



План сарадње са заинтересованим странама

ЈП ЕПС – Огранак Панонске ТЕ-ТО

Јануар 2019.

САДРЖАЈ

1	Увод и циљ.....	3
2.	Кратак опис производних постројења и пројекта огранка.....	3
2.1.	Нетехнички опис активности.....	3
2.2.	Планиране активности.....	4
3.	Правни основ за укључивање заинтересованих страна	5
3.1.	Обавезе по националном законодавству	5
3.2.	Обавезе по интерним процедурама	6
4.	Претходно спроведене активности укључивања заинтересованих страна	7
5.	Идентификација заинтересованих страна и начини комуникације.....	7
6.	План објављивања информација и јавне консултације	11
7.	Праћење спровођења плана укључивања заинтересованих страна и извештавање ..	11
8.	Пријем и обрада представки	12
9.	Контакт	12
Анекс 1:	Пример формулара за представке.....	13

1 Увод и циљ

Панонске термоелектране-топлане“ (Панонске ТЕ-ТО) раде и послују у оквиру Јавног предузећа „Електропривреда Србије“ као Огранак са постројењима у Новом Саду, Зрењанину и Сремској Митровици који производи електричну енергију за потребе електроенергетског система Србије и тополотну енергију за потребе градских топлана.

Постројења производе енергију у савременом, когенерацијском процесу, који омогућава уштеду примарног горива – природног гаса или мазута – до 25% у односу на одвојену производњу струје и топлоте. Укупна номинална инсталисана снага износи

- 424 MW (мегавата) за производњу електричне енергије
- 505 MW (t) (мегавата) за производњу топлотне енергије
- 860 t/h (тона по сату) технолошке паре за процесну индустрију.

План сарадње са заинтересованим странама описује планиране консултације и процесе укључивања заинтересованих страна како у спровођењу редовних активности Огранка, тако и као основа приликом реализације већих, појединачних пројеката. Заинтересованом страном се сматра било која група или појединац који може да утиче или на кога може утицати компанија и њене активности.

Циљ овог плана је да унапреди начине остваривања односа за заинтересованим странама и да осигура да потребе заинтересованих страна буду узете у обзир приликом доношења одлука.

2. Кратак опис производних постројења и пројеката огранка

2.1. Нетехнички опис активности

Сва три постројења Огранка Панонске ТЕ-ТО су конструисана и функционишу као когенеративне термоелектране-топлане, које у складу са захтевима ЈП ЕПС и градских топлана производе електричну и топлотну енергију.

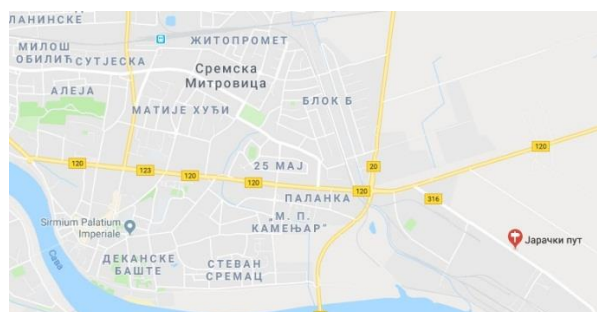
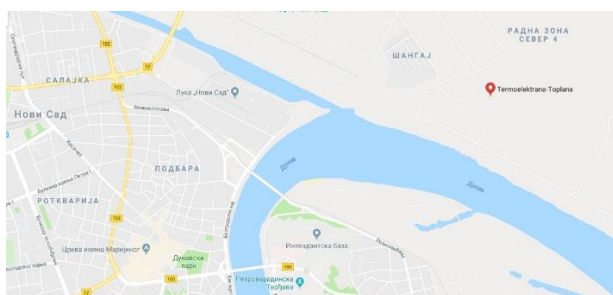
- Термоелектрана-топлана Нови Сад (ТЕ-ТО Нови Сад) је највећа од три електране Огранка Панонске ТЕ-ТО и чине је блок А1 и блок А2. Налази се у северној, индустријској зони, на обали реке Дунав, на само 5 km од центра града. Инсталисани капацитет годишње производње електричне енергије износи око 1.500.000 MWh. Карактерише је брз улазак у рад када је то најпотребније и висок степен корисности.

ТЕ-ТО Нови Сад обезбеђује топлотну енергију за градски систем грејања Новог Сада, са којим је повезана магистралним вреловодом дужине 3,2 km и пречником 900 mm. ТЕ-ТО Нови Сад учествује у грејању око 50.000 стамбених и пословних јединица, што чини преко 60% укупних потрошача даљинског система грејања у Новом Саду.

- Термоелектрана-топлана Зрењанин (ТЕ-ТО Зрењанин), други термоенергетски објекат по величини и производним могућностима, смештена је у индустријској зони Зрењанина, на 4 km од центра града, а у непосредној близини пута Зрењанин – Београд.

- И овај објекат је конципиран за комбиновани циклус производње. Инсталисани капацитет годишње производње електричне енергије износи око 750.000 MWh. Магистралним топловодом електрана је повезана са системом грејања Зрењанина, а

пароводима са индустријским потрошачима. По обиму и капацитету, Термоелектрана-топлана у Сремској Митровици (ТЕ-ТО Сремска Митровица) најмањи је енергетски објект у саставу Панонских ТЕ-ТО. ТЕ-ТО Сремска Митровица је пројектована као индустријска енергана за снабдевање индустријског комплекса „Матроз“ и оближње шећеране технолошком паром, као и за снабдевање града Сремска Митровица топлотном енергијом за грејање. С обзиром да је, због престанка рада ових потрошача, престала испорука технолошке паре „Матрозу“ 2005. године, а шећерани 2008. године, од тада постројења у ТЕ-ТО Сремска Митровица раде искључиво као енергетско постројење за производњу топлотне енергије за грејање града и као резервни извор ЕПС-а за производњу електричне енергије. У циљу повећања економичности у производњи топлотне енергије за грејање, 2011. године је извршена реконструкција једног парног котла у вреловодни, снаге 15 MWt. Затим је 2012. године изграђено и пуштено у рад вреловодно котловско постројење које уместо природног гаса као гориво користи сунцокретову љуску, која се обезбеђује од локално доступног добављача. Котловско постројење је снаге 18 MWt и представља тренутно највеће овакво постројење у околини.



2.2. Планиране активности

Огранак Панонске ТЕ-ТО, поред обављања редовних активности, планира или је већ отпочео са спровођењем следећих:

- Идејно решење, Студија оправданости са идејним пројектом, Студија о процени утицаја на животну средину постројења за пречишћавање отпадних вода ТЕ-ТО Нови Сад (планирана активност се налази у плану ИТД коју спроводи ЈП ЕПС. Сама израда сепаратора се налази у Плану набавке за 2018. годину и биће спроведена када идејно решење буде предложено и прихваћено)
- Израда студије оправданости са идејним пројектом постројења на биомасу за комбиновану производњу електричне и топлотне енергије у ТЕ-ТО Зрењанин (набавка из 2016. године, уговор потписан 2018)

- Пројектно-техничка документација реконструкције постројења ради смањења емисије у продуктима сагоревања у ТЕ-ТО Нови Сад

- Пројектно-техничка документација акумулатора топлоте у ТЕ-ТО Нови Сад (активност у плану Огранка Панонске ТЕ-ТО).

Реализација наведених активности ће донети и увид у то какав би утицај спровођење пројекта имало на животну средину.

3. Правни основ за укључивање заинтересованих страна

Правни основ за укључивање заинтересованих страна у Огранку представљају одредбе позитивног националног законодавства и одредбе Корпоративног плана сарадње са заинтересованим странама ЈП ЕПС.

Захтеви међународних финансијских институција који финансирају одређене пројекте, дефинисани су Корпоративним планом укључивања заинтересованих страна ЈП ЕПС и биће предмет регулација појединачних планова укључивања заинтересованих страна за сваки конкретан инвестициони пројекат.

3.1. Обавезе по националном законодавству

При укључивању заинтересованих страна Огранак поступа по одредбама важећих закона и других прописа и општих аката Републике Србије.

У најважније правне акте у овој области убрајамо следеће:

- Устав Републике Србије („Службени гласник РС“, бр. 98/06) пружа широк оквир за учешће јавности и приступ информацијама. Он такође даје јавности право на подношење захтева, петиција и предлога. Чланом 74. о здравјој животној средини наводи се да свако има право на здраву животну средину и на благовремено и потпуно обавештавање о њеном стању, као и обавезу њеног очувања и унапређења;
- Закон о јавним предузећима („Службени гласник Републике Србије“ број 15/16) прописује да релевантне информације о финансијском и управљачком пословању у ЈП ЕПС морају бити доступне јавности на интернет страници предузећа, укључујући организациону структуру, годишње и трогодишње програме пословања са свим изменама и допунама, тромесечне извештаје о пословању, годишње финансијске извештаје са мишљењем овлашћеног ревизора, информације о члановима управе и њихове контакте и друге информације од значаја за јавност;
- Закон о енергетици („Службени гласник Републике Србије“ број 145/14 и 95/2018-др.закон), одређује циљеве енергетске политике и начине њеног остваривања, регулише основне елементе (услове и начин) обављања енергетских делатности и прописује јавност рада свих субјеката у овој области, а посебно Агенције за енергетику, као јединог регулаторног тела у области енергетике;
- Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник Републике Србије“ број 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10) регулише права грађана у остваривању права на слободан приступ информацијама од јавног значаја којима располаже орган јавне власти, која је настала у раду или у вези са радом органа јавне власти, успоставља принципе и изузетке у остваривању права, као и процедуре приступа тим информацијама и њиховој заштити;
- Закон о Заштитнику грађана („Сл. гласник РС“, бр. 79/2005 и 54/2007).

Поступак објављивања информација и процедуре организовања јавних расправа су по законодавству Републике Србије организоване кроз израду и усвајање просторних и урбанистичких планова за градове, општине, насеља, као и кроз израду студија о процени утицаја на животну средину.

Прописи који регулишу ова питања су:

- Закон о планирању и изградњи („Службени гласник Републике Србије“ број 72/09, 81/09, 64/10 – Одлука УС, 24/11, 121/12, 42/13 – Одлука УС, 50/13 – Одлука УС, 54/13 – Решење УС, 98/13 – Одлука УС, 132/14, 145/14 и 83/2018);
- Закон о потврђивању (Архуске) Конвенције о доступности података, учешћу јавности у процесу доношења одлука и правној заштити у области заштите животне средине („Сл. гласник РС“ бр. 38/09). Основни принципи ове Конвенције подржани су и од стране других закона и подзаконских аката у Србији, укључујући Закон о заштити животне средине („Сл. гласник РС“ бр. 135/2004, 36/2009, 36/2009 – др. закон, 72/2009 – др. закон, 43/2011 – одлука УС и 14/2016, 76/2018 и 95/2018 – др. закон), Закон о процени утицаја на животну средину („Сл. гласник РС“, бр. 135/04 и 36/09), Закон о стратешкој процени утицаја на животну средину („Сл. гласник РС“, бр. 135/2004 и 88/2010) као и Правилник о поступку јавног увида, презентацији и јавној расправи о студији о процени утицаја на животну средину („Службени гласник Републике Србије“ број 69/05).

Основне активности које морају бити предузете пре усвајања плана / студије / документа су:

- Путем медија обавестити јавност о детаљима објављивања нацрта плана / студије / документа (нпр. где се могу погледати штампане верзије, датуми и време када се могу погледати) и позвати грађане / организације да доставе примедбе и/или присуствују јавној расправи. Грађани могу захтевати да се на њихове коментаре одговори писаним путем;
- Организовати јавну расправу како би се представио нацрт плана / студије / документа (обично у згради градске управе или некој другој одговарајућој просторији);
- Обрадити коментаре пристигле од свих заинтересованих страна и допунити план / студију / документ у складу са тим, као и припремити извештај у коме се наводи из ког разлога неки коментари нису узети у обзир;
- Доставити ревидирани план / студију / документ и извештај надлежној институцији која оцењује да ли су сви коментари адекватно размотрени и обрађени.

Активности сарадње са заинтересованим странама у случајевима примене експропријације, од утврђивања јавног интереса до исплате накнаде, регулисане су Законом о експропријацији („Сл. Гласник РС“, бр. 53/95, „Сл. Лист СРЈ“, бр. 16/2001 – одлука СУС и „Сл. Гласник РС“, бр. 20/2009, 55/2013 – одлука УС и 106/2016 – аутентично тумачење).

3.2. Обавезе по интерним процедурама

Основне смернице везане за одговорне особе и комуникацију са заинтересованим странама у Огранку Панонске ТЕ-ТО дате су у интерним процедурама: Пословна комуникација ПЕ-09 и Контекст организације ПЕ-90.

Као саставни део ЈП ЕПС, Огранак Панонске ТЕ-ТО је дужан да поштује све елементе Корпоративног плана сарадње са заинтересованим странама ЈП ЕПС, као интерног акта ЈП ЕПС.

4. Претходно спроведене активности укључивања заинтересованих страна

Огранак Панонске ТЕ-ТО у протеклих неколико година није спроводио опсежне инвестиционе пројекте. Осим редовне комуникације са заинтересованим странама, није било активности као нпр. организовање јавних расправа, састанци са саветима месних заједница, итд.

5. Идентификација заинтересованих страна и начини комуникације

Огранак Панонске ТЕ-ТО обавља своје активности на подручју три општине - Нови Сад, Зрењанин и Сремска Митровица, у срединама које се мењају, мењајући на тај начин и број и структуру заинтересованих страна.

Анализа заинтересованих страна најближе може одредити која ће веза бити успостављена између Огранка и заинтересоване стране и помаже да се дође до одговарајућих метода консултације са сваком идентификованом заинтересованом страном. Неки од уобичајених метода који се користе да би се консултовале заинтересоване стране укључује:

- телефонирање/слање електронске поште
- разговори „један-на-један“
- разговори са циљним групама
- дистрибуција штампаног информативног материјала
- дистрибуција информација путем електронских медија
- пласирање информација путем компанијског веб-сајта.

Од суштинске је важности чињеница да је степен ангажовања око укључивања заинтересованих страна пропорционалан учинку и утицају, па ће тако активности консултовања и информисања заинтересованих страна везане за нови пројекат или нову активност коју Огранак спроводи бити интензивнији од оног везаног за свакодневне активности Огранка. Уколико је пројекат већих размера, Огранак ће направити посебан План укључивања заинтересованих страна за тај пројекат.

Када се узме у разматрање редовно функционисање Огранка Панонске ТЕ-ТО, заинтересоване стране долазе из следећих група:

- управни органи и органи власти
- добављачи
- купци
- локално становништво
- запослени
- медији
- организације из невладиног сектора.

Следећа табела садржи опште активности, дефинисане у циљу укључивања заинтересованих страна у редовне активности Огранка Панонске ТЕ-ТО. Она даје опис планираних активности у зависности од циљне групе и рокове.

Заинтересована страна	Облик и начин комуникације	Временски оквир	Одговорност	Теме које су предмет интересовања
1. Органи државне управе и локалне самоуправе: 1.1 Органи централне државне управе 1) Републичка инспекција за удесе и хемикалије 1.2. Органи регионалне државне управе: 1) Покрајински секретаријат за урбанизам и заштиту животне средине 2) Покрајински секретаријат за енергетику, грађевинарство и саобраћај 3) Покрајински секретаријат за пољопривреду, водопривреду и шумарство 4) Министарство унутрашњих послова, Сектор за ванредне ситуације, Управа за ванредне ситуације у Новом Саду, Зрењанину и Сремској Митровици 5) Пореска управа Нови Сад, Зрењанин и Сремска Митровица 6) Републички геодетски завод – Катастар непокретности Нови Сад, Зрењанин, Сремска Митровица 7) ПИО и РЗЗО 8) Образовне установе 1.3. Органи локалне самоуправе: 1) Градска управа Града Новог Сада, 2) Градска управа Града Зрењанина 3) Градска управа Града Сремска Митровица	Комуникација ће се спроводити по процедури предвиђеној позитивним националним законодавством, као примарни облик комуникације. Према потреби обављаће се комуникација (усмена и писмена) овлашћених лица, као допунски облик службене комуникације и организоваће се ужи и шири консултативни и тематски састанци, као секундарни облик комуникације.	Стална комуникација према потреби обављања редовних производних и пословних активности.	Овлашћена лица Огранка, према важећој организацији и систематизацији радних места.	Теме које су у вези са надлежностима органа државне управе и локалне самоуправе Теме које су у вези са обављањем редовних производних и пословних активности Огранка Теме које су у вези са пословним (уговореним) односима Огранка са наведеним субјектима Теме које су у вези са пословним (уговореним) односима Огранка са наведеним субјектима

Заинтересована страна	Облик и начин комуникације	Временски оквир	Одговорност	Теме које су предмет интересовања
2. Јавна и друга предузећа: 2.1. Јавна и друга предузећа на државном нивоу: 2) ЈП Србијагас 3) ЈВП „Воде Војводине“	Обављаће се пословна комуникација (службена и неформална) овлашћених лица и према потреби организоваће се ужи и шири консултативни и тематски састанци	Стална комуникација према потреби обављања редовних производних и пословних активности	Овлашћена лица Огранка, према важећој организацији и систематизацији радних места.	Теме које су у вези са обављањем редовних производних и пословних активности Огранка.
2.2. Јавна предузећа на локалном нивоу: 1) ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, 2) ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин 3) ЈКП „Топлификација“ Сремска Митровица 3. Домаћи пословни партнери (извођачи радова, пружаоци услуга)	Обављаће се пословна комуникација (службена и неформална) овлашћених лица и према потреби организоваће се ужи и шири консултативни и тематски састанци, у складу са утврђеним уговорним односима.	Стална комуникација према потреби извршења уговорених права и обавеза.	Овлашћена лица Огранка, према важећој организацији и систематизацији радних места.	Теме које су у вези са обављањем редовних производних и пословних активности Огранка.
4. Судови опште и посебне надлежности. 5. Јавни бележници и јавни извршитељи.	Обављаће се пословна комуникација (службена и неформална) овлашћених лица и према потреби организоваће се ужи и шири консултативни састанци.	Стална комуникација према потреби обављања редовних производних и пословних активности.	Овлашћена лица Огранка, према важећој организацији и систематизацији радних места.	Теме које су у вези са обављањем редовних производних и пословних активности Огранка.
6. Невладине организације и организације цивилног друштва	Информације објављене на сајту ЈП ЕПС и Огранка.. Усмена и писмена комуникација са запосленима задуженим за контакт са ЗС. Информације по Закону о слободном приступу информацијама од јавног значаја.	Стална комуникација према потреби обављања редовних производних и пословних активности По захтеву за приступ информацијама од јавног значаја.	Служба за односе с јавношћу Огранка. у координацији са Сектором за односе с јавношћу ЈП ЕПС Запослени Огранка задужен за пријем захтева за информације од јавног значаја.	Теме које су у вези са обављањем редовних производних и пословних активности Огранка у случају евентуалних инвестиционих пројеката.

Заинтересована страна	Облик и начин комуникације	Временски оквир	Одговорност	Теме које су предмет интересовања
	Упућивање представки (по процедури коју предвиђа жалбени поступак у ЈП ЕПС).	По упућеној представци	Овлашћена лица Огранка, према важећој организацији и систематизацији радних места.	
7. Власници и корисници непокретности (земљишта, зграде) које је потребно прибавити због производње и спровођења инвестиционих пројеката или који могу бити под утицајем активности Огранка	Ужи и шири консултативни и тематски састанци. Упућивање представки (по процедури коју предвиђа жалбени поступак у ЈП ЕПС). Информације по Закону о слободном приступу информацијама од јавног значаја.	По упућеној представци. По захтеву за приступ информацијама од јавног значаја.	Овлашћена лица Огранка, према важећој организацији и систематизацији радних места. Запослени Огранка задужени за контакт са ЗС. Служба за односе с јавношћу Огранка у координацији са Сектором за односе с јавношћу ЈП ЕПС. Запослени Огранка задужен за пријем захтева за информације од јавног значаја.	Теме које су у вези са обављањем редовних производних и пословних активности Огранка у случају евентуалних инвестиционих пројеката
8. Интерне заинтересоване стране (запослени, синдикати, остали Огранци из састава ЈП ЕПС)	Огласне табле Инtranет Састанци	Стална комуникација према потреби обављања редовних производних и пословних активности.	Запослени Огранка задужени за контакт са ЗС Служба за односе с јавношћу Огранка. Овлашћена лица Огранка, према важећој организацији и систематизацији радних места.	Целокупна проблематика везана обављање редовних производних и пословних активности Огранка и извршење евентуалних инвестиционих пројеката
9. Медији (локални – штампани и електронски): 1) Лист „Дневник“,	По налогу ЈП ЕПС Информације по Закону о слободном приступу	По налогу ЈП ЕПС.	Служба за односе с јавношћу Огранка у координацији са Сектором за односе с	Целокупна проблематика везана обављање редовних производних и пословних активности Огранка и

Заинтересована страна	Облик и начин комуникације	Временски оквир	Одговорност	Теме које су предмет интересовања
2) Лист „Сремске новине“, 3) Лист „Зрењанин“, 4) Јавни сервис РТВ Војводина, 5) Сремска ТВ 6) Веб-портал 021.rs 7) Интернет портал zrenjaninski.rs	информацијама од јавног значаја.		јавношћу ЈП ЕПС	извршење евентуалних инвестиционих пројеката

Листа активности ће се мењати у складу са специфичним захтевима за одређени пројекат. Уколико се буде спроводио пројекат већих размера, посебан и детаљно разрађени План ће бити урађен.

6. План објављивања информација и јавне консултације

План укључивања заинтересованих страна за Огранак Панонске ТЕ-ТО је објављен на званичној интернет страници ЈП ЕПС (www.eps.rs) и Огранка Панонске ТЕ-ТО (www.panonske.rs/).

Редовне активности Огранка у погледу сарадње са заинтересованим странама ће се одвијати на начин представљен у табели у оквиру претходног поглавља.

7. Праћење спровођења плана укључивања заинтересованих страна и извештавање

Како је дефинисано Планом сарадње са заинтересованим странама ЈП ЕПС-а на корпоративном нивоу, за сарадњу са заинтересованим странама је одговоран извршни директор за корпоративне послове. Одговорност за сарадњу са заинтересованим странама у огранцима имају директори за корпоративне послове огранака, а за сарадњу са заинтересованим странама на пројектима, руководиоци пројеката.

Директори корпоративних послова огранака и руководиоци пројеката управљају планирањем активности сарадње са заинтересованим странама и прате њихово спровођење. Активности сарадње са заинтересованим странама спроводе особе делегиране за ту сарадњу по налогу и упутствима директора корпоративних послова огранка и руководиоца пројекта.

Служба за сарадњу са заинтересованим странама, у оквиру Корпоративних послова ЕПС-а, тј. Сектора за правне послове, обавља послове израде и ажурирања Корпоративног плана. Служба такође координира израду планова огранака и планова већих инфраструктурних пројеката и пружа одговарајућу техничку и саветодавну помоћ при изради планова, прати њихово спровођење и извештава о спровођењу свих Планова.

Сваки огранак ЕПС-а има по једну особу задужену за припрему подлога за Планове и израду самих Планова уз техничку и саветодавну подршку Службе, као и припрему извештаја о спровођењу планова. Ове особе су за свој рад одговорне директору корпоративних послова огранка у коме раде, и у обавези су да сарађују са Службом за

сарадњу са заинтересованим странама. Исто тако, за велике инфраструктурне пројекте, руководиоци пројекта одређују особе задужене за наведене послове, које су за свој рад одговорне руководиоцима пројекта и такође имају обавезу да сарађују са Службом.

Све активности које укључују медије и тичу се јавног представљања ЕПС-а, као и комуникацију са медијима у вези инвестиционих пројекта, спроводи Сектор за односе са јавношћу.

8. Пријем и обрада представки

У Огранку Панонске ТЕ-ТО, као организационој целини ЈП ЕПС, примењиваће се жалбени поступак који важи за ЈП ЕПС, као целину и који је дефинисан Корпоративним планом сарадње са заинтересованим странама ЈП ЕПС. Представке ће примати и обрађивати запослени задужени за контакт са заинтересованим странама путем формулара за представке који је саставни део овог Плана.

Предвиђено је да све представке (приговори, жалбе, захтеви, молбе, обавештења итд), заинтересована лица, могу поднети у слободној форми на више начина, и то:

- Непосредно, у пословницама наведеним у Поглављу 9 „Контакт“, усмено или у писаној форми, предајом представке канцеларији за пријем, у ком случају заинтересована страна добија податак о броју и датуму под којим је представка заведена;
- Писмом, насловљеним на *Службу за интерну регулативу и односе са регулаторним телима и заинтересованим странама* на адресу: Балканска 13, 11000 Београд,
- Електронском поруком: на адресу predstavke@eps.rs

9. Контакт

Запослени за контакт са заинтересованим странама биће одређени према организационим целинама које су за вршење ових активности дефинисане Корпоративним планом сарадње са заинтересованим странама ЈП ЕПС.

Адреса: ТЕ-ТО Нови Сад

Булевар ослобођења 100, 21000 Нови Сад

WEB адреса: <http://www.panonske.rs/ogranci/te-to-novi-sad>

Адреса: ТЕ-ТО Зрењанин

Панчевачка бб, 23000 Зрењанин

WEB адреса: www.panonske.rs/ogranci/te-to-zrenjanin

Адреса: ТЕ-ТО Сремска Митровица

Јарачки пут бб. 22000 Сремска Митровица

WEB адреса: <http://www.panonske.rs/ogranci/te-to-sremska-mitrovica>

Анекс 1: Пример формулара за представке

ОБРАЗАЦ ЗА ПРЕДСТАВКЕ	
Референтни број (додељује ЕПС):	
Молимо Вас да унесете Ваше податке за контакт и опишете ваш коментар / притужбу. Све информације ће се сматрати поверљивим. Напомена: Ако желите да останете анонимни, унесите Ваш коментар/притужбу у образац, без навођења података за контакт - Ваш коментар / притужба ће и тада бити разматрани од стране ЕПС-а, међутим ЕПС неће моћи да Вам достави одговор без Ваших података за контакт.	
Име и презиме: Молимо Вас да означите како желите да будете контактирани (поштом, телефоном, електронском поштом)	_____ ☐ Поштом (наведите поштанску адресу): _____ _____ ☐ Телефоном (наведите број телефона): _____ ☐ Електронском поштом (наведите мејл адресу): _____
Жељени језик за комуникацију:	☐ Српски језик ☐ Други језик, наведите који: _____
Опис инцидента, коментара 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 тај проблем реши?	
_____ _____ _____	
Потпис: _____	Датум: _____