizam za podnošenje žalbi, a koji se odnosi na Projekat biće precizno definisan. Detalji o ŽM su definisani u poglavlju 6. Kako bi se primile i pratile žalbe koje će biti dostavljene u okviru Projekta, planirano je formiranje namenskog informacionog sistema/baze podataka. Na veb-sajtu JIP-a biće postavljene precizne informacije koje će služiti zainteresovanim stranama prilikom podnošenja povratnih informacija, pitanja, komentara, nedoumica i tužbi i uključiće mogućnost podnošenja tužbi elektronskim putem. Takođe, biće objavljene informacije o načinu rada odbora ŽM, kako u pogledu samog procesa tako i rokova za izjašnjenje.

# RESURSI I ODGOVORNOSTI ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI ANGAŽOVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

## Resursi

Detaljna struktura budžeta biće dodatno precizirani kako sama priprema Projekta bude napredovala i ona može uključivati kategorije budžeta koje su navedene u tabeli ispod. Budžet će uključiti preciznu i tačnu procenu potrebnih sredstava kako bi se osigurala implementacija strategije angažovanja. Procenjeni budžet za aktivnosti angažovanja zainteresovanih strana tokom implementacije projekta je približno 120.000 USD.

Tabela 4: Okvirne budžetske kategorije za efektivno sprovođenje aktivnosti angažovanja

|  |  |
| --- | --- |
| **Budžetske kategorije** | |
| **1. Plate zaposlenih i povezani troškovi** | **4. Anketa korisnika** |
| *1a Radna grupa predvođena JIP i MF* | *4*a.  *Godinu dana nakon sprovođenja ankete o percepciji* |
| *1b. Na primer. Putni troškovi za zaposlene* | **6. Mehanizam podnošenja žalbi** |
| **2. Događaji** | 6a. Obuka odbora ŽM |
| 2a. *Sastanci o pokretanju projekta* | 6b Osnivanje punktova za prijem žalbi |
| 2b. *Organizacija okruglih stolova* | 6c. ŽM komunikacioni materijali |
| 2c *Sprovođenje anketa* | **7. Ostali rashodi** |
| **3. Kampanje/promocije** |  |
| 3a. *Posteri, flajeri* |  |
| 3b. *Kampanje na društvenim mrežama* |  |
| 3c *Radionice* |  |

## Upravljačke funkcije i odgovornosti

**Institucija nadležna za implementaciju operacija, uključujući PAZS i mehanizme podnošenja žalbi (ŽM), biće Ministarstvo finansija**. Ministarstvo finansija će blisko sarađivati sa KHoV na implementaciji ovog projekta kako bi ga na odgovarajući način uskladilo sa nadzornim i regulatornim zahtevima okvira tržišta kapitala u Srbiji. Bez obzira na to što se očekuje da upravljanje projektom uključuje radnu grupu sa predstavnicima MF, KHoV i BELEX, kako bi se poboljšala koordinacija (i posvećenost) svih komponenti projekta, Ministarstvo finansija će biti krajni rukovodilac, a sam nadzor nad implementacijom projekta sprovodiće Grupa za hartije od vrednosti i tržište kapitala u okviru MF.

# MEHANIZAM PODNOŠENJA ŽALBI

Agencija za implementaciju (MF) nema uspostavljen sistem za podnošenje žalbi i koristi ad hoc pristup za svaku žalbu koja stigne koristeći izlazne kontakt informacije. Stoga će u okviru Projekta biti uspostavljen mehanizam za podnošenja žalbi na nivou projekta (ŽM).

ŽM će biti kombinacija centralizovanog sistema za rešavanje žalbi koji će biti dostupan na veb stranici MF i KHoV zajedno sa drugim komunikacionim kanalima za prijem žalbi kao što su otvaranje telefonskih linija za prijem žalbi, e-mail adrese, poštanske usluge itd. ŽM omogućava korisnicima da podnesu i prate žalbe, kao i sam status takvih žalbi na mreži sa gore navedene veb stranice sa bilo kog mesta.

Ovo omogućava MF da prima žalbe putem elektronske komunikacione mreže, rešava takve žalbe i izveštava o postupcima po primljenim žalbama direktno elektronskim putem. Sve aktivnosti počev od podnošenja žalbe do njenog rešavanja bile bi onlajn u automatizovanom okruženju i podnosilac žalbe može da vidi status svoje žalbe onlajn. Svako lice koje nije upoznato sa onlajn sistemom komunikacije ili nema pristup sistemu, može podneti žalbu u pisanom obliku direktno MF.

Glavne karakteristike onlajn mehanizma su sledeće:

* ŽM je dostupan putem veb stranice i omogućava onlajn pristup 24 časa, 7 dana u nedelji;
* Žalbe i opomene mogu se podneti onlajn na gore navedenoj veb stranici u bilo koje vreme i sa bilo kog mesta;
* Elektronska pošta se automatski šalje podnosiocu u kojoj se potvrđuje prijem žalbe i dodeljuje jedinstveni registarski broj žalbe podnosiocu žalbe za buduću upotrebu i praćenje;
* Lice koje je podnelo žalbu može da učita Izveštaj o preduzetim radnjama po žalbi;
* Predmet po žalbi se zatvara ako se utvrdi da je žalba adekvatno rešena;
* Obrazac za registraciju žalbe sadrži lične podatke i detalje žalbe. U obrascu postoje određena obavezna polja. Ova polja uključuju ime, adresu za korespondenciju, državu, adresu e-pošte podnosioca žalbe. Nakon popunjavanja ličnih podataka, bira se kategoriju žalbe, naziv subjekta, priroda žalbe, kao i osnovne podatke koji se odnose na žalbu.

Sistem i zahtevi (uključujući zaposlene) za postupanje po rešavanju žalbi – od registracije, sortiranja, obrade, potvrde i praćenja, do verifikacije i preduzimanja konkretnih aktivnosti, i konačno dobijanja povratnih informacija – prikazani su u ŽM. Kao deo ŽM pružanja pomoći, MF će se pobrinuti da zaposlena lica budu u potpunosti obučena i da imaju relevantne informacije i stručnost za pružanje konsultacija telefonskim pitem, kao i da evidentiraju dobijanje povratne informacije. Projekat će koristiti postojeći sistem (direktne linije, onlajn, pisane i telefonske kanale za žalbe) kako bi se obezbedilo da se sve informacije u vezi sa projektom distribuiraju, a žalbe i odgovori raščlanjuju i blagovremeno prijavljuju.

Na samom početku implementacije Projekta, ŽM upravljalo bi se manuelno, međutim, predlaže se razvoj sistema zasnovanog na IT-u za upravljanje celokupnim žalbenim mehanizmom. Kvartalni izveštaji u obliku rezimea žalbi, vrsta, preduzete radnje i napredak u pogledu rešavanja nerešenih pitanja biće dostavljeni na razmatranje JIP rukovodiocu. Kada se predlože svi mogući načini obeštećenja i ako podnosilac žalbe i dalje nije zadovoljan, ŽM obaveštava o njihovom pravu na pravni lek.

ŽM će služiti i kao informacioni centar na nivou projekta i mehanizam za žalbe, i biće dostupan svim licima na koje utiče implementacija svih podkomponenti Projekta i biće primenljiv na sve projektne aktivnosti i relevantan za sve lokalne zajednice koje su pogođene projektnim aktivnostima. Putem ŽM će se sprovoditi podnošenje žalbi, kao i dostavljanje odgovora na podnete žalbe:

* Fizičko/pravno lice na koje projekat direktno utiče, potencijalni korisnici Projekta,
* Ostala zainteresovana lica zainteresovana za Projekat.

Takođe, pored ŽM, u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom dostupni su drugi pravni lekovi (sudovi, inspekcije, upravni organi itd.).

Informacije o ŽM dostupne su na:

* Veb stranici Ministarstva finansija (http://www.mfingov.rs/)
* Kroz kampanje na društvenim mrežama.

## Iznošenje žalbi/pritužbi

Efikasna žalbena administracija značajno će se oslanjati na postavljeni osnovni princip koji je definisan u cilju promovisanja pravičnosti procesa i njegovih ishoda. Žalbeni postupak će biti osmišljen tako da bude pristupačan, efikasan, jednostavan, razumljiv i bez troškova za podnosioca žalbe. Bilo koja žalba se može uputiti ŽM lično ili telefonskim putem ili pisanim putem popunjavanjem obrasca za podnošenje žalbi telefonom, e-mailom, poštom, faksom ili ličnom dostavom na adrese/brojeve koji će biti obređeni. Sve žalbe se mogu popuniti anonimno. Pristupni punktovi i detalji o lokalnim pristupnim punktovima biće objavljeni i biće deo podizanja svesti kada budu poznate dalje mikro lokacije pod-projekata.

## Administracija žalbi

Svaka žalba će se pratiti putem sledećih obaveznih koraka: prihvatanje, procena i dodela, priznavanje, istraga, odgovor, praćenje i zatvaranje predmeta.

Nakon evidentiranja, ŽM će sprovesti brzu procenu kako bi verifikovao prirodu žalbi i opredelio stepen ozbiljnosti. U roku od 5 dana od evidentiranja, potvrdiće da je slučaj registrovan i podnosiocu žalbe će pružiti osnovne informacije o sledećim koracima. Zatim će se sprovesti istraživanje, u cilju razumevanja problema iz perspektive podnosioca žalbe kako bi se ustanovilo šta podnosilac žalbe zahteva. ŽM će potom istražiti činjenice i okolnosti i artikulisati odgovor. Konačni odgovor biće pripremljen i podnositac žalbe obavešten o konačnoj odluci najkasnije 30 dana nakon evidentiranja žalbe. Zatvaranje žalbi biće sprovedeno nakon verifikacije sprovedene odluke. Čak i kada se ne postigne sporazm, ili je žalba odbijena, rezultati će biti dokumentovani, kao radnje i aktivnosti koje su uložene u cilju donošenja odluke. Ako se žalba ne može rešiti sporazumnim putem, podnosilac žalbe može se obratiti nadležnim sudskim organima. Evidentiranje žalbi kod ŽM ne isključuje niti sprečava traženje rešenja od zvaničnog organa, sudskog ili drugog nadležnog organa u bilo kom trenutku (uključujući i period tokom žalbenog procesa) predviđeno pravnim okvirom Republike Srbije.

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

Putem ŽM će se voditi evidencija primljenih žalbi, koja će uključiti žalbe primljene kroz sve kanale za prijem istih, i koja će sadržati sve potrebne elemente za razvrstavanje žalbi prema polu osobe koja je podnosi, kao i prema vrsti žalbe. Međutim, lični podaci svakog podnosioca žalbe biće zaštićeni u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosi. Svaka žalba biće evidentirana u registru žalbi i sadržaće minimalno sledeće informacije:

* opis žalbe,
* datum potvrde prijema koji je vraćen podnosiocu žalbe,
* opis preduzetih radnji (istraga, mere za otklanjanje nepravilnosti),
* datum rešavanja / davanje povratne informacije podnosiocu žalbe,
* verifikacija implementacije, i
* zatvaranje predmeta.

U slučaju da žalba ne može biti rešena na način koji će zadovoljiti podnosioca žalbe, on/ona ima pravo na ponovnu žalbu. U takvim slučajevima rešavanje žalbe će sprovoditi Radna grupa koju predvodi MF i koja će imati nadležnosti drugostepenog nivoa odlučivanja. Odluka Radne grupe će podrazumevati detaljno objašnjenje procesa rešavanja žalbi, kao i obrazloženje konačne odluke i sadržaće uputstva o tome kako treba postupiti ako ishod i dalje nije zadovoljavajući za podnosioca žalbe.

## Izveštavanje o žalbama i povratnim informacijama dobijenih od korisnika

Uloga ŽM, pored rešavanja žalbi, biće i da čuva dobijene komentare/žalbe i da vodi Centralni dnevnik žalbi kojim upravlja JIP. Kako bi se omogućilo potpuno poznavanje navednog mehanizma postupanja i njegovih rezultata, kvartalni ažurirani izveštaji pripremljeni od strane ŽM biće dostupni na veb stranici MF. Izveštaji će biti raščlanjeni prema polu podnosioca žalbe, vrsti žalbe/žalbi i biće redovno ažurirani.

## Dnevnik žalbi

JIP će voditi evidenciju žalbi na takav način da svaka žalba ima pojedinačni poziv na broj kako bi se osiguralo da se svaka primljena žalba na odgovarajući način prati i neophodno je voditi evidencija o svim preduzetim radnjama. Prilikom prijema povratnih informacija od strane korisnika, uključujući i podnete žalbe, neophodno je da se definiše sledeće:

* Vrsta,
* Kategorija,
* Rok za rešavanje po žalbi, i
* Dogovoreni plan radnji.

Svakoj žalbi treba dodeliti pojedinačni poziv na broj kako bi se osiguralo da se svaka primljena žalba na odgovarajući način prati i neophodno je voditi evidencija o svim preduzetim radnjama. Dnevnik treba da sadrži sledeće informacije:

* Ime podnosioca žalbe, mesto i detalje o predmetu žalbe,
* Datum podnošenja žalbe,
* Datum kad je žalba evidentirana,
* Detalji o preduzetim korektivnim merama,
* Datum kada je predložena korektivna mera poslata podnosiocu žalbe (ako je neophodno),
* Datum kad je predmet po žalbi zatvoren,
* Datum kada je odgovor po primljenoj žalbi poslat podnosiocu žalbe.

Sve do trenutka dok ŽM ne bude operativan, odnosno dok ne bude dostupna veb stranica putem koje će se podnositi žalbe, zainteresovane strane mogu da šalju sve žalbe, nedoumice i upite na sledeću adresu:

Tabela 5: Kontakt podaci za podnošenje žalbi.

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | **Kontakt podaci** |
| Odgovorna institucija: | Ministarstvo finansija |
| Glavni kontakt: | Tokom tranzicionog period, do imenovanja nadležnog lica za kontakt, žalbe će se dostavljati Grupi za hartije od vrednosti i tržište kapitala |
| Adresa: | Kneza Miloša 20 |
| E-mail: | TBD |
| Kontakt telefon: | *+ 381 11* |

## Praćenje i izveštavanje o žalbama

MF će biti odgovorno za:

* Vođenje evidencije žalbi na pritužbe primljene na regionalnom i lokalnom nivou;
* Praćenje otvorenih pitanja i predlaganje mera za njihovo rešavanje;
* Objavljivanje kvartalnih izveštaja o sprovođenju ŽM;
* Sumiranje i analiza kvalitativnih podataka dobijenih od strane lokalne jedinice za primanje žalbi o broju, suštini i statusu pritužbi i njihovo postavljanje u jedinstvenu projektnu bazu podataka;
* Praćenje statusa otvorenih pitanja i predlaganje mera za njihovo rešavanje.

Redovni izveštaji o praćenju biće dostavljeni SB i isti će uključiti deo koji se odnosi na ŽM koji sadrži ažurirane informacije o sledećem:

* Status implementacije ŽM (procedure, obuka, kampanje u cilju podizanja svesti javnosti, budžetiranje itd.);
* Kvalitativni podaci o broju primljenih žalbi (prijave, sugestije, žalbe, zahtevi, pozitivne povratne informacije), kao i podaci o broju rešenih žalbi tokom izveštajnog perioda i kumulativno od početka Projekta;
* Kvantitativni podaci o vrstama žalbi i odgovora, postavljenim pitanjima i žalbama koje nisu rešene;
* Stepen zadovoljstva preduzetim merama (odgovorom);
* Bilo koja preduzeta korektivna mera.

# SLUŽBA SVETSKE BANKE ZA REŠAVANJE ŽALBI

Zajednice i pojedinci koji smatraju da na njih negativno utiče projekat koji podržava Svetska banka (SB) mogu podneti žalbu putem postojećog mehanizmima za podnošenje žalbi na nivou projekta ili Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (SRŽ). SRŽ je odgovorna da se primljene žalbe odmah analiziraju kako bi se blagovremeno odgovorilo na uočenu zabrinutost u vezi sa projektom. Zajednice i pojedinci na koje projektne aktivnosti negativno utiču mogu podneti žalbu nezavisnoj inspekcijskoj komisiji Svetske banke koja potom utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla da nastane kao rezultat nepoštovanja politike i procedura SB. Žalbe se mogu podneti u bilo kom trenutku nakon što je zabrinutost direktno iskazana prema Svetskoj banci, a rukovodstvu banke je data prilika da odgovori.

Za informacije o tome kako se podnose žalbe Službi za rešavanje žalbi Svetske banke (SRŽ), posetite <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Za informacije o tome kako se podnose žalbe Inspekcijskoj komisiji Svetske banke, posetite [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org/).

# PRAĆENJE I IZVEŠTAVANJE

Tabela 6 obuhvata sveobuhvatan skup indikatora koji se odnose na učinak angažovanja zainteresovanih strana u predmetnoj fazi Projekta. Ostvarenje indikatora oslanjaće se na informacije iz dnevnika angažovanja zainteresovanih strana i dnevnika žalbi.

Tabela 6: Indikatori za praćenje

| **Pokazatelj** | **Način praćenja** | **Nadležna institucija** | **Učestalost** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Saradnja sa zainteresovanim stranama** | | | |
| Broj održanih formalnih sastanaka i lokacija | Zapisnici sa sastanaka | MF JIP | Kvartalno |
| Broj održanih neformalnih/spontanih sastanaka i lokacija | Zapisnici sa sastanaka | MF JIP | Kvartalno |
| Broj održanih sastanaka za podizanje svesti ili obuke poslovne zajednice i lokacija | Zapisnici sa sastanaka | MF JIP | Kvartalno |
| Broj muškaraca i žena koji su prisustvovali svakom od gore navedenih sastanaka | Spisak prisutnih | MF JIP | Kvartalno |
| Za svaki sastanak, broj i opis primljenih komentara, naredni koraci koji su dogovoreni tokom sastanaka, status dogovorenih aktivnosti i način na koji su komentari uključeni u sistem upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima na Projektu | Zapisnici sa sastanaka | MF JIP | Kvartalno |
| **Angažovanje sa drugim zainteresovanim stranama** | | | |
| Broj i opis aktivnosti angažovanja sa drugim zainteresovanim stranama, razvrstanih po kategorijama (BELEX, KHoV, NBS itd.) | Zapisnici sa sastanaka | MF JIP | Kvartalno |
| **Mehanizam rešavanja žalbi** | | | |
| Ukupan broj primljenih žalbi na veb-stranici, raščlanjen prema polu podnosioca žalbe i načinu prijema (telefon, e-mail, diskusija) | Dnevnik žalbi | MF JIP | Kvartalno |
| Broj žalbi koje su (i) uzete u razmatranje, (ii) uzete u razmatranje i proces traje duže od 30 dana, (iii) rešene, (iv) zatvorene, i (v) broj dostavljenih pozitivnih odgovora na žalbe, tokom izveštajnog perioda razvrstanih prema kategoriji žalbe, polu, starosti i mestu podnosioca žalbe. | Dnevnik žalbi | MF JIP | Kvartalno |
| Prosečno vreme trajanja procesa rešavanja žalbi, razvrstanih prema polu podnosioca žalbi i kategorijama žalbi | Dnevnik žalbi | MF JIP | Kvartalno |
| Broj žalbenih sastanaka i zaključci sa istih | Zapisnici sa sastanaka potpisani od strane prisutnih | MF JIP | Kvartalno |
| Trendovi u vremenu podnošenja žalbi i poređenje broja, kategorija i mesta podnošenja žalbi sa prethodnim izveštajnim periodima | Dnevnik žalbi | MF JIP | Kvartalno |

## Izveštavanje zainteresovanih strana

Periodični i interni izveštaji o podnetim žalbama, upitima i sličnim zahtevima, zajedno sa statusom implementacije povezanih korektivnih/preventivnih mera, biće sistematizovani od strane odgovornih lica i dostavljeni višem rukovodstvu Projekta. Predmetni izveštaji će obezbediti mehanizam za procenu broja i prirodu podnetih žalbi i zahteva za potrebnim podacima, zajedno sa informacijama da li su predmetne žalbe rešene blagovremeno i u skladu sa definisanim projektnim aktivnostima. Informacije o aktivnostima javnog angažovanja koje su preduzete tokom godine u sklopu Projekta mogu se dostaviti zainteresovanim stranama objavljivanjem godišnjeg izveštaja o povezanosti projekta sa zainteresovanim stranama.

# ANEKS 1 – IZVEŠTAJ O IZVRŠENIM JAVNIM KONSULTACIJAMA

**Izveštaj o javnim konsultacijama**

održanim za:

Plan angažovanja zainteresovanih strana (PAZS)

Procedure upravljanja radom (PUR)

Ekološko socijalne procedure

Ekološko socijalni plan (ESCP)

December 2021

# IZVEŠTAJ O JAVNOM OBJAVLJIVANJU I JAVNIM KONSULTACIJAMA

Kao što zahteva Ekološki i socijalni standard 10 (ESS10) Svetske banke – Uključivanje zainteresovanih strana i obelodanjivanje informacija, tokom pripreme Nacrta PAZS, PUR, ES procedure i ESCP dokumenata, Zajmoprimac je obelodanio navedene instrumente ESF-a i sproveo javne konsultacije sa relevantnim zainteresovanim stranama.

Ministarstvo finansija (MF) je 6. decembra 2021. godine učinilo javno dostupnim Nacrt Plana angažovanja zainteresovanih strana (PAZS), Procedure upravljanja radom (PUR), Ekološko socijalne procedure i Ekološko socijalni plan (ESCP) objavljivanjem verzija dokumenata na srpskom i engleskom jeziku na svojoj veb stranici. Najava i poziv za predstojeće javne konsultacije prvenstveno su usmereni na institucije, kompanije, organizacije, subjekte i druge strane koje su potencijalno pogođene ili zainteresovane za Pokretanje dugoročnog finansiranja kroz projekat tržišta kapitala (Projekat). Pozivom je obaveštena javnost i druge zainteresovane strane i organizacije da učestvuju i saznaju za opšti cilj projekta i diskutuju, zatraže pojašnjenje i komentarišu nacrt PAZS, PUR, Ekološko socijalne procedure i Ekološko socijalni plan (ESCP).

Nacrti dokumenata uz poziv za javne konsultacije bili su dostupni na sajtu MF <https://www.mfin.gov.rs/sr/dokumenti2-1/pokretanje-dugoronog-finansiranja-kroz-projekat-trita-kapitala-1>.

Upućeni su direktni pozivi ključnim akterima projekta, fokusirajući se na glavne institucionalne aktere: Ministarstvo finansija i njegovu Jedinicu za implementaciju projekta (PIU), Narodnu banku Srbije (NBS), Beogradsku berzu (BELEX), Centralni registar depo i kliring hartija od vrednosti, Komisija za hartije od vrednosti i Privredna komora Srbije.

Nakon perioda objavljivanja, javne konsultacije i prezentacija Nacrta PAZS, PUR, Ekološko socijalne procedure i Ekološko socijalni plan (ESCP) organizovane su 21. decembra 2021. godine u 11:00 časova (po lokalnom vremenu). S obzirom na pandemiju COVID-19 i preporučene mere prevencije, sastanak je održan u formi on-line sastanka.

Sastanku je prisustvovalo 15 zainteresovanih lica iz različitih institucija, kao što su MF, Narodna banka Srbije i Beogradska berza.

Sastanku su prisustvovali predstavnici sledećih institucija:

1. Ministarstvo finansija
2. Konsultant za ekološka i socijalna pitanja pri Ministarstvu finansija
3. Beogradska berza - BELEX
4. Narodna banka Srbije - NBS
5. Centralni registar depo i kliring hartija od vrednosti
6. Komisija za hartije od vrednosti
7. Privredna komora Srbije

Konsultativni sastanak je bio strukturiran oko tri sesije.

U prvoj sesiji Ognjen Popović je učesnicima predstavio opšte informacije o Projektu, njegovim ciljevima i konceptu. Popović je izneo i kratak pregled trenutnog stanja na finansijskom tržištu Republike Srbije.

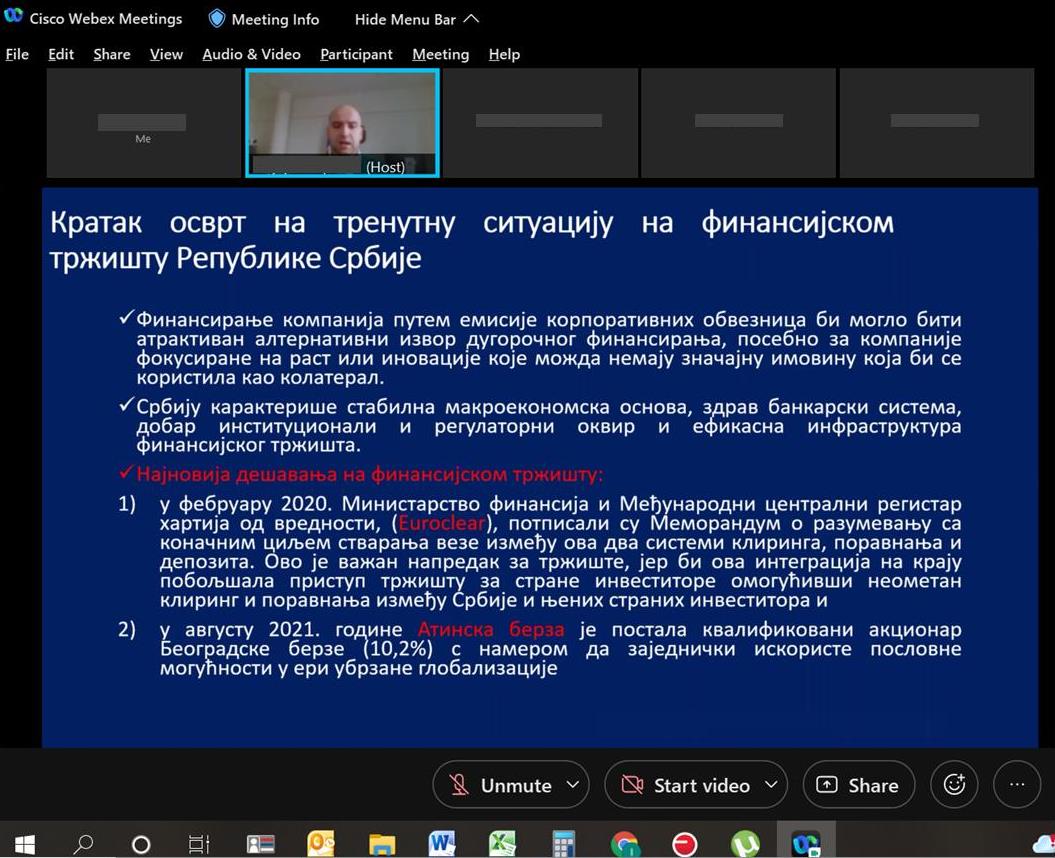
Drugu sesiju predstavila je Svetlana Marušić. Svi učesnici su informisani o komponentama i strukturi Projekta. Marušić je objasnila prisutnima da je opšti cilj projekta unapređenje ambijenta koji omogućava razvoj tržišta kapitala i produbljivanje tržišta korporativnih obveznica, uključujući zelene i druge vrste obveznica. Na kraju, učesnici su informisani o tome ko su primarni i sekundarni korisnici Projekta, koji su preliminarni kriterijumi za pristup CBIP-u i koje su vrste podrške koju će kompanije dobiti putem CBIP-a.

Konačno, treća sesija je bila usmerena na ESF Svetske banke i ekološke i socijalne standarde relevantne za Projekat. Sesiju je vodio Igor Radović, specijalista za ekološka i socijalna pitanja, angažovan na pripremi ESF dokumenata.

Pažnja u trećoj sesiji posvećena je ekološkim i socijalnim rizicima i uticajima Projekta, ulozi koju instrumenti upravljanja, odnosno PAZS, PUR, Ekološko socijalne procedure i Ekološko socijalni plan (ESCP), imaju tokom implementacije Projekta. Pored toga, naglašeno je da sve aktivnosti koje se podržavaju u okviru Projekta moraju biti ekološki i socijalno odgovorne, održive i u skladu sa ESF Svetske banke i zakonodavstvom Srbije.

Objašnjena je procedura skrininga Projekta i klasifikacija rizika, kao i pravni i administrativni okvir za Projekat.

Sastanak je počeo prema rasporedu u 11:00 časova (po lokalnom vremenu).



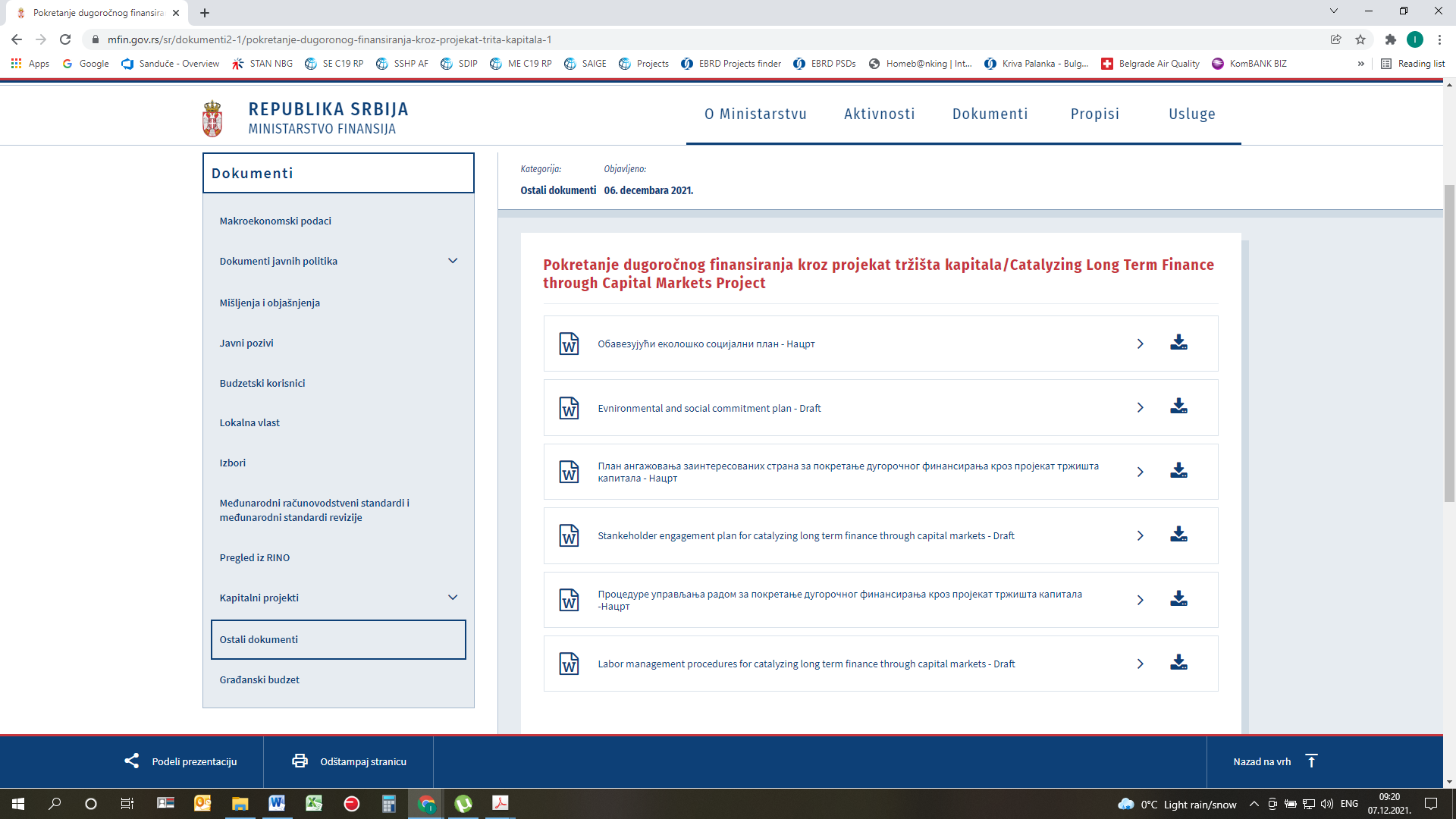
Slika 1: On-line Javne konsultacije u Beogradu, 21.12.2021. godine

Poseban fokus je dat opisu projekta, aranžmanima implementacije, potencijalnim ekološkim i socijalnim uticajima, postupcima rešavanja žalbi, upravljanju radom, oblicima skrininga i razvoju planova upravljanja životnom i društvenom sredinom tokom implementacije Projekta.

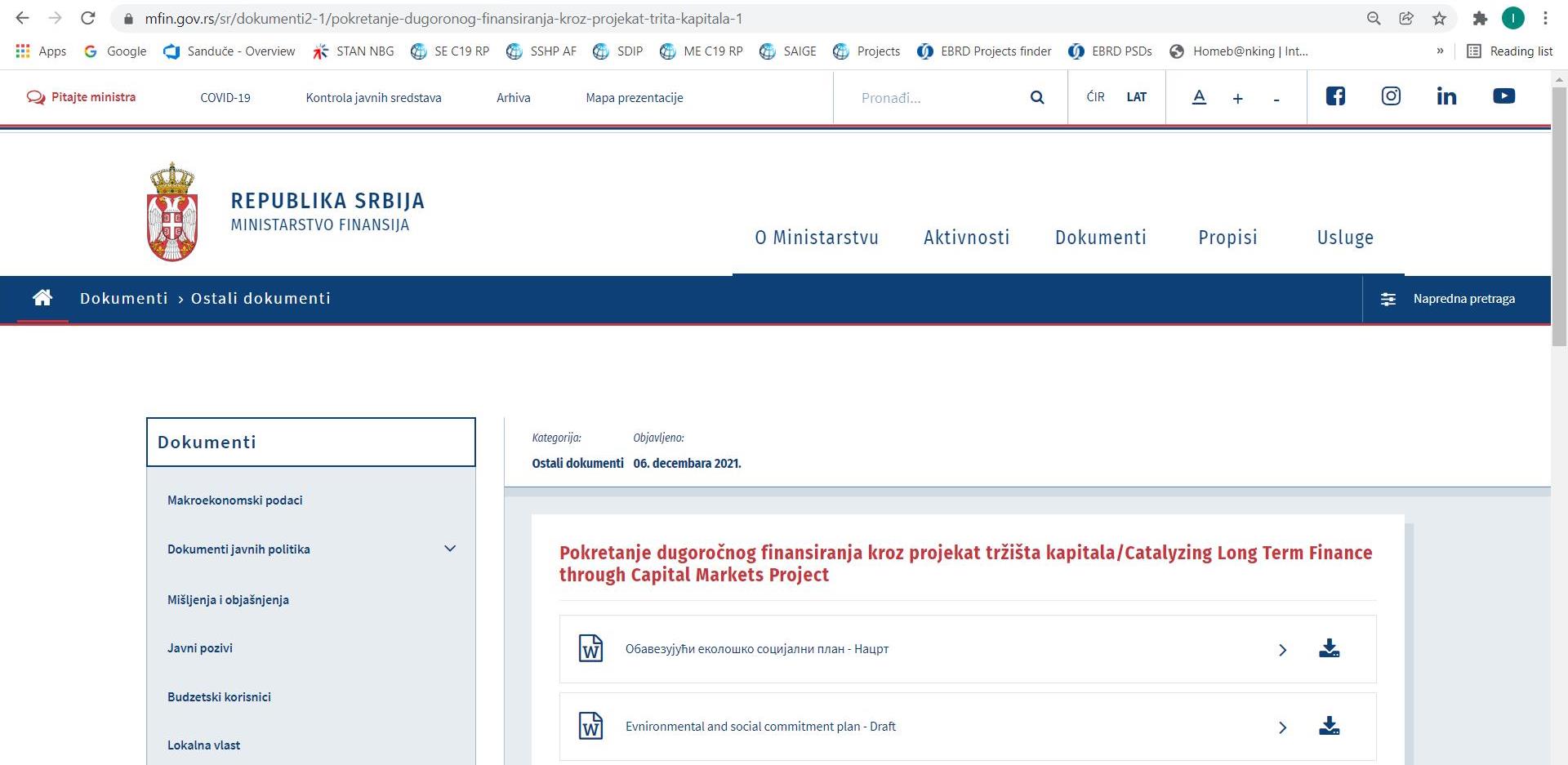
Značaj upravljanja radom i najvažnije odredbe Ekološkog i društvenog standarda Svetske banke ESS2: Rad i uslovi rada takođe su objašnjeni javnosti tokom predstavljanja ESF dokumenata.

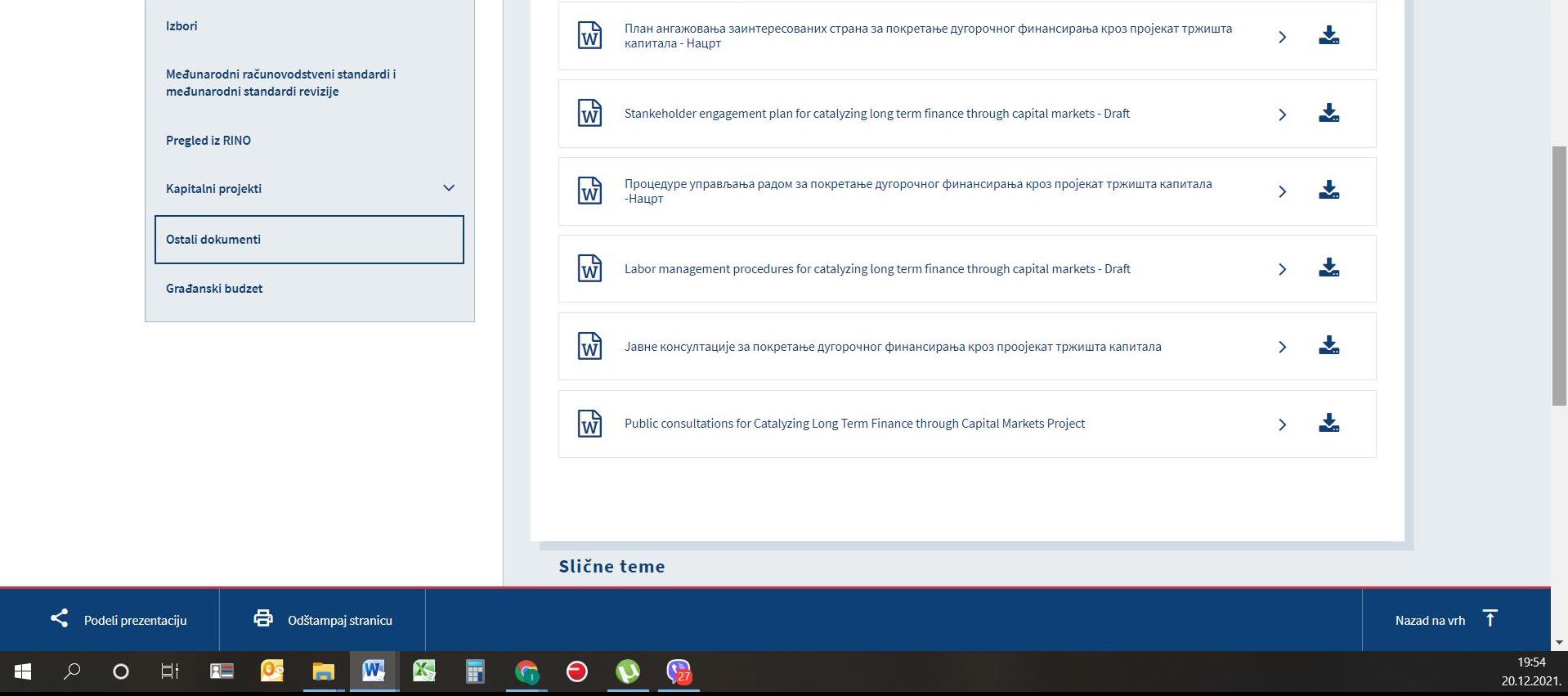
Tokom javnih konsultacija i javne prezentacije ESF dokumenata nije bilo pitanja niti komentara.

# DOKUMENTACIJA

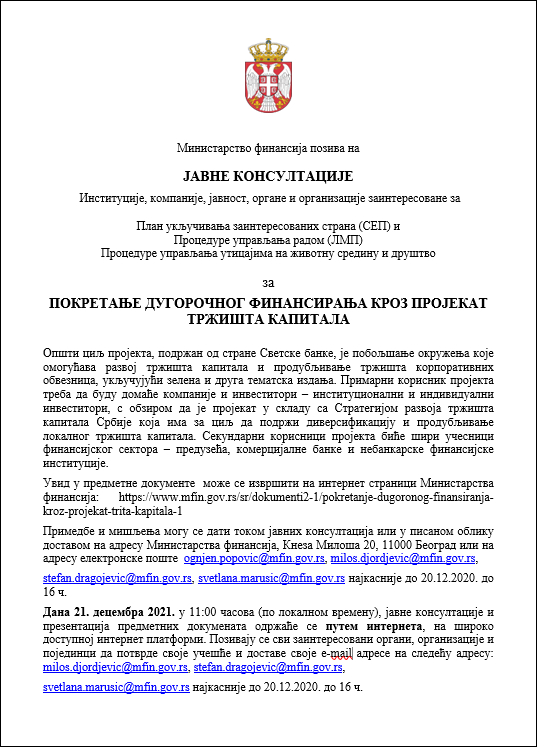


Slika 2: Javno objavljeni nacrti ESCP, PAZS, PUR i ES procedura na sajtu Ministarstva finansija





Slika 3: Najava javnih konsultacija o ekološkim dokumentima Projekta, objavljeno na sajtu Ministarstva finansija



Slika 4: Poziv na javne konsultacije o ekološkim dokumentima Projekta, objavljeno na sajtu Ministarstva finansija

1. Tematske obveznice su instrumenti koji doprinose širokim ciljevima i ciljevima vezanim za ESG i kao takvi su označeni. Klimatsko finansiranje je poseban fokus za tematska izdanja. Tematske obveznice mogu uključivati instrumente u kojima su prihodi namenjeni za posebne svrhe (npr. zelene, socijalne obveznice ili obveznice održivosti), kao i one za koje se finansijske i/ili strukturne karakteristike razlikuju u zavisnosti od toga da li izdavalac postiže unapred definisanu održivost ili ESG ciljevi (obveznice vezane za održivost). Ove obveznice prate međunarodno prihvaćene standarde i principe, uključujući korišćenje prihoda, izbor projekata, praćenje i izveštavanje, ciljeve održivosti i ključne indikatore učinka. Neoznačeni instrumenti mogu ili ne moraju posebno nameniti prihode za potrebe ESG-a ili slediti opšte prihvaćene standarde. Izvor: Svetska banka, 2020. „Angaging vith Investors on Environmental, Social and Governance (ESG) Issues - A Vorld Bank Guide for Sovereign Debt Managers,” https://thedocs.vorldbank.org/en/doc/375981604591250621-034002202 original/VorldBankESGGuide2020FINAL.11.5.2020.pdf [↑](#footnote-ref-2)
2. Izvor: “Project Appraisal Document for CLTF” [↑](#footnote-ref-3)
3. Sri Lanka Securities and Exchange Commission: <https://www.sec.gov.lk/>) [↑](#footnote-ref-4)
4. Sektori koji su preliminarno identifikovani sa najvećom mogućnošću kratkoročnog izdavanja korporativnih obveznica su u okviru sektora građevinarstva i stanogradnje. Očekuje se da će vremenom i drugi sektori biti aktivniji na tržištu korporativnih obveznica, uključujući bankarski sektor. [↑](#footnote-ref-5)
5. The ESF is accessible at - <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework>. latest accessed on July 21, 2020 [↑](#footnote-ref-6)
6. link: <https://www.mfin.gov.rs/sr/dokumenti2-1/pokretanje-dugoronog-finansiranja-kroz-projekat-trita-kapitala-1> [↑](#footnote-ref-7)
7. https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/wbunits/opcs/Knowledge%20Base/Public%20Consultations%20in%20WB%20Operations.pdf [↑](#footnote-ref-8)