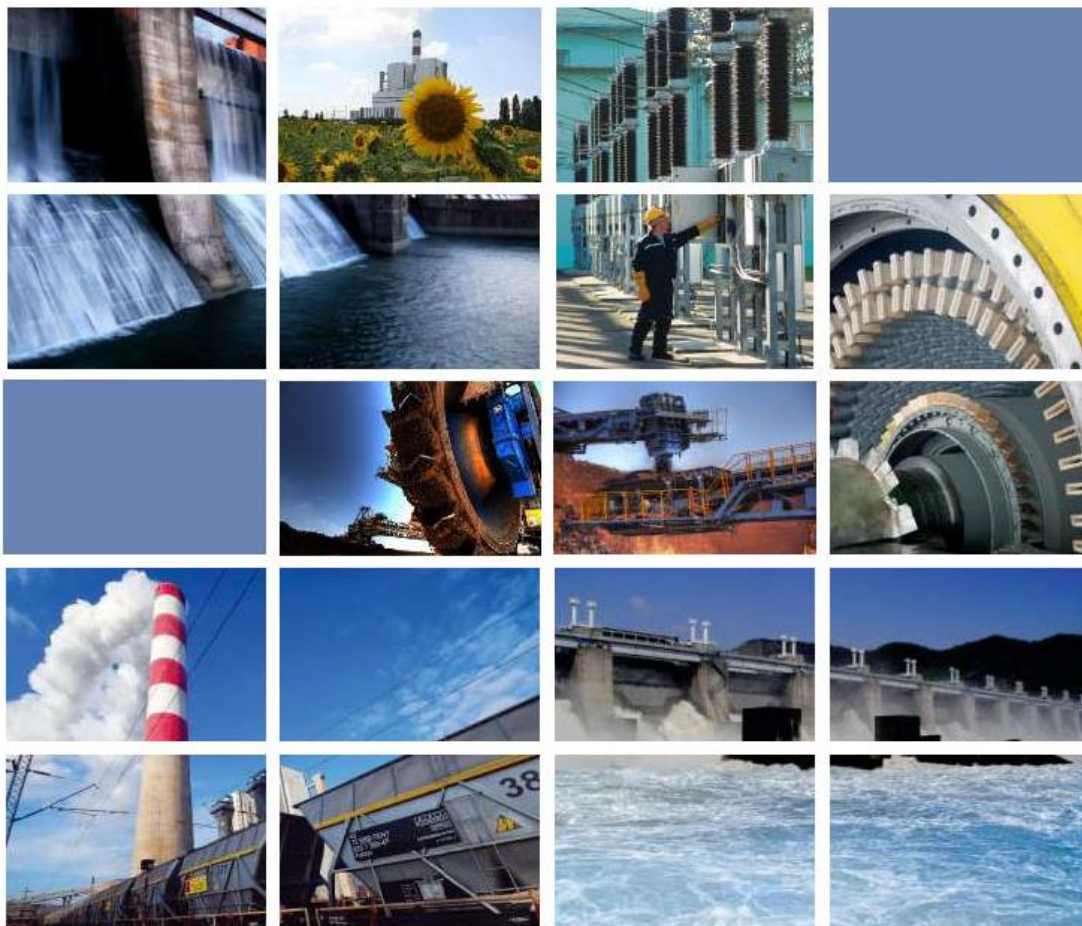




План укључивања заинтересованих страна на корпоративном нивоу ЕПС, Србија

Јун 2017.

САДРЖАЈ

1.	УВОД И ЦИЉ	3
1.1	КРАТАК ОПИС ЕПС АКТИВНОСТИ	3
2.	УСЛОВИ ЗА УКЉУЧИВАЊЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА И ОБЈАВЉИВАЊЕ ИНФОРМАЦИЈА	6
2.1	НАЦИОНАЛНО ЗАКОНОДАВСТВО	6
2.2	ДОБРА МЕЂУНАРОДНА ПРАКСА	7
3.	ИДЕНТИФИКАЦИЈА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	9
4.	ПРОГРАМ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	12
5.	ЖАЛБЕНИ ПОСТУПАК НА НИВОУ КОРПОРАЦИЈЕ	14
5.1	ПРЕГЛЕД	14
5.2	ЖАЛБЕНИ ПОСТУПАК У ЕПС	14
6.	ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ПРАЋЕЊЕ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	16
6.1	ОДГОВОРНОСТ	16
6.2	ИЗВЕШТАВАЊЕ	16
6.3	ПРОЦЕНА ЕФИКАСНОСТИ	16

Прилог I

Образац за притужбе јавности (на енглеском и српском)

1. Увод и циљ

Овај документ представља План укључивања заинтересованих страна на корпоративном нивоу (у даљем тексту: SEP на корпоративном нивоу) за Јавно Предузеће Електропривреда Србије (ЕПС). ЕПС је електроенергетска компанија у Србији у власништву државе, која се бави:

- Експлоатацијом лигнита,
- Производњом енергије у термоелектранама,
- Производњом енергије у хидроенергетским пројектима,
- Дистрибуцијом и снабдевањем електричном енергијом.

Консултовање заинтересованих страна и давање информација су кључни елементи ангажовања ЕПС и јавности и од суштинске су важности за спровођење значајних пројеката.

Циљ SEP јесте да обезбеди правовремен и доследан приступ објављивању информација, као и јавним консултацијама о свим ЕПС активностима. ЕПС се обавезао да примени приступ „најбоље међународне праксе“ у складу са захтевима локалних прописа и да као најбољу међународну праксу искористи Услове за реализацију 10¹ Европске банке за обнову и развој, који се односе на објављивање података и укључивање заинтересованих страна.

SEP на корпоративном нивоу представља оквирни документ, који ће се допуњавати и ажурирати по потреби. Он ће такође бити подржан појединачним SEP (појединих одељења, понекад и појединих пројеката). Појединачни SEP могу бити неопходни за реализацију нових или проширење постојећих пројеката ЕПС, са циљем да сваки SEP буде прилагођен специфичностима локалних околности.

ЕПС КОНТАКТ

ЈП Електропривреда Србије
Царице Милице 2
11000 Београд
Е-маил: predstavke@eps.rs
Website: www.eps.rs

1.1 КРАТАК ОПИС ЕПС АКТИВНОСТИ

ЕПС је највећа компанија у Србији у погледу вредности капитала и броја запослених. У 2015. години ЕПС је имао око 36.000 запослених.

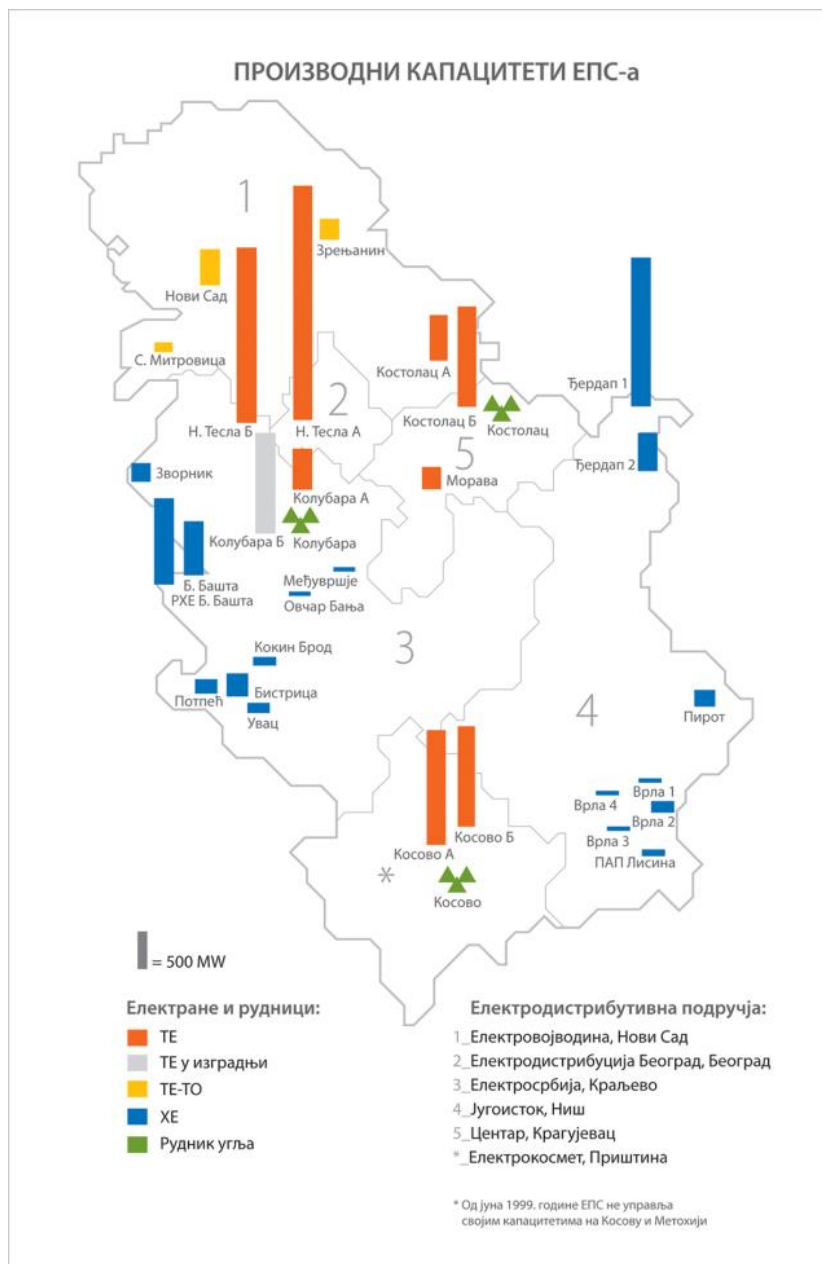
ЕПС је тренутно у реорганизацији и 13 зависних привредних друштава ће се спојити од 1. јула 2015. године, како би се формирала два нова предузећа (NewCos), укључујући (i)

¹ EBRD Environmental and Social Policy Performance Requirements, 2014

предузеће које обухвата седиште са свим производним локацијама и снабдевање електричном енергијом и (ii) дистрибутивно предузеће.

Нова предузећа	Активности
(i) Седиште и Предузеће за производњу и снабдевање електричном енергијом	Инсталирани производни капацитети од приближно 8 GW, од чега је 55% на угаљ, 40% хидроелектрана и 5% из комбиноване производње топлотне и електричне енергије на течна горива и гас: - Хидроелектране (Ђердап, Дринско-лимске, Власинске); - Термоелектране - угаљ, лож уље, мазут (Никола Тесла, Колубара, Морава, Костолац); - Термоелектране-топлане (ТЕ-ТО Нови Сад, Зрењанин, Сремска Митровица); и - Мале хидроелектране Два површинска копа лигнитна, басени Колубара и Костолац, који производе око 38 милиона тона годишње (79% у Колубари и 21% у Костоцу). Колубара се налази приближно 60 km јужно од Београда, а Костолац приближно 90 km југоисточно од Београда Снабдевање крајњих купаца електричном енергијом и јавно снабдевање
(ii) Дистрибутивно предузеће	Дистрибуција електричне енергије

Слика 1. приказује инсталисану снагу и локације копова ЕПС-а.



Слика 1. Преглед ЕПС-ових активности (Извор: ЕПС Технички извештај 2014)

2. УСЛОВИ ЗА УКЉУЧИВАЊЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА И ОБЈАВЉИВАЊЕ ИНФОРМАЦИЈА

ЕПС ће укључивање заинтересованих страна планирати и реализовати у складу са следећим захтевима:

- Национално законодавство;
- Принципи и процедуре ЕПС, развијени да задовоље EBRD политику заштите животне средине и социјална питања (Мај 2014), Условe за реализацију (УР) 10 „Објављивање информација и укључивање заинтересованих страна“
 - Идентификација лица или заједница које би могле бити погођене пројектом, као и друге заинтересоване стране;
 - Консултације са онима на који су обухваћени пројектом или другим заинтересованим странама о социјалним питањима, као и о питањима животне средине која би евентуално могла да имају утицаја на њих;
 - Објављивање одговарајућих информација и обавештавање о томе да су информације објављене у време док заинтересоване стране још увек могу утицати на развој пројекта;
 - Консултовање заинтересованих страна у свим фазама пројекта, при чему је укључивање неопходно започети што раније, током планирања и припреме пројекта;
 - Процедура за подношење коментара и притужби (жалбени механизам);
 - Одржавање конструктивног односа са заинтересованим странама кроз значајно укључивање током реализације пројекта; и
 - Посебне одредбе примењују се на угрожене групе¹.

2.1 НАЦИОНАЛНО ЗАКОНОДАВСТВО

Степен учешћа заинтересованих страна и приступ информацијама које се односе на активности ЕПС у Србији регулисан је законом о Планирању и изградњи и законом о Заштити животне средине. ЕПС констатује да је Србија 2009. године усвојила прописе који имплементирају захтеве UNECE Архуске Конвенције². То је *Закон о потврђивању Конвенције о доступности података, учешћу јавности у процесу доношења одлука и правној заштити у области заштите животне средине*.

¹ Људи који на основу пола, етничке припадности, старости, физичке или менталне неспособности, економски неповољног положаја или социјалног статуса могу бити више погођени пројектом или операцијама у односу на друге и који могу захтевати посебне мере како би се укључили у процес. Угроженост се односи на контекст пројекта.

² УНЕЦЕ Конвенција о приступу информацијама, учешћу јавности у доношењу одлука и приступу правосуђу о питањима животне средине („Архуска Конвенција“) утврђује бројна права јавности (појединаца и њихових асоцијација), а тичу се животне средине. Захтеви се односе на стране које су ратификовале Конвенцију.

ЕПС ће припремити информације како на корпоративном, тако и на оперативном нивоу, укључујући за све главне нове пројекте или активности. План укључивања заинтересованих страна на корпоративном нивоу (SEP) објашњава како ће процес функционисати на корпоративном нивоу. Уколико постоје СЕП активности у вашем окружењу, обратите се предузећу како би се идентификовале информације и укључивање који би били релевантни за ваше подручје.

Захтеви за информацијама и учешће заинтересованих страна биће усклађени са српским прописима и најбољом међународном праксом за будуће активности. За пројекте који захтевају процену утицаја на животну средину и социјална питања, SEP ће бити израђен у раној фази пројекта, како би се заинтересоване стране информисале о начину обавештавања о активностима консултација, где ће информације бити јавно доступне и како ће се поступати са жалбама. Ваши коментари о побољшању ових планова су добродошли.

Број јавних скупова организованих за пројекат зависи од социјалних ризика и ризика везаних за животну средину, као и од оцене ризика (тј. пројекти са листе 1 и листе 2) од стране надлежног органа. Надлежни орган може бити Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре или Министарство пољопривреде и заштите животне средине. У неким случајевима процес се додељује локалним самоуправама, на чијим територијама се одвија пројекат. Све ове информације ће бити појашњене још у фази планирања пројекта, како би заинтересоване стране биле свесне на који начин ће бити укључене. Ако надлежни орган организује јавне скупове везане за ЕПС пројекте или активности, ЕПС ће присуствовати састанцима како би разјаснио пројекат и како би одговорио на питања и коментаре заинтересованих страна.

2.2 ДОБРА МЕЂУНАРОДНА ПРАКСА

Објављивање информација о компанији

ЕПС ће објавити информације о својим активностима на корпоративном нивоу, на сајту предузећа (www.eps.rs). Информације укључују годишњи извештај о резултатима у областима заштите животне средине, друштвено одговорном пословању, као и безбедности и здрављу на раду.

Обавештења о новим пројектима и активностима са еколошким или социјалним утицајем биће објављени у националним и/или регионалним новинама, као што су Привредни преглед, Данас, Политика, Дневник итд. ЕПС ће са локалним властима дискутовати о плановима и активностима и договарати одговарајући начин обавештавања и консултативне процесе за пројекте или активности, како би се испоштовали национални прописи и најбоља међународна пракса.

Формални жалбени поступци

Правни захтеви у Србији у погледу процене утицаја на животну средину наводе да је надлежан орган одговоран за прикупљање сугестија или притужби од заинтересованих страна, као и да исте прослеђују на разматрање носиоцу пројекта. Проблеми који

искрсну током имплементације пројекта могу се формално представити властима или судовима, кроз уобичајен судски процес.

Поред званичних канала, ЕПС има сопствени жалбени механизам за своје запослене и за ширу јавност (погледати испод поглавље о Жалбеном механизму).

3. ИДЕНТИФИКАЦИЈА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Заинтересована страна дефинише се као било који појединац или група, која потенцијално може бити обухваћена пројектом или активношћу или која има интерес везан за пројекат или активност. Циљ идентификације заинтересованих страна јесте да се установе појединци и организације на које пројекат може директно или индиректно утицати (позитивно или негативно) или који имају интерес у пројекту. Идентификација заинтересованих страна које су везане за активности ЕПС на националном нивоу, више је уопштена, док је за идентификацију на локалном нивоу потребно детаљније планирање за сваку посебну активност. Главне групе заинтересованих страна су наведене у Табели 1.

Табела 1. Идентификоване групе заинтересованих страна и методе комуникације

Групе заинтересованих страна	Методе комуникације
1. Управни органи и органи власти 1.1 Републичка управа <u>Министарство рударства и енергетике</u> Адреса: Немањина 22-26, 11000 Београд Тел: 011/3346755 www.mre.gov.rs <u>Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре</u> Адреса: Немањина 22-26, 11000 Београд www.mgsi.gov.rs <u>Министарство пољопривреде и заштите животне средине</u> Адреса: Немањина 22-26, 11000 Београд Тел: 011/306-50-38 www.mpzss.gov.rs 1.2 Регионална управа 1.3 Локална самоуправа	Комуникација са управним органима и органима власти биће успостављена по процедури предвиђеном националним законодавством.
2. Власници и корисници земљишта 2.1 Појединци, правна лица, локална самоуправа као власник земљишта 2.2 Станари или закупци без формалних права 2.3 Корисници замљишта (пољопривреда или друге активности);	Пресељење, експропријација и економско пресељење, као последица пројектних активности, биће објављени на одговарајући начин, уз спровођење консултација и уз информисање погођених страна. Од најранијих фаза и кроз све активности расељавања клијент ће укључити погођене заједнице како би се олакшало њихово рано обавештавање и учешће у процесима доношења одлука везаних за пресељење. Погођеним лицима ће бити пружена могућност да учествују у условима око пресељења, преговорима око пакета компензације, помоћ око пресељења, подобност предложених локација за пресељење и предложеног

Групе заинтересованих страна	Методe комуникације
	времена за пресељење. По завршетку преговора, планирани за пресељење ће бити укључени у активности око планова пресељења договорених са надлежним органима и контакту са онима који су погођени. Консултације ће се наставити током имплементације, мониторинга и евалуације плаћања накнаде и пресељења.
3. Локално становништво 3.1 Становници близу пројекта или активности 3.2 Становници насеља која се налазе у близини путева који се користе за пројектне активности, као што су транспорт материјала током изградње и експлоатације, снабдевање итд.	Комуникација са локалним становништвом око ЕПС активности биће договорена са општинама, месним заједницама или другим надлежним органима и биће предмет јавне дискусије. Она ће зависити од локације, руралних/урбаних услова, типа утицаја, као и нивоа заинтересованости. Фокус ће бити на давању релевантних информација, састанцима са надлежним органима и имплементацији жалбеног механизма.
4. Угрожене групе које могу бити погођене пројектом или активностима.	Када ЕПС идентификује угрожене групе, Службеник за контакт са заједницом ће се повезати са групом и идентификовати све специфичне потребе у вези са информисањем и консултовањем како би се узели у обзир сви проблеми и утицаји. Комуникација ће се разликовати у складу са потребама групе.
5. Невладине организације и организације цивилног друштва (НВО и ОЦД)	Ако желите да будете на листи за добијање информација путем електронске поште о новим пројектима, активностима, или информацијама објављеним на сајту ЕПС-а, обратите се Служби за интерну регулативу и односе са регулаторним телима и заинтересованим странама: Маил: predstavke@eps.rs Адреса: Царице Милице 2 11000 Београд
6. Медији 6.1 Штампани медији 6.2 Радио, ТВ 6.3 Интернет	6.1 Штампа: нпр. Привредни преглед, Данас, Политика, Дневник 6.2 Радио, ТВ: нпр. Радио Београд 1, 2, 3; РТС1 и РТС 2 (ТВ) 6.3 Сајт ЕПС-а: www.eps.rs
7. Радници 7.1 Запослени 7.2 Извођачи и подизвођачи 7.3 Добављачи	Ове три групе обухваћене су другим плановима и процедурама, укључујући објављивање информација и жалбени механизам. Ове три

Групе заинтересованих страна	Методe комуникације
	групе нису обухваћене овим документом.

4. ПРОГРАМ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

SEP на корпоративном нивоу послужиће као оквир за укључивање заинтересованих страна. Менаџер одговоран за спровођење SEP у ЕПС, и његов тим ревидираће сваки SEP за одређени пројекат, како би потврдили да су примењени сви захтевани стандарди.

Следећа табела садржи опште активности, дефинисане у циљу унапређења укључивања заинтересованих страна у ЕПС активности. Она даје опис планираних активности, приказује циљне групе и рокове. Листа активности ће се мењати у складу са специфичним захтевима SEP за одређени пројекат.

Табела 2. ЕПС план укључивања заинтересованих страна на нивоу корпорације 2015-2016

Активност/елемент	Заинтересоване стране	Опис
1. Онлајн публикације релевантних информација о активностима ЕПС	Све заинтересоване стране	На сајту ЕПС ће бити редовна обавештења о активностима које су значајне на националном и локалном нивоу, на енглеском и српском језику (www.eps.rs).
2. Обавештавање путем новина	Све заинтересоване стране	Редовно ће се обавештавати о ЕПС активностима у националним и регионалним новинама, на локалним језицима (нпр. Привредни преглед, Данас, Политика, Дневник)
3. Жалбе и коментари путем маила	Све заинтересоване стране	Као део жалбеног механизма, отворена је маил адреса: predstavke@eps.rs .
4. Организовање јавних скупова по потреби	Све заинтересоване стране	Поред јавних скупова организованих од стране надлежних органа везано за активности ЕПС, ЕПС може одржавати састанке са заједницом и о појединачним питањима, у зависности од интересовања и статуса активности. То може укључивати информације о новим пројектима, планираним проширењима постојећих пројеката, статусу планова за пресељења и питањима као што су здравље и безбедност на раду или емисијама штетних материја у ваздух. За посебно важне активности, као што су информације о рударским басенима Колубара и Костолац, или планирано проширење електране на коповима Костолац, састанци ће бити редовно заказивани у блиској сарадњи са надлежним органима. Организовање састанака ће бити објављено у медијима најмање две недеље пре њиховог одржавања.
5. Обавештења на јавним местима	Све заинтересоване стране	ЕПС ће истаћи обавештења на јавним местима у близини активности за које су врше јавне консултације или на месту где постоје одређени утицаји. Ово ће бити дефинисано у SEP који се развија за одређени пројекат, али могу се укључити и огласне табле у локалним заједницама.
6. Службеници за контакт са заједницом	Локално становништво	Службеници за контакт са заједницом биће именовани у оквиру запослених у ЕПС. Они ће бити контакт особе за локално становништво у подручјима која су обухваћена ЕПС активностима. Њихова дужност укључује пружање информација у вези са пројектом у име ЕПС (на пример у вези са ширењем копова) и примање жалби, или усмених или путем жалбених образаца и биће именовани за сваки пројекат. На корпоративном нивоу ове контакте води Служба за

Активност/елемент	Заинтересоване стране	Опис
		интерну регулативу и односе са регулаторним телима и заинтересованим странама, Царице Милице 2, маил : predstavke@eps.rs
7. Образац за коментаре и образац за жалбу	Све заинтересоване стране	Образац за коментаре (видети Прилог I) биће широко доступан за време јавних скупова, као и у близини локације пројекта. Коментари такође могу бити усмени, путем мејла или телефона и биће регистровани од стране ЕПС службеника за контакт са заједницом. Уколико се захтева, коментари појединаца могу бити анонимни.
8. Постављање кутије за жалбе	Локално становништво	Кутије за жалбе биће постављене на локацијама реализације ЕПС пројекта и садржаће обрасце за жалбе, тако да људи могу да поднесу писане притужбе. Службеник за контакт са заједницом биће одговоран за редовно пражњење кутија и достављање их ЕПС менаџеру за жалбе.
9. Посебне акције	Угрожене групе	Ако представник локалне заједнице, неке друге заинтересоване стране или Службеник за контакт са заједницом идентификују да постоје посебне групе у оквиру заједнице које ће захтевати посебне мере укључивања у процес, Службеник за контакт са заједницом и његов тим идентификоваће одговарајући начин за успостављање контакта, са циљем да објасни пројекат и да стекне разумевање њихових ставова.

5. ЖАЛБЕНИ ПОСТУПАК НА НИВОУ КОРПОРАЦИЈЕ

5.1 ПРЕГЛЕД

Жалба може бити приговор, коментар или питање везано за ЕПС активности, или за пројекте и њихове утицаје. Такође може бити везана за ЕПС запослене или извођаче радова и њихова возила. ЕПС се обавезује да сваку жалбу благовремено обради. Одвојена ЕПС предузећа ће обрађивати сопствене жалбе, а ЕПС ће пратити имплементацију њихових жалбених маханизма.

5.2 ЖАЛБЕНИ ПОСТУПАК У ЕПС

Пријављивање проблема или подношење жалби је бесплатно и доступно свима и сви коментари и жалбе биће обрађени на правичан и транспарентан начин. Сви радници, укључујући и извођаче радова биће обавештени о жалбеном поступку, а нови радници ће бити обавештени о поступку када се придруже компанији или пројекту. Ове смернице неће се бавити жалбеним маханизмом радника.

Жалбени поступак обухвата следеће кораке:

1. Идентификација жалбе: Заинтересоване стране могу да користе следеће начине како би поднеле жалбу:
 - Разговор са Службеником за контакт са заједницом, путем телефона или изражавањем забринутости на јавном скупу;
 - Писмом (или стављањем белешке у ЕПС кутију за жалбе која се налази у просторијама седишта); и
 - Попуњавањем обрасца за жалбе на сајту www.eps.rs.
2. Жалба ће бити формално потврђена на састанку, путем телефонског разговора или писмом, најкасније пет дана од дана подношења. Жалба ће бити унета у жалбени дневник од стране ЕПС Службеника за контакт са заједницом. Ако жалба није разумљива или су потребне додатне информације, тражиће се појашњење од подносиоца жалбе у овј фази.
3. Службеник за контакт са заједницом доделиће жалбу одговарајућем сектору/особи/извођачу ЕПС и пратиће исход процеса. У случају неког инцидента или неког важног питања, одмах ће бити скренута пажња вишем руководству.
4. За сложене жалбе на нивоу заједнице, ЕПС може да размотри друге опције жалбеног механизма као што је успостављање одбора за

решавање сукоба (представници ЕПС, локалне власти, подносиоци жалбе, итд.).

5. Акције које улазе у поступак решавања жалбе бележе се у жалбени дневник и утврдиће се надлежност и рокови.
6. Исход жалбеног процеса биће јављен подносиоцу жалбе, обично у року од 30 радних дана од дана пријема жалбе, осим ако је проблем велики и захтева додатна истраживања. У том случају ће подносилац жалбе бити обавештен о времену потребном за одговор.
7. Одговор подносиоца жалбе се евидентира како би помогао у процени да ли је жалба решена или су потребне даље акције.

ЕПС образац за жалбе приказан је у Прилогу.

Резиме имплементације жалбеног процеса биће део извештавања ЕПС; међутим, имена и идентификациони подаци биће уклоњени како би лица остала анонимна.

Заинтересована страна увек има право да се жали надлежним органима или правном систему, у складу са постојећом законском регулативом Републике Србије.

6. ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ПРАЋЕЊЕ УКЉУЧИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Овај део представља преглед извештаја који ће се користити за извештавање о активностима SEP и њиховом мониторингу .

6.1 ОДГОВОРНОСТ

Реорганизација ЕПС започела је 1. јула 2015. године. Тренутно, у току је реструктурирање сектора како би се побољшали процеси и продуктивност ЕПС. Као део ове реорганизације, ЕПС ће формирати тим који ће бити одговоран за укључивање заинтересованих страна на корпоративном нивоу. Главне активности ће укључивати:

- Имплементацију SEP;
- Надзор над укључивањем заинтересованих страна на нивоу нових предузећа (имплементација пројектних SEP, управљање жалбама на нивоу пројекта, итд.);
- Управљање жалбама на корпоративном нивоу (управљање централном базом за жалбе, укључујући главне жалбе са свих ЕПС локација);
- Идентификација ризика повезаних са жалбама поднетим на локацијама ЕПС и дефинисање корективних мера (у сарадњи са техничким одељењима и релевантним особљем).

6.2 ИЗВЕШТАВАЊЕ

ЕПС ће ажурирати овај SEP на корпоративном нивоу по потреби, у складу са променама активности. Поред тога, ЕПС ће објавити годишњи извештај, који ће обухватити и део везан за укључивање заинтересованих страна.

6.3 ПРОЦЕНА ЕФИКАСНОСТИ

Повремено, ефективност ангажовања заинтересованих страна биће оцењена од стране ЕПС Службеника за контакт са заједницом, у складу са циљевима и задацима утврђеним овим SEP на корпоративном нивоу и SEP за посебне локације ЕПС. Ова процена ће испитати у којој мери су реализоване активности у складу са планом, као и у којој мери су испуњени циљеви који су овде дефинисани. Резултати и искуства ће затим бити укључени у ажурирање SEP на корпоративном нивоу и у SEP за посебне локације ЕПС.

Прилог I

Образац за притужбе јавности	
Референтни број (додељен од ЕПС-а):	
Молимо Вас да унесете Ваше контакт информације и притужбу. Ове информације ће се сматрати поверљивим. Напомена: Ако желите остати анонимни, унесите Ваш коментар/притужбу у оквир испод без навођења било каквих контакт информација - Ваши коментари ће и тада бити разматрани од стране ЕПС-а; међутим ЕПС неће моћи да вам одговори без ваших контакт информација.	
Име и презиме	
Молимо Вас да означите како желите бити контактирани (пошта, телефон, e-mail)	☐ Поштом (наведите поштанску адресу): _____ ☐ Телефоном (наведите број телефона): _____ ☐ E-mail (e-mail адресу): _____
Жељени језик за комуникацију:	☐ Српски ☐ Други, наведите који: _____
Опис инцидента или притужбе: _____ Шта се десило, где и коме? Какав је исход инцидента?	
Датум инцидента/притужбе:	☐ Једном (Датум _____) ☐ Више пута (Колико пута? _____) ☐ У току (Тренутно се суочавате са проблемом)
Како бисте Ви желели да се реши тај проблем?	

Потпис: _____ Датум: _____

Молимо Вас да овај образац доставите на следећу адресу:
ЈП Електропривреда Србије

Служба за интерну регулативу и односе са регулаторним телима и заинтересованим странама

Царице Милице 2

11000 Београд

Ваша притужба ће бити заведена у року од 5 радних дана, а повратну информацију ћете добити у року од 30 радних дана.

Public Grievance Form

Reference No (assigned by EPS):

Please enter your contact information and grievance. This information will be dealt with confidentially.

Please note: If you wish to remain anonymous please enter your comment/grievance in the box below without indicating any contact information – your comments will still be considered by EPS; However, EPS will not be able to reply without your contact information.

Full Name

Please mark how you wish to be contacted (mail, telephone, e-mail).

☐ By Mail (Please provide mailing address): _____

☐ By Telephone (Please provide Telephone number): _____

☐ By E-mail (please provide E-Mail address): _____

Preferred Language for communication

☐ Serbian

☐ Other, please specify: _____

Description of Incident or Grievance:

What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?

Date of Incident/Grievance:

☐ One time incident/grievance (date _____)

☐ Happened more than once (how many times? ____)

☐ On-going (currently experiencing problem)

What would you like to see happen to resolve the problem?

Signature: _____ Date: _____

Please return this form to:

Public Enterprise “Elektroprivreda Srbije”

Division for Internal Regulations and Relations with Regulatory Bodies and Stakeholders

Carice Milice 2, Belgrade

We will register your complaint up to 5 working days and provide an answer within up to 30 working days.