European Bank
for Reconstruction and Development

CEDIS SCADA – Pametna digitalizacija

Plan uključivanja zainteresovanih strana

Januar 2026.

SADRŽAJ

1. Uvod i svrha SEP-a ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.1. Osnovne informacije o Projektu ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.2. Svrha i ciljevi SEP-a ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.2.1. Ključne zainteresovane strane ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.3. Obuhvat i primjena SEP-a ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Opis Projekta ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.1. Pregled Projekta ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2. Komponente Projekta ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.1. SCADA i ADMS Faza 1 – Osnovno uvođenje i početna implementacija **Error! Bookmark not defined.**
2.2.2. Pametno mjerenje i unapređenje AMM sistema**Error! Bookmark not defined.**
2.2.3. SCADA i ADMS Faza 2 – Proširenje sistema i napredne funkcionalnosti**Error! Bookmark not defined.**
2.2.4. Tehnička saradnja – Dio B: Konsultantska podrška za sprovođenje SCADA projekta **Error! Bookmark not defined.**
2.3. Geografski obuhvat i lokacije aktivnosti ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.4. Faze i vremenski okvir sprovođenja Projekta ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Regulatorni okvir i politike ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.1. Politika zaštite životne sredine i socijalna politika EBRD-a i zahtjevi za realizaciju **Error! Bookmark not defined.**
3.2. Nacionalni pravni okvir Crne Gore ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.3. Interne politike i procedure CEDIS-a..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana..... **Error! Bookmark not defined.**
4.1. Metodologija identifikacije zainteresovanih strana .. **Error! Bookmark not defined.**
4.2. Interne zainteresovane strane – rukovodstvo i zaposleni CEDIS-a ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.3. Institucionalne zainteresovane strane i organi vlasti **Error! Bookmark not defined.**
4.4. Lokalne vlasti i zajednice ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.5. Krajnji korisnici – domaćinstva, privredni subjekti i javne ustanove ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.6. Ostale zainteresovane strane ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.7. Ranjive i osjetljive grupe ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.8. Analiza interesa i uticaja zainteresovanih strana..... **Error! Bookmark not defined.**
4.8.1. Procjena rizika povezanih sa uključivanjem zainteresovanih strana..... **Error! Bookmark not defined.**
5. Program uključivanja zainteresovanih strana ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.1. Načela i ciljevi uključivanja..... **Error! Bookmark not defined.**
5.2. Uključivanje prema komponentama i fazama Projekta**Error! Bookmark not defined.**

5.3. Plan uključivanja zainteresovanih strana ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.4. Uključivanje zaposlenih i sindikata..... **Error! Bookmark not defined.**
5.5. Uključivanje institucionalnih zainteresovanih strana i lokalnih vlasti ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.6. Uključivanje krajnjih korisnika i javnosti..... **Error! Bookmark not defined.**
5.7. Uloga konsultanta Jedinice za implementaciju projekta u uključivanju zainteresovanih strana ..... **Error! Bookmark not defined.**
6. Objavljivanje informacija ..... **Error! Bookmark not defined.**
6.1. Ciljevi objavljivanja informacija ..... **Error! Bookmark not defined.**
6.2. Vrste informacija koje se objavljuju..... **Error! Bookmark not defined.**
6.3. Kanali za objavljivanje informacija ..... **Error! Bookmark not defined.**
6.4. Vrijeme i učestalost objavljivanja ..... **Error! Bookmark not defined.**
6.5. Dostupnost informacija ..... **Error! Bookmark not defined.**
7. Mehanizam za podnošenje prigovora..... **Error! Bookmark not defined.**
7.1. Načela mehanizma za podnošenje prigovora ..... **Error! Bookmark not defined.**
8. Praćenje i izvještavanje..... **Error! Bookmark not defined.**
8.1. Pristup praćenju..... **Error! Bookmark not defined.**
8.2. Pokazatelji praćenja..... **Error! Bookmark not defined.**
8.3. Preispitivanje i korektivne mjere ..... **Error! Bookmark not defined.**
8.4. Izvještavanje..... **Error! Bookmark not defined.**
9. Institucionalna organizacija i odgovornosti ..... **Error! Bookmark not defined.**
Prilog 1 ..... **Error! Bookmark not defined.**
Prilog 2 ..... **Error! Bookmark not defined.**

LISTA TABELA

Tabela 4-1: Analiza interesa i uticaja zainteresovanih strana 13
Tabela 5-1: Plan uključivanja zainteresovanih strana 16
Tabela 7-1: Kontakt podaci za podnošenje prigovora..... 22
Tabela 8-1: Pokazatelji praćenja uključivanja zainteresovanih strana 23
Tabela 8-2: Način izvještavanja 24
Tabela 9-1: Institucionalne uloge i odgovornosti za sprovođenje SEP-a..... 25

LISTA SLIKA

Slika 4-1: Matrica mapiranja zainteresovanih strana 14

1. UVOD I SVRHA SEP-A

1.1. Osnovne informacije o Projektu

Projekat CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija predstavlja strateško ulaganje u modernizaciju i digitalnu transformaciju sistema distribucije električne energije u Crnoj Gori. Projekat sprovodi Crnogorski elektrodistributivni sistem (CEDIS), uz podršku Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD), sa ciljem unapređenja pouzdanosti, efikasnosti, bezbjednosti i otpornosti distributivne mreže primjenom naprednih digitalnih rješenja.

Projekat je osmišljen kao integrisani program koji objedinjuje uvođenje SCADA i ADMS sistema, unapređenje pametnog mjerenja i sistema za napredno upravljanje mjerenjem (AMM), kao i institucionalno jačanje kroz tehničku saradnju. Obuhvata uspostavljanje i unapređenje kontrolnih centara, automatizaciju i nadzor primarnih trafostanica, integraciju informaciono-komunikacionih tehnologija, rješenja za sajber bezbjednost, terensku ugradnju mjerne opreme i sveobuhvatnu obuku zaposlenih u CEDIS-u.

Uvođenje SCADA i ADMS sistema omogućava praćenje i upravljanje distributivnom mrežom u realnom vremenu, brže otkrivanje i otklanjanje kvarova, veću bezbjednost rada, smanjenje tehničkih gubitaka i efikasnije planiranje održavanja i investicija. Komponenta pametnog mjerenja omogućava preciznije mjerenje, bolje upravljanje podacima, kvalitetniju uslugu korisnicima i veću transparentnost.

Projekat se sprovodi fazno i obuhvata SCADA i ADMS Fazu 1 za osnovno uvođenje sistema i početnu implementaciju, unapređenje pametnog mjerenja i AMM sistema, SCADA i ADMS Fazu 2 za proširenje sistema i napredne funkcionalnosti, kao i Tehničku saradnju – Dio B, kojom se obezbjeđuje konsultantska podrška Jedinici za implementaciju projekta. Ove komponente zajedno čine nacionalni program digitalne transformacije sektora distribucije električne energije u Crnoj Gori.

Iako Projekat ne uključuje otkup zemljišta, fizičko raseljavanje niti veće građevinske radove, on obuhvata brojne aktivnosti u aktivnim radnim okruženjima, uključujući kontrolne centre, trafostanice, centre podataka i objekte korisnika. Ove aktivnosti mogu izazvati privremene smetnje, rizike po bezbjednost i zdravlje na radu i povećanu interakciju sa krajnjim korisnicima, što se rješava proaktivnim uključivanjem zainteresovanih strana i komunikacionim mjerama utvrđenim ovim SEP-om.

1.2. Svrha i ciljevi SEP-a

Svrha ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana jeste da utvrdi strukturisan, proporcionalan i na rizicima zasnovan pristup uključivanju zainteresovanih strana tokom sprovođenja Projekta CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija, kako bi se identifikovali, pratili i ublažili mogući ekološki i socijalni rizici i uticaji povezani sa projektnim aktivnostima. SEP je pripremljen u skladu sa Politikom zaštite životne sredine i socijalnom politikom Evropske banke za obnovu i razvoj, uz poseban osvrt na Zahtjev za realizaciju 10 (PR10) koji se odnosi na objavljivanje informacija i uključivanje zainteresovanih strana, i namijenjen je podršci kontinuiranoj usklađenosti tokom cijelog životnog ciklusa Projekta.

SEP uspostavlja strukturisan, proporcionalan i na rizicima zasnovan okvir za uključivanje zainteresovanih strana tokom životnog ciklusa Projekta. Ciljevi SEP-a su da:

- identifikuje sve relevantne zainteresovane strane i razumije njihove interese, pitanja i očekivanja;
- obezbijedi blagovremeno, transparentno i sadržajno objavljivanje informacija koje se odnose na Projekat;
- obezbijedi odgovarajuće mogućnosti za konsultacije i povratne informacije;
- podrži prihvatanje Projekta i njegovih komponenti među zaposlenima, krajnjim korisnicima i institucionalnim zainteresovanim stranama;
- svede na najmanju mjeru moguće smetnje i upravlja očekivanjima tokom ugradnje i puštanja u rad;
- utvrdi jasne uloge i odgovornosti za uključivanje zainteresovanih strana u okviru CEDIS-a i Jedinice za implementaciju projekta;
- obezbijedi dostupne kanale za prigovore i povratne informacije i blagovremeno rješavanje iskazanih pitanja.

Sprovođenjem ovog SEP-a, CEDIS nastoji da uspostavi i održava konstruktivne odnose sa zainteresovanim stranama, podrži uspješnu realizaciju Projekta i unaprijedi povjerenje i transparentnost u procesu modernizacije sistema distribucije električne energije.

1.2.1. Ključne zainteresovane strane

Ključne grupe zainteresovanih strana utvrđene SEP-om obuhvataju:

- **Interne zainteresovane strane: rukovodstvo CEDIS-a, Projektni tim, operatere kontrolnih centara, SCADA/ADMS inženjere, terenske ekipe, ekipe za mjerenje, zaposlene u pozivnom centru i sindikate;**
- **Institucionalne zainteresovane strane: Ministarstvo energetike i rudarstva, Regulatornu agenciju za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti, operatora prenosnog sistema (CGES), kao i organe nadležne za zaštitu podataka i sajber bezbjednost;**
- **Lokalne vlasti i zajednice: opštine u kojima se sprovode ugradnja i puštanje opreme u rad;**
- **Krajnje korisnike: domaćinstva, privredne subjekte i javne ustanove, uključujući pružaoce kritičnih usluga kao što su bolnice i vodovodna preduzeća;**
- **Ostale zainteresovane strane: izvođače, dobavljače, medije i organizacije civilnog društva.**

Osjetljivim zainteresovanim stranama, naročito pružaocima kritičnih usluga, obezbjeđuju se pojačane mjere komunikacije i koordinacije radi očuvanja kontinuiteta usluga.

1.3. Obuhvat i primjena SEP-a

Ovaj SEP se primjenjuje na sve komponente i faze Projekta CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija, uključujući SCADA i ADMS Fazu 1, unapređenje pametnog mjerenja i AMM sistema, SCADA i ADMS Fazu 2 i Tehničku saradnju – Dio B. Obuhvata aktivnosti koje u vezi sa Projektom sprovode CEDIS, njegovi zaposleni, izvođači, dobavljači i konsultant Jedinice za implementaciju projekta.

SEP se primjenjuje na uključivanje svih identifikovanih grupa zainteresovanih strana, uključujući interne i institucionalne zainteresovane strane, lokalne vlasti, lokalne zajednice, krajnje korisnike, dobavljače, izvođače i druga zainteresovana lica. Obuhvata aktivnosti uključivanja tokom pripreme, ugradnje, ispitivanja, puštanja u rad i operativne faze Projekta.

Ovaj SEP je dokument koji se redovno ažurira i biće preispitivan i, prema potrebi, mijenjan tokom sprovođenja Projekta kako bi odražavao promjene obuhvata Projekta, sastava zainteresovanih strana, regulatornih zahtjeva ili potreba za uključivanjem. Sve značajne izmjene biće objavljene relevantnim zainteresovanim stranama u skladu sa principima PR10.

2. OPIS PROJEKTA

2.1. Pregled Projekta

Projekat CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija je nacionalni program usmjeren na modernizaciju sistema distribucije električne energije u Crnoj Gori kroz uvođenje naprednih digitalnih tehnologija i institucionalno jačanje. Projekat sprovodi Crnogorski elektrodistributivni sistem (CEDIS), uz podršku Evropske banke za obnovu i razvoj, i predstavlja jedno od najznačajnijih ulaganja u tehnološki razvoj distributivne mreže do sada.

Projekat objedinjuje digitalizaciju operativnih procesa, automatizaciju mrežne imovine, unapređenje pametnog mjerenja i izgradnju kapaciteta. Njegov opšti cilj je unapređenje pouzdanosti, efikasnosti, bezbjednosti i otpornosti snabdijevanja električnom energijom za sve korisnike, skraćenje trajanja prekida, bolje otkrivanje i otklanjanje kvarova, unapređenje kvaliteta podataka i omogućavanje efikasnijeg planiranja i upravljanja distributivnom mrežom.

Uvođenjem SCADA i ADMS sistema, CEDIS će obezbijediti praćenje i upravljanje mrežom u realnom vremenu, brži odgovor na incidente, veću bezbjednost rada i optimizaciju rada mreže. Komponenta pametnog mjerenja omogućiće preciznije mjerenje, unaprijeđene procese obračuna, kvalitetniju uslugu korisnicima i bolje upravljanje potrošnjom.

Projekat se sprovodi fazno i obuhvata aktivnosti u kontrolnim centrima, trafostanicama, centrima podataka, poslovnim objektima i prostorijama korisnika na cijeloj teritoriji Crne Gore.

2.2. Komponente Projekta

Projekat se sastoji od četiri međusobno povezane komponente koje zajedno čine integrisani program digitalne transformacije sektora distribucije električne energije.

2.2.1. SCADA i ADMS Faza 1 – Osnovno uvođenje i početna implementacija

Ova komponenta obuhvata uvođenje osnovnog SCADA i ADMS sistema i početno uvođenje mogućnosti digitalnog upravljanja i nadzora distributivne mreže. Uključuje uspostavljanje i unapređenje Dispečerskog i regionalnih kontrolnih centara, ugradnju servera, komunikacione opreme i sistema sajber bezbjednosti, kao i integraciju sa postojećim informacionim sistemima kao što su GIS, CIS, OMS i SCADA sistem operatora prenosnog sistema.

Faza 1 obuhvata i automatizaciju, nadzor i upravljanje u približno 49 primarnih trafostanica širom Crne Gore. To uključuje ugradnju upravljačkih i komunikacionih ormara, integraciju opreme trafostanica u SCADA sistem, funkcionalna ispitivanja, fabrička prijemna ispitivanja, prijemna ispitivanja na lokaciji i puštanje u rad.

Operaterima kontrolnih centara, dispečerima, inženjerima i tehničkom osoblju obezbjeđuje se opsežna obuka radi efikasnog korišćenja i održavanja novih sistema.

2.2.2. Pametno mjerenje i unapređenje AMM sistema

Ova komponenta obuhvata isporuku, ugradnju i održavanje brojila električne energije, komunikacione opreme, modema i koncentratora, kao i njihovu integraciju u postojeći sistem za napredno upravljanje mjerenjem. Obuhvata i upotrebu prenosivih uređaja i aplikacija za lokalno parametriranje, očitavanje i održavanje brojila.

Aktivnosti u okviru ove komponente uključuju terenski rad u prostorijama korisnika, uključujući domaćinstva, privredne subjekte i javne ustanove. Ekipama za mjerenje, terenskim ekipama i zaposlenima u korisničkim službama obezbjeđuje se sveobuhvatna obuka za ugradnju, rad, održavanje i integraciju sistema.

Komponenta pametnog mjerenja osmišljena je da unaprijedi tačnost mjerenja, upravljanje podacima i transparentnost, poboljša uslugu korisnicima i omogući efikasniji rad mreže.

2.2.3. SCADA i ADMS Faza 2 – Proširenje sistema i napredne funkcionalnosti

Faza 2 predviđa proširenje SCADA i ADMS sistema na dodatne regione i trafostanice, uključujući uspostavljanje dodatnih regionalnih kontrolnih centara. Obuhvata uvođenje naprednih ADMS funkcionalnosti kao što su optimizacija mreže, lociranje kvarova, izolacija i ponovno uspostavljanje napajanja, kao i funkcije samostalnog oporavka sistema.

Ova faza će dodatno ojačati automatizaciju i digitalno upravljanje distributivnom mrežom i omogućiti naprednije operativno planiranje i donošenje odluka.

2.2.4. Tehnička saradnja – Dio B: Konsultantska podrška za sprovođenje SCADA projekta

Ova komponenta obezbjeđuje institucionalnu, tehničku i organizacionu podršku CEDIS-u kroz angažovanje posebnog konsultanta Jedinice za implementaciju projekta. Obuhvata podršku za upravljanje projektom, koordinaciju aktivnosti, nabavke i upravljanje ugovorima, praćenje napretka realizacije, izvještavanje Evropske banke za obnovu i razvoj, izgradnju kapaciteta i podršku u ispunjavanju ekoloških i socijalnih zahtjeva.

Konsultant Jedinice za implementaciju projekta takođe podržava sprovođenje ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana i Akcionog plana zaštite životne sredine i socijalnih pitanja, obezbjeđujući da uključivanje zainteresovanih strana, objavljivanje informacija i rješavanje prigovora budu integrisani u cjelokupno upravljanje Projektom.

2.3. Geografski obuhvat i lokacije aktivnosti

Projekat se sprovodi na cijeloj teritoriji Crne Gore. Aktivnosti se odvijaju u Dispečerskom i regionalnim kontrolnim centrima, primarnim trafostanicama, centrima podataka, poslovnim objektima i prostorijama korisnika u više opština.

Komponente SCADA i ADMS obuhvataju radove u kontrolnim centrima i približno 49 trafostanica u Fazi 1, dok će Faza 2 obuhvatiti dodatne trafostanice i regione. Komponenta pametnog mjerenja uključuje terenske aktivnosti u prostorijama korisnika širom zemlje.

Iako Projekat ne uključuje otkup zemljišta niti veće građevinske radove, on obuhvata ugradnju, ispitivanje i puštanje opreme u rad u aktivnim operativnim objektima i u neposrednoj blizini korisnika. Zbog toga je potrebna pažljiva koordinacija sa lokalnim vlastima, institucionalnim zainteresovanim stranama i korisnicima na koje aktivnosti mogu uticati.

2.4. Faze i vremenski okvir sprovođenja Projekta

Projekat se sprovodi fazno kako bi se obezbijedili kontinuitet rada, efikasna koordinacija i postepena integracija novih sistema. Glavne faze obuhvataju:

- **Fazu pripreme i projektovanja, uključujući projektovanje sistema, nabavke, planiranje i institucionalnu pripremu;**
- **Fazu ugradnje i integracije, uključujući isporuku i ugradnju opreme, integraciju sistema, automatizaciju trafostanica i ugradnju pametnih brojila;**
- **Fazu ispitivanja i puštanja u rad, uključujući fabrička prijemna ispitivanja, prijemna ispitivanja na lokaciji i puštanje u rad;**
- **Operativnu fazu, uključujući puni rad sistema, optimizaciju i kontinuiranu izgradnju kapaciteta.**

Nakon realizacije SCADA i ADMS Faze 1, pametnog mjerenja i Tehničke saradnje – Dio B slijedi SCADA i ADMS Faza 2, koja obuhvata proširenje sistema i napredne funkcionalnosti. Vremenski okvir je usklađen sa ugovornim obavezama i operativnim potrebama CEDIS-a.

3. REGULATORNI OKVIR I POLITIKE

3.1. Politika zaštite životne sredine i socijalna politika EBRD-a i zahtjevi za realizaciju

Ovaj Plan uključivanja zainteresovanih strana pripremljen je u skladu sa Politikom zaštite životne sredine i socijalnom politikom Evropske banke za obnovu i razvoj i njenim zahtjevima za realizaciju. SEP je naročito usklađen sa Zahtjevom za realizaciju 10 – Objavljivanje informacija i uključivanje zainteresovanih strana, kojim se od klijenta zahtijeva da identifikuje zainteresovane strane, blagovremeno objavljuje relevantne informacije i tokom cijelog životnog ciklusa projekta uključuje zainteresovane strane na sadržajan i inkluzivan način.

Pored Zahtjeva za realizaciju 10, SEP uzima u obzir i relevantne odredbe drugih zahtjeva za realizaciju, uključujući:

– Zahtjev za realizaciju 2 – Rad i uslovi rada, u dijelu uključivanja zaposlenih, organizacionih promjena, obuke i izgradnje kapaciteta;
– Zahtjev za realizaciju 4 – Zdravlje i bezbjednost, u dijelu bezbjednosti zaposlenih, izvođača i javnosti tokom ugradnje, ispitivanja i terenskih aktivnosti;
– Zahtjev za realizaciju 1 – Procjena i upravljanje uticajima i pitanjima zaštite životne sredine i socijalnim pitanjima, u dijelu integrisanja uključivanja zainteresovanih strana u cjelokupno upravljanje Projektom i procese donošenja odluka.

SEP je osmišljen da podrži usklađenost sa ovim zahtjevima i obezbijedi da uključivanje zainteresovanih strana bude sastavni dio sprovođenja Projekta.

3.2. Nacionalni pravni okvir Crne Gore

Plan uključivanja zainteresovanih strana usklađen je sa pravnim i regulatornim okvirom Crne Gore kojim se uređuju funkcionisanje energetskog sektora, radni odnosi, zaštita i zdravlje na radu, zaštita podataka, pristup informacijama i uloga lokalnih vlasti. Najvažniji propisi obuhvataju:

Zakon o energetici

Zakonom o energetici uređuju se organizacija i funkcionisanje elektroenergetskog sektora u Crnoj Gori, uključujući proizvodnju, prenos, distribuciju i snabdijevanje električnom energijom. Njime se utvrđuju obaveze operatora distributivnog sistema u pogledu kvaliteta i kontinuiteta snabdijevanja, nediskriminatornog pristupa mreži, standarda korisničkih usluga i informisanja krajnjih korisnika. Zakon takođe utvrđuje prava krajnjih korisnika, uključujući pravo na tačno mjerenje, transparentan obračun, pristup informacijama i mehanizme za podnošenje prigovora. Ove odredbe su neposredno relevantne za Projekat, naročito u kontekstu ugradnje pametnih brojila, automatizacije mreže i unapređenja kvaliteta usluga.

Zakon o radu

Zakonom o radu utvrđuju se prava i obaveze zaposlenih i poslodavaca, uključujući odredbe koje se odnose na uslove rada, radno vrijeme, stručno osposobljavanje, informisanje i konsultovanje zaposlenih i zaštitu od diskriminacije. U kontekstu ovog Projekta, Zakon o radu je relevantan za organizacione promjene, uvođenje novih tehnologija, obuke i aktivnosti izgradnje kapaciteta, kao i uključivanje zaposlenih i njihovih predstavnika. Zakon predstavlja osnov za transparentnu komunikaciju i konsultacije sa zaposlenima na koje utiču promjene operativnih procedura i radnih uloga.

Zakon o zaštiti i zdravlju na radu

Zakonom o zaštiti i zdravlju na radu uređuju se mjere za obezbjeđivanje bezbjednih i zdravih uslova rada zaposlenih i izvođača. Njime se utvrđuju obaveze u pogledu procjene rizika, preventivnih mjera, obuke, korišćenja lične zaštitne opreme i bezbjednih radnih postupaka. Ovaj zakon je naročito relevantan za aktivnosti ugradnje, ispitivanja i puštanja u rad u trafostanicama i kontrolnim centrima, kao i za terenske radove u prostorijama korisnika. Usklađenost sa ovim zakonom doprinosi zaštiti zaposlenih i bezbjednosti šire zajednice.

Zakon o zaštiti podataka o ličnosti

Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti uređuju se prikupljanje, obrada, čuvanje i korišćenje ličnih podataka u Crnoj Gori. On je neposredno relevantan za Projekat zbog obrade podataka korisnika i zaposlenih putem sistema pametnog mjerenja, sistema za napredno upravljanje mjerenjem i SCADA i ADMS platformi. Zakon zahtijeva da se lični podaci obrađuju zakonito, pravično i transparentno i da se primjenjuju odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi njihove bezbjednosti i povjerljivosti. Usklađenost sa ovim zakonom od ključnog je značaja za očuvanje povjerenja krajnjih korisnika i zaštitu njihove privatnosti.

Zakon o slobodnom pristupu informacijama

Zakonom o slobodnom pristupu informacijama uređuje se pravo građana na pristup informacijama u posjedu organa vlasti i subjekata koji vrše javna ovlašćenja. Njime se utvrđuju načela transparentnosti, otvorenosti i odgovornosti. U kontekstu Projekta, ovaj zakon

podržava objavljivanje relevantnih informacija javnosti, uključivanje zainteresovanih strana i odgovaranje na zahtjeve za informacije o projektnim aktivnostima, uticajima i koristima.

Zakon o lokalnoj samoupravi

Zakonom o lokalnoj samoupravi utvrđuju se nadležnosti i odgovornosti opština u Crnoj Gori, uključujući njihovu ulogu u pružanju lokalnih usluga, razvoju infrastrukture i zaštiti lokalnih interesa. Zakon predstavlja pravni osnov za komunikaciju i koordinaciju sa opštinama na čijoj teritoriji se odvijaju projektne aktivnosti, naročito u vezi sa radovima u trafostanicama, poslovnim objektima i prostorijama korisnika. Saradnja sa lokalnim vlastima omogućava efikasnu koordinaciju, prethodno obavještavanje i upravljanje mogućim smetnjama na lokalnom nivou.

3.3. Interne politike i procedure CEDIS-a

Pored međunarodnih i nacionalnih zahtjeva, SEP je usklađen sa internim politikama i procedurama CEDIS-a koje se odnose na komunikaciju sa korisnicima, postupanje po prigovorima, zaštitu i zdravlje na radu, informacionu bezbjednost i zaštitu podataka.

CEDIS je uspostavio organizacione strukture i procedure za korisničke usluge, rad pozivnog centra, komunikaciju sa zaposlenima, upravljanje zaštitom i zdravljem na radu i bezbjednost informacionih tehnologija. Ovi postojeći sistemi se koriste i dodatno jačaju kroz Projekat radi efikasnog uključivanja zainteresovanih strana, objavljivanja informacija i postupanja po prigovorima.

Formiranje Projektnog tima i angažovanje konsultanta Jedinice za implementaciju projekta dodatno jačaju institucionalne kapacitete za koordinisano upravljanje Projektom i uključivanje zainteresovanih strana.

4. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA

4.1. Metodologija identifikacije zainteresovanih strana

Zainteresovane strane za Projekat CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija identifikovane su pregledom projektne dokumentacije, ugovornih aranžmana, institucionalnih struktura i operativnih procesa, kao i analizom projektnih aktivnosti i njihove povezanosti sa internim i eksternim stranama.

U postupku identifikacije razmotreni su sljedeći kriterijumi:

- pojedinci i grupe na koje projektne aktivnosti neposredno utiču;
- institucije sa regulatornom, nadzornom ili koordinacionom ulogom;
- strane uključene u sprovođenje i rad Projekta;
- krajnji korisnici i primaoci usluga;
- strane koje mogu uticati na rezultate Projekta.

Zainteresovane strane su grupisane u logične kategorije kako bi se omogućio ciljan i proporcionalan pristup njihovom uključivanju.

4.2. Interne zainteresovane strane – rukovodstvo i zaposleni CEDIS-a

Interne zainteresovane strane obuhvataju rukovodstvo CEDIS-a, zaposlene i članove Projektnog tima. Ova grupa je od ključnog značaja jer Projekat uvodi značajne promjene u operativne procedure, tokove rada, odgovornosti i potrebne vještine.

Interne zainteresovane strane naročito obuhvataju:

- operatere kontrolnih centara i dispečere u Dispečerskom i regionalnim kontrolnim centrima;
- SCADA i ADMS inženjere i administratore sistema;
- zaposlene u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija;
- ekipe za održavanje trafostanica i terenske ekipe;
- ekipe za mjerenje i napredno upravljanje mjerenjem;
- zaposlene u pozivnom centru i korisničkim službama;
- zaposlene u skladištima i logistici;
- zaposlene zadužene za zaštitu, zdravlje i životnu sredinu;
- rukovodstvo i članove Projektnog tima.

Glavni interesi internih zainteresovanih strana odnose se na sigurnost zaposlenja, jasnoću uloga i odgovornosti, uslove rada, zaštitu i zdravlje na radu, mogućnosti za obuku i učešće u organizacionim promjenama. Uvođenje novih tehnologija zahtijeva strukturisanu komunikaciju, konsultacije i izgradnju kapaciteta kako bi se obezbijedilo prihvatanje sistema i njihovo efikasno korišćenje u svakodnevnom radu.

4.3. Institucionalne zainteresovane strane i organi vlasti

Institucionalne zainteresovane strane obuhvataju državne i sektorske organe i organizacije sa regulatornim, nadzornim, koordinacionim ili ulogama u kreiranju politika. Ključne institucionalne zainteresovane strane su:

- Ministarstvo energetike i rudarstva Crne Gore, nadležno za energetsku politiku i razvoj sektora;
- Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti, nadležna za regulisanje djelatnosti distribucije električne energije i kvaliteta usluga;
- Crnogorski elektroprenosni sistem (CGES), u dijelu integracije sistema i razmjene podataka;
- organi nadležni za zaštitu podataka i sajber bezbjednost;
- organi nadležni za civilnu zaštitu i reagovanje u vanrednim situacijama.

Interesi institucionalnih zainteresovanih strana usmjereni su na usklađenost sa zakonskim i regulatornim zahtjevima, sigurnost i pouzdanost snabdijevanja električnom energijom, zaštitu kritične infrastrukture, bezbjednost podataka i usklađenost sa nacionalnim strategijama energetike i digitalizacije. Uključivanje institucionalnih zainteresovanih strana prvenstveno je tehničkog i koordinacionog karaktera i doprinosi efikasnoj integraciji Projekta u širi energetski sistem.

4.4. Lokalne vlasti i zajednice

Projekat obuhvata ugradnju, ispitivanje i puštanje opreme u rad u kontrolnim centrima, trafostanicama, poslovnim objektima i prostorijama korisnika na cijeloj teritoriji Crne Gore. Iako Projekat ne uključuje otkup zemljišta, fizičko raseljavanje niti veće građevinske radove, aktivnosti se odvijaju u administrativnim granicama većeg broja opština.

Lokalne vlasti se stoga smatraju relevantnim zainteresovanim stranama, naročito u pogledu koordinacije aktivnosti, pristupa objektima, prethodnog obavještavanja o planiranim radovima i upravljanja mogućim smetnjama na lokalnom nivou.

Lokalne zajednice mogu biti posredno pogođene kratkotrajnim smetnjama povezanim sa radovima na ugradnji opreme u trafostanicama ili privremenim prekidima u snabdijevanju. Njihovi glavni interesi odnose se na kontinuitet i kvalitet snabdijevanja električnom energijom, bezbjednost aktivnosti i blagovremeno informisanje. Uključivanje lokalnih vlasti biće usmjereno na koordinaciju i razmjenu informacija, dok će se lokalne zajednice prvenstveno uključivati putem objavljivanja informacija.

4.5. Krajnji korisnici – domaćinstva, privredni subjekti i javne ustanove

Krajnji korisnici predstavljaju ključnu grupu zainteresovanih strana zbog komponente unapređenja pametnog mjerenja i sistema za napredno upravljanje mjerenjem, koja uključuje neposrednu komunikaciju sa korisnicima i terenske aktivnosti u njihovim prostorijama. Ova grupa obuhvata:

- korisnike iz kategorije domaćinstava;
- komercijalne i industrijske korisnike;
- javne ustanove i pružaoce kritičnih usluga, kao što su bolnice, škole, vodovodna preduzeća i telekomunikacioni operatori.

Interesi krajnjih korisnika odnose se na pouzdanost i kvalitet snabdijevanja električnom energijom, tačnost mjerenja i obračuna, zaštitu ličnih podataka, pristup informacijama i svođenje smetnji tokom ugradnje i održavanja na najmanju mjeru. Posebna pažnja biće posvećena osjetljivim korisnicima i kritičnoj infrastrukturi radi očuvanja kontinuiteta usluga i odgovarajuće komunikacije.

Uključivanje krajnjih korisnika obuhvatiće prethodno obavještavanje o terenskim aktivnostima, komunikaciju na lokaciji tokom ugradnje, informacije putem pozivnog centra i internet stranice, kao i dostupan mehanizam za podnošenje prigovora i rješavanje iskazanih pitanja.

4.6. Ostale zainteresovane strane

Ostale zainteresovane strane obuhvataju:

- dobavljače, izvođače i sistem integratore uključene u isporuku, ugradnju i puštanje opreme i sistema u rad;
- konsultanta Jedinice za implementaciju projekta koji pruža tehničku saradnju i institucionalnu podršku;
- medije, kao kanal za širenje informacija široj javnosti;
- organizacije civilnog društva i strukovna udruženja zainteresovana za razvoj energetskog sektora, digitalizaciju i zaštitu potrošača.

4.7. Ranjive i osjetljive grupe

Projekat ne uključuje fizičko raseljavanje, otkup zemljišta niti trajne uticaje na izvore prihoda. Međutim, određene zainteresovane strane mogu se smatrati osjetljivim zbog zavisnosti od neprekidnog snabdijevanja električnom energijom ili operativnog značaja, pa su za njih potrebne pojačane mjere komunikacije i koordinacije.

Ovim grupama biće posvećena posebna pažnja u pogledu prethodnog obavještavanja, koordinacije i planiranja termina aktivnosti, kako bi se smetnje svele na najmanju mjeru i očuvao kontinuitet usluga.

Za uključivanje osjetljivih zainteresovanih strana, uključujući bolnice, zdravstvene ustanove, vodovodna preduzeća i druge pružaoce kritičnih usluga, primjenjivaće se prilagođeni pristup. On obuhvata rano obavještavanje o planiranim radovima, neposrednu koordinaciju sa upravom objekta i planiranje aktivnosti tako da se prekidi usluga svedu na najmanju mjeru.

Kada je potrebno, unaprijed će se dogovoriti mjere za nepredviđene situacije radi očuvanja kontinuiteta osnovnih usluga.

4.8. Analiza interesa i uticaja zainteresovanih strana

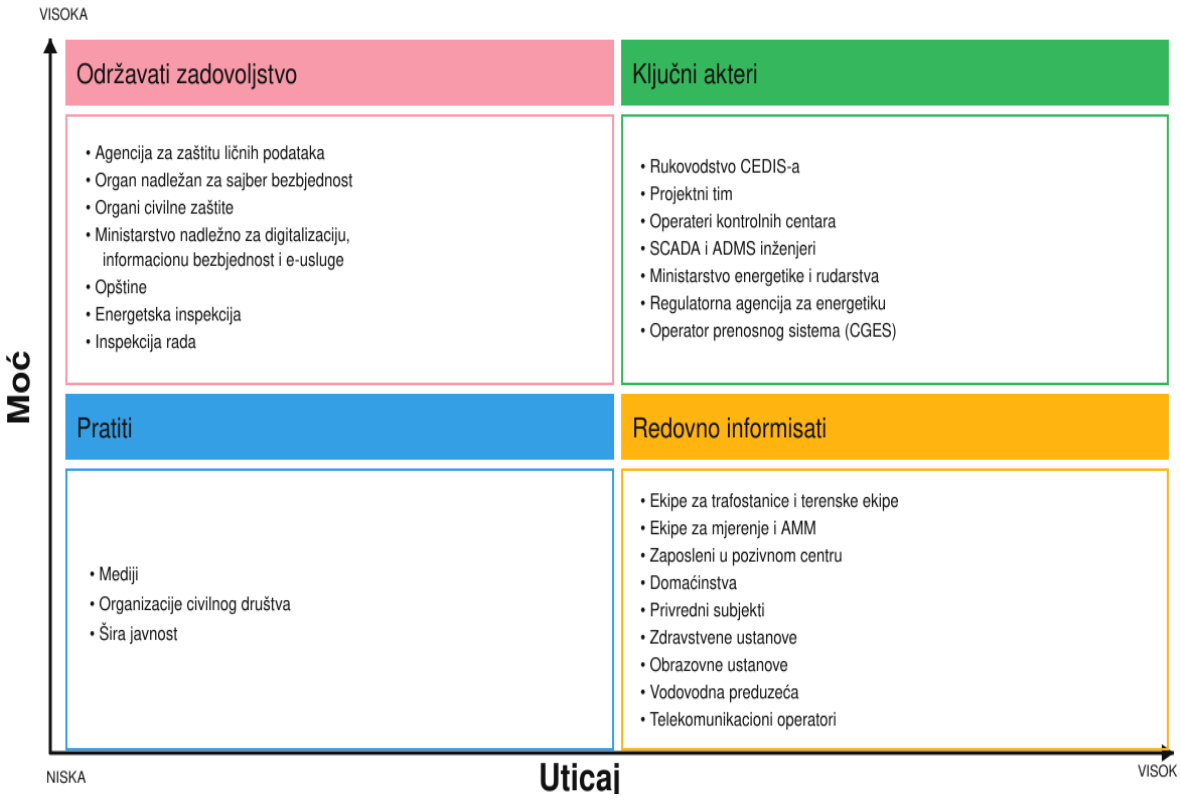
Zainteresovane strane analizirane su prema nivou interesovanja za Projekat i mogućnosti da utiču na njegovo sprovođenje.

- Zainteresovane strane sa visokim nivoom interesa i uticaja obuhvataju rukovodstvo CEDIS-a, operatere kontrolnih centara, zaposlene zadužene za SCADA i ADMS, Ministarstvo energetike, Regulatornu agenciju za energetiku i operatora prenosnog sistema. Njihovo uključivanje biće kontinuirano i odvijaće se prvenstveno kroz tehničke sastanke, radionice i mehanizme koordinacije.
- Zainteresovane strane sa visokim nivoom interesa i manjim uticajem obuhvataju krajnje korisnike, terenske ekipe, zaposlene u pozivnom centru i lokalne zajednice. Njihovo uključivanje biće usmjereno na objavljivanje informacija, prethodno obavještavanje, obuku i postupanje po prigovorima.
- Zainteresovane strane sa manjim nivoom interesa i uticaja obuhvataju širu javnost i organizacije civilnog društva. One će se prvenstveno uključivati putem kanala javnog informisanja i medija.

Tabela 4-1: Analiza interesa i uticaja zainteresovanih strana

Grupa zainteresovanih strana	Nivo interesa	Nivo uticaja	Kategorija
Rukovodstvo CEDIS-a	Visok	Visok	Ključni akter
Projektni tim	Visok	Visok	Ključni akter
Operateri kontrolnih centara i dispečeri	Visok	Visok	Ključni akter
SCADA i ADMS inženjeri	Visok	Visok	Ključni akter
Ministarstvo energetike	Visok	Visok	Ključni akter
Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti	Visok	Visok	Ključni akter

Operator prenosnog sistema (CGES)	Visok	Visok	Ključni akter
Agencija za zaštitu ličnih podataka	Srednji	Visok	Redovno konsultovati
Organ nadležan za sajber bezbjednost	Srednji	Visok	Redovno konsultovati
Ministarstvo unutrašnjih poslova – organi civilne zaštite	Srednji	Visok	Redovno konsultovati
Ministarstvo nadležno za digitalizaciju i javnu upravu	Srednji	Visok	Redovno konsultovati
Opštine	Srednji	Srednji	Redovno konsultovati
Energetska inspekcija	Nizak	Srednji	Redovno konsultovati
Inspekcija rada	Nizak	Srednji	Redovno konsultovati
Ekipe za trafostanice i terenske ekipe	Visok	Nizak	Redovno informisati
Ekipe za mjerenje i AMM	Visok	Nizak	Redovno informisati
Zaposleni u pozivnom centru	Srednji	Nizak	Redovno informisati
Zaposleni u skladištima i logistici	Srednji	Nizak	Redovno informisati
Krajnji korisnici – domaćinstva	Visok	Nizak	Redovno informisati
Krajnji korisnici – privredni subjekti	Visok	Nizak	Redovno informisati
Javne ustanove i pružaoci kritičnih usluga	Visok	Nizak	Redovno informisati
Zdravstvene ustanove	Visok	Nizak	Redovno informisati
Obrazovne ustanove	Visok	Nizak	Redovno informisati
Vodovodna preduzeća	Visok	Nizak	Redovno informisati
Telekomunikacioni operatori	Visok	Nizak	Redovno informisati
Dobavljači i izvođači	Srednji	Srednji	Redovno konsultovati
Mediji	Nizak	Nizak	Pratiti
Organizacije civilnog društva	Nizak	Nizak	Pratiti
Šira javnost	Nizak	Nizak	Pratiti



Slika 4-1: Matrica mapiranja zainteresovanih strana

4.8.1. Procjena rizika povezanih sa uključivanjem zainteresovanih strana

Projekat ne uključuje otkup zemljišta, fizičko raseljavanje niti trajne uticaje na životnu sredinu ili socijalna pitanja. Međutim, rizici povezani sa uključivanjem zainteresovanih strana mogu nastati zbog:

- aktivnosti u aktivnim operativnim okruženjima, uključujući trafostanice i kontrolne centre;
- terenskih aktivnosti u prostorijama korisnika tokom ugradnje pametnih brojila;
- organizacionih promjena povezanih sa uvođenjem novih digitalnih sistema;
- pitanja koja se odnose na zaštitu podataka i sajber bezbjednost.

Ovi rizici su procijenjeni kao niski do umjereni, privremenog su karaktera i reverzibilni. Mjere uključivanja zainteresovanih strana utvrđene ovim SEP-om proporcionalne su nivou rizika i osmišljene su da spriječe ili ublaže smetnje kroz prethodno informisanje, koordinaciju, obuku i dostupne mehanizme za podnošenje prigovora.

5. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

5.1. Načela i ciljevi uključivanja

Uključivanje zainteresovanih strana za Projekat CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija osmišljeno je srazmjerno prirodi i obimu projektnih aktivnosti, nivou mogućeg uticaja i interesima različitih grupa zainteresovanih strana. Imajući u vidu integrisani karakter Projekta, koji objedinjuje uvođenje SCADA i ADMS sistema, pametnih brojila i institucionalne podrške, aktivnosti uključivanja strukturisane su prema komponentama Projekta i fazama realizacije.

Uključivanje se zasniva na načelima transparentnosti, inkluzivnosti, blagovremenog objavljivanja informacija i odgovornog postupanja. Ono objedinjuje internu komunikaciju, institucionalnu koordinaciju, prethodna obavještenja, neposrednu komunikaciju sa krajnjim korisnicima i javno informisanje.

Glavni ciljevi uključivanja zainteresovanih strana su da:

- obezbijedi da zaposleni budu informisani, obučeni i uključeni u organizacione promjene;
- koordiniše aktivnosti sa institucionalnim zainteresovanim stranama i lokalnim vlastima;
- informiše krajnje korisnike o terenskim aktivnostima i promjenama sistema;
- svede smetnje na najmanju mjeru i upravlja očekivanjima tokom ugradnje i puštanja u rad;
- obezbijedi dostupne kanale za povratne informacije i prigovore;
- podrži prihvatanje Projekta i njegovih komponenti.

5.2. Uključivanje prema komponentama i fazama Projekta

Aktivnosti uključivanja usklađene su sa četiri glavne komponente Projekta i sprovode se tokom faza pripreme, ugradnje, ispitivanja, puštanja u rad i operativnog rada.

Za SCADA i ADMS Fazu 1 i Fazu 2, uključivanje je usmjereno na interne zainteresovane strane, institucionalnu koordinaciju i lokalne vlasti zbog aktivnosti u kontrolnim centrima i trafostanicama.

Za komponentu unapređenja pametnog mjerenja i sistema za napredno upravljanje mjerenjem, uključivanje je usmjereno na krajnje korisnike, terenske ekipe, zaposlene u pozivnom centru i lokalne zajednice zbog aktivnosti u prostorijama korisnika.

Za Tehničku saradnju – Dio B, uključivanje je usmjereno na internu koordinaciju, izgradnju kapaciteta i podršku sprovođenju ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana.

U okviru ranih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana i izgradnje kapaciteta, CEDIS je već sproveo interne obuke povezane sa Projektom. U novembru 2025. godine, uz podršku konsultanta Jedinice za implementaciju projekta, održana je posebna obuka o procedurama nabavki EBRD-a za članove Projektnog tima i relevantne zaposlene. Obuka je obuhvatila ključne aspekte procesa nabavki, tendersku dokumentaciju, postupke evaluacije i upravljanje ugovorima.

5.3. Plan uključivanja zainteresovanih strana

Tabela u nastavku daje pregled grupa zainteresovanih strana, njihovih ključnih interesa, metoda uključivanja, rokova i odgovornosti.

Tabela 5-1: Plan uključivanja zainteresovanih strana

Grupa zainteresovanih strana	Komponenta i faza Projekta	Ključna pitanja i interesi	Metode uključivanja	Vrijeme i učestalost	Odgovorna strana
Rukovodstvo CEDIS-a	Sve komponente, sve faze	Strateški nadzor, rizici, napredak	Sastanci upravljačke strukture, informativni sastanci	Mjesečno i prema potrebi	Rukovodilac Projekta
Projektni tim (PIT)	Sve komponente, sve faze	Koordinacija, planiranje termina, izvještavanje	Radni sastanci, interne radionice	Sedmično tokom realizacije	Rukovodilac Projekta
Operateri kontrolnih centara i dispečeri	SCADA i ADMS Faza 1 i Faza 2	Upotrebljivost sistema, procedure, operativna spremnost	Radionice, obuke, simulacije	Prije puštanja sistema u produkcioni rad, tokom puštanja u rad i kontinuirano tokom rada	Rukovodilac SCADA tima
SCADA i ADMS inženjeri	SCADA i ADMS Faza 1 i Faza 2	Konfiguracija, integracija i ispitivanje sistema	Tehnički sastanci, praktična obuka	Prije ugradnje, tokom ispitivanja i puštanja u rad	Rukovodilac ICT-a
Ekipe za mjerenje i AMM	Uvođenje pametnog mjerenja	Postupci ugradnje, rad sistema	Obuka, kratki sastanci o bezbjednosti prije rada	Prije početka uvođenja i tokom faze ugradnje	Rukovodilac za poslove mjerenja
Ekipe za trafostanice i terenske ekipe	Ugradnja i terenski radovi	Bezbjednost, radne procedure, koordinacija	Kratki sastanci o bezbjednosti prije rada, informisanje na lokaciji	Prije radova i tokom terenskih aktivnosti	Službenik za HSE
Zaposleni u pozivnom centru i korisničkim službama	Uvođenje pametnog mjerenja, puštanje sistema u produkcioni rad	Pitanja korisnika, postupanje po prigovorima	Informativni sastanci, obuka	Prije početka uvođenja i prije puštanja sistema u produkcioni rad	Rukovodilac korisničkih službi
Ljudski resursi i sindikati	Organizacione promjene, obuka	Uslovi rada, potrebe za obukom	Sastanci, konsultacije	Prije značajnih promjena i prema potrebi	Rukovodilac ljudskih resursa

Ministarstvo energetike i rudarstva	Sve komponente	Usklađenost sa politikama, razvoj sektora	Koordinacioni sastanci, izvještavanje	Kvartalno i prema potrebi	Rukovodstvo CEDIS-a
Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti (REGAGEN)	Sve komponente	Usklađenost, kvalitet usluga	Zvanična korespondencija, sastanci	Periodično i prema potrebi	Regulatorni poslovi
Operator prenosnog sistema (CGES)	Integracija SCADA i ADMS sistema	Razmjena podataka, stabilnost sistema	Sastanci tehničke koordinacije	Prije integracije i tokom ispitivanja	SCADA tim
Agencija za zaštitu ličnih podataka	Pametno mjerenje, AMM i sistemi podataka	Zaštita ličnih podataka, usklađenost	Zvanična korespondencija, konsultacije	Prije aktivnosti obrade podataka i prema potrebi	Pravna služba
Agencija nadležna za sajber bezbjednost	SCADA i ADMS sistemi	Sajber bezbjednost, zaštita kritične infrastrukture	Tehnička koordinacija, izvještavanje	Prije puštanja sistema u produkcioni rad i prema potrebi	ICT bezbjednost
Organi civilne zaštite	Sve komponente	Reagovanje u vanrednim situacijama, kontinuitet usluga	Koordinacioni sastanci	Prije kritičnih aktivnosti i prema potrebi	Rukovodilac Projekta
Opštine	Radovi na ugradnji na njihovoj teritoriji	Lokalna koordinacija, javno informisanje	Zvanični dopisi, sastanci	Prije početka radova i prema potrebi	Rukovodilac Projekta
Zdravstvene ustanove i pružaoci kritičnih usluga	Ugradnja i puštanje u rad	Kontinuitet snabdijevanja, upravljanje rizicima	Neposredna koordinacija, obavještenja	Prije radova i tokom kritičnih aktivnosti	Rukovodilac Projekta
Domaćinstva (rezidencijalni korisnici)	Ugradnja pametnih brojila	Pristup prostorijama, kontinuitet usluge	Obavještenja, komunikacija na lokaciji	Prije posjeta radi ugradnje i tokom radova	Terenske ekipe

Privredni subjekti i industrija	Ugradnja pametnih brojila	Kontinuitet poslovanja, pristup	Neposredni kontakt, obavještenja	Prije posjeta radi ugradnje i tokom radova	Terenske ekipe
Dobavljači i izvođači	Sve komponente	Ugovorne obaveze, bezbjednost	Početni sastanci, sastanci na lokaciji	Prije mobilizacije i tokom radova	Rukovodilac Projekta
Mediji	Sve komponente	Javno informisanje	Saopštenja za medije, izjave	Prema potrebi	Odnosi s javnošću
Organizacije civilnog društva	Sve komponente	Javni interes	Objavljivanje informacija	Prema potrebi	Odnosi s javnošću
Šira javnost	Sve komponente	Podizanje svijesti, transparentnost	Internet stranica, javna obavještenja	Kontinuirano	Odnosi s javnošću

5.4. Uključivanje zaposlenih i sindikata

Uključivanje zaposlenih je centralni element Projekta zbog značajnih organizacionih i operativnih promjena koje donose SCADA, ADMS i sistemi pametnog mjerenja.

Aktivnosti uključivanja obuhvataju programe obuke, radionice, interne sastanke, radne grupe i kontinuiranu komunikaciju putem internih kanala. Sindikati i predstavnici zaposlenih biće uključeni kada je to relevantno kako bi se pitanja zaposlenih blagovremeno i transparentno identifikovala i rješavala.

5.5. Uključivanje institucionalnih zainteresovanih strana i lokalnih vlasti

Uključivanje institucionalnih zainteresovanih strana i lokalnih vlasti zasniva se na koordinaciji, razmjeni informacija i usklađivanju aktivnosti.

Opštine će biti unaprijed obaviještene o planiranim radovima na njihovoj teritoriji, dok će državni organi biti uključeni kroz tehničke i koordinacione sastanke. Ovaj pristup omogućava efikasno planiranje, svodi moguće smetnje na najmanju mjeru i obezbjeđuje usklađenost sa regulatornim zahtjevima i politikama.

5.6. Uključivanje krajnjih korisnika i javnosti

Uključivanje krajnjih korisnika usmjereno je na prethodno informisanje, transparentnost i odgovorno postupanje. Korisnici će biti obaviješteni prije početka aktivnosti ugradnje u njihovim prostorijama, a tokom radova biće obezbijeđena neposredna komunikacija na lokaciji.

Pozivni centar predstavlja primarni kanal za pitanja i prigovore, uz informacije dostupne na internet stranici CEDIS-a. Posebna pažnja posvećuje se javnim ustanovama i pružaocima kritičnih usluga radi očuvanja kontinuiteta usluga i odgovarajuće koordinacije.

5.7. Uloga konsultanta Jedinice za implementaciju projekta u uključivanju zainteresovanih strana

Konsultant Jedinice za implementaciju projekta pruža podršku CEDIS-u u planiranju, koordinaciji i dokumentovanju aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana. To obuhvata jačanje internih kapaciteta za usklađenost sa PR10, podršku praćenju i izvještavanju EBRD-a i pomoć CEDIS-u u identifikovanju i sprovođenju korektivnih mjera kada se utvrde nedostaci u uključivanju zainteresovanih strana.

Konsultant Jedinice za implementaciju projekta takođe podržava izgradnju kapaciteta za uključivanje zainteresovanih strana i sprovođenje ovog Plana.

6. OBJAVLJIVANJE INFORMACIJA

6.1. Ciljevi objavljivanja informacija

Objavljivanje informacija za Projekat CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija sprovodi se radi obezbjeđivanja transparentnosti, izgradnje povjerenja sa zainteresovanim stranama i podrške njihovom efikasnom uključivanju tokom životnog ciklusa Projekta. Cilj je da se zainteresovanim stranama obezbijede tačne, blagovremene i relevantne informacije o obuhvatu Projekta, planiranim aktivnostima, očekivanim koristima i mogućim privremenim smetnjama.

Objavljivanje informacija sprovodi se u skladu sa Politikom zaštite životne sredine i socijalnom politikom Evropske banke za obnovu i razvoj, relevantnim nacionalnim propisima i internim procedurama CEDIS-a.

6.2. Vrste informacija koje se objavljuju

Prema potrebi, objavljuju se sljedeće vrste informacija:

- opšte informacije o ciljevima, komponentama i očekivanim koristima Projekta;
- informacije o planiranoj ugradnji, ispitivanju i puštanju opreme u rad u kontrolnim centrima i trafostanicama;
- prethodna obavještenja o terenskim aktivnostima u prostorijama korisnika povezanim sa pametnim mjerenjem;
- informacije o mogućim privremenim prekidima usluge ili smetnjama;
- informacije o zaštiti podataka i privatnosti u vezi sa pametnim mjerenjem i digitalnim sistemima;
- kontakt podatke za pitanja i mehanizam za podnošenje prigovora;
- informacije o napretku Projekta, kada je relevantno.

6.3. Kanali za objavljivanje informacija

Informacije će se objavljivati putem sljedećih kanala:

- zvanične internet stranice CEDIS-a;
- pozivnog centra i kanala korisničkih službi;
- neposrednih obavještenja korisnicima i javnim ustanovama, kada je relevantno;
- zvanične korespondencije sa opštinama i institucionalnim zainteresovanim stranama;
- internih komunikacionih kanala za zaposlene;
- saopštenja za medije i javnih obavještenja, prema potrebi.

6.4. Vrijeme i učestalost objavljivanja

Informacije će se objavljivati kontinuirano tokom sprovođenja Projekta. Prethodna obavještenja biće dostavljena prije ugradnje i terenskih aktivnosti, dok će se opšte informacije o Projektu ažurirati prema potrebi.

Posebna pažnja biće posvećena blagovremenoj komunikaciji sa javnim ustanovama i pružaocima kritičnih usluga radi očuvanja kontinuiteta usluga i odgovarajuće koordinacije.

6.5. Dostupnost informacija

Informacije će biti objavljene u obliku i na jeziku razumljivom različitim grupama zainteresovanih strana. CEDIS će obezbijediti dostupnost informacija putem više kanala i omogućiti zainteresovanim stranama da jednostavno dobiju dodatne informacije ili pojašnjenja putem pozivnog centra ili neposrednim kontaktom sa predstavnicima CEDIS-a.

7. MEHANIZAM ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA

CEDIS je uspostavio mehanizam za podnošenje prigovora koji zainteresovanim stranama omogućava da blagovremeno, transparentno i pristupačno iznesu pitanja, prigovore ili predloge povezane sa Projektom. Mehanizam je osmišljen tako da omogući rano prepoznavanje i rješavanje pitanja, spriječi njihovu eskalaciju i podrži kontinuirano unapređenje sprovođenja Projekta.

Mehanizam za podnošenje prigovora oslanja se na postojeće procedure CEDIS-a za korisničke usluge i interno postupanje po prigovorima. Prigovori povezani sa Projektom biće prepoznatljivi u postojećem sistemu kako bi se omogućilo njihovo zasebno evidentiranje, praćenje i izvještavanje u svrhu usklađenosti sa zahtjevima EBRD-a. Mehanizam je dostupan svim zainteresovanim stranama, uključujući zaposlene, krajnje korisnike, opštine, javne ustanove, izvođače i druga zainteresovana lica.

Prigovori se mogu odnositi na aktivnosti ugradnje, prekide usluga, pristup prostorijama, zaštitu podataka, pitanja bezbjednosti, uslove rada ili bilo koje drugo pitanje povezano sa Projektom.

7.1. Načela mehanizma za podnošenje prigovora

Mehanizam za podnošenje prigovora za Projekat CEDIS SCADA i Pametna digitalizacija osmišljen je tako da bude dostupan, transparentan, pravičan i djelotvoran. Omogućava zainteresovanim stranama da iznesu pitanja, prigovore ili predloge povezane sa projektnim aktivnostima i obezbjeđuje njihovo blagovremeno i odgovarajuće rješavanje. Mehanizam se oslanja na postojeće procedure CEDIS-a za korisničke usluge i interno postupanje po prigovorima i usklađen je sa nacionalnim propisima i zahtjevima EBRD-a.

Komunikacija

Informacije o mehanizmu za podnošenje prigovora biće jasno saopštene svim relevantnim zainteresovanim stranama. Mehanizam će biti opisan u pisanom obliku i dostupan putem komunikacionih kanala CEDIS-a, uključujući internet stranicu, pozivni centar i centre za korisnike.

Informacije će biti predstavljene u jasnom i razumljivom obliku i na odgovarajućem jeziku, kako bi zainteresovane strane lako razumjele način podnošenja prigovora i šta mogu očekivati od

postupka. Za podnošenje prigovora neće biti potrebna pravna ili tehnička pomoć. Obrazac za podnošenje prigovora dat je u Prilogu 1.

Transparentnost i dostupnost

Postupak po prigovorima biće transparentan, pravičan i dostupan svim zainteresovanim stranama, uključujući zaposlene, krajnje korisnike, opštine, javne ustanove, izvođače i druga zainteresovana lica.

CEDIS će jasno saopštiti ko može koristiti mehanizam za podnošenje prigovora i obezbijediti da podnošenje prigovora ne bude povezano sa troškovima, preprekama niti odmazdom.

Posebna pažnja biće posvećena ranjivim i osjetljivim zainteresovanim stranama, uključujući javne ustanove i pružaoce kritičnih usluga.

Lični podaci obrađivaće se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Prigovori se mogu podnijeti anonimno i razmatraće se sa jednakom pažnjom, iako u tim slučajevima neće biti moguće neposredno dostaviti odgovor podnosiocu.

Blagovremenost

Svi prigovori biće evidentirani, a njihov prijem potvrđen u razumnom roku. CEDIS će nastojati da odgovor dostavi što je prije moguće, uzimajući u obzir prirodu i složenost pitanja.

Hitna i vremenski osjetljiva pitanja, kao što su bezbjednosni incidenti, problemi sa pristupom ili prekidi usluga koji utiču na kritične usluge, imaće prioritet i biće rješavana bez odlaganja.

Vođenje evidencije

CEDIS će voditi registar prigovora u koji će se evidentirati svi primljeni prigovori. Registar će, kada su podaci dostupni, sadržati ime podnosioca, datum podnošenja, opis prigovora, preduzete aktivnosti, konačno rješenje i datum odgovora.

Sve evidencije čuvaće se na bezbjedan način i obrađivati u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka.

Podnošenje prigovora i izvještavanje

Mehanizam za rješavanje prigovora organizovan je kao dvostepeni postupak, pri čemu se drugi stepen koristi ako podnosilac nije zadovoljan ishodom prvostepenog postupka. Prigovor se odgovornim licima može podnijeti lično, usmeno putem telefona ili u pisanom obliku putem elektronske pošte, redovne pošte, faksa ili neposrednom predajom.

Prigovori se mogu podnijeti putem sljedećih kanala:

- pozivnog centra;
- elektronske pošte i pisane korespondencije;
- lično u centrima za korisnike;
- internim kanalima za zaposlene, preko neposrednih rukovodilaca ili Sektora za ljudske resurse.

Pisani odgovor biće dostavljen nakon internog razmatranja i donošenja odluke. Kada je relevantno, rukovodilac Projekta i Projektni tim biće uključeni u rješavanje prigovora povezanih sa Projektom.

Tabela 7-1: Kontakt podaci za podnošenje prigovora

Subjekat	**CEDIS – Crnogorski elektrodistributivni sistem**
Odgovorna organizaciona jedinica	Environment Service, Protection System Sector, CEDIS d.o.o. Podgorica.
Adresa	Ivana Milutinovića 12, Podgorica
Telefon	+382 20 408 400
E-mail	sladjana.musikic@cedis.me
Internet stranica	www.cedis.me

Prijem prigovora biće sistematski potvrđivan: privremeni odgovor biće dostavljen u roku od tri radna dana od prijema i sadržaće osnovne informacije o narednim koracima. Nakon toga slijedi faza ispitivanja tokom koje će koordinator Projekta u PIU-u nastojati da razumije pitanje iz ugla podnosioca i utvrdi potrebne aktivnosti, ispita činjenične dokaze i okolnosti, sprovede dodatna istraživanja, razgovara sa uključenim stranama i, prema potrebi, konsultuje relevantne zainteresovane strane. Po završetku ispitivanja, u zavisnosti od ozbiljnosti i vrste prigovora, sa podnosiocem će se razmotriti predlog odluke radi pronalaženja zadovoljavajućeg rješenja. Jednostrano saopštavanje odluke biće izuzetak. Ako se postigne dogovor, on treba da bude konkretan i vremenski ograničen i biće u pisanom obliku dostavljen podnosiocu u roku od mjesec dana od prijema prigovora. Prigovor će se smatrati „zatvorenim“ nakon provjere sprovođenja dogovorenog rješenja.

Mehanizam za prigovore zaposlenih

Svim neposredno zaposlenim i angažovanim radnicima, kao i njihovim organizacijama kada je relevantno, biće obezbijeđen mehanizam za iznošenje pitanja u vezi sa radnim mjestom. Radnici će prilikom angažovanja biti obaviješteni o mehanizmu i mjerama zaštite od odmazde zbog njegovog korišćenja. Biće preduzete mjere da mehanizam bude lako dostupan svim radnicima na Projektu. Radnici na Projektu treba da mogu putem ovog mehanizma prijaviti nebezbjedne ili nezdrave uslove rada. Ugovorima sa izvođačima i savjetnicima utvrdiće se obaveza informisanja radnika o mehanizmu za prigovore zaposlenih i dostupnosti relevantnih kontakata, naročito u slučaju građevinskih radova na odabranim lokacijama. Mehanizam za prigovore zaposlenih obuhvataće:

- kanal za prijem prigovora, kao što su obrazac za komentar/prigovor, kutije za predloge ili elektronska pošta;
- utvrđene rokove za odgovor na prigovore;
- registar za evidentiranje i praćenje blagovremenog rješavanja prigovora;
- odgovorno lice, organizacionu jedinicu ili komisiju za prijem i evidentiranje prigovora i praćenje njihovog rješavanja.

PIU će pregledati evidencije i u polugodišnjem izvještaju za EBRD izvještavati o prigovorima radnika, vremenu odgovora i statusu rješavanja. Mehanizam za podnošenje prigovora neće ograničavati pristup drugim sudskim ili upravnim pravnim sredstvima dostupnim u skladu sa zakonom ili postojećim arbitražnim postupcima, niti će zamijeniti mehanizme za podnošenje prigovora utvrđene kolektivnim ugovorima.

Imajući u vidu da je postupak CEDIS-a za rješavanje prigovora uređen, detaljno razrađen i poznat većini korisnika, može se očekivati da će određeni broj prigovora povezanih sa Projektom biti podnesen putem CEDIS-ovog mehanizma opisanog u nastavku. Obrazac za mehanizam prigovora zaposlenih dat je u Prilogu 2.

8. PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE

CEDIS će pratiti aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana tokom sprovođenja Projekta SCADA i Pametna digitalizacija kako bi obezbijedio da uključivanje bude djelotvorno, primjereno i usklađeno sa ciljevima ovog Plana.

Praćenje će biti usmjereno na kvalitet i blagovremenost objavljivanja informacija, djelotvornost učešća zainteresovanih strana, reagovanje na iskazana pitanja i funkcionisanje mehanizma za podnošenje prigovora. Rezultati praćenja koristiće se za prilagođavanje upravljanja i kontinuirano unapređenje prakse uključivanja zainteresovanih strana.

8.1. Pristup praćenju

Praćenje će se sprovoditi u okviru redovnih aktivnosti upravljanja Projektom, a koordiniraće ga rukovodilac Projekta uz podršku Projektnog tima i konsultanta Jedinice za implementaciju projekta.

Povratne informacije prikupljaće se putem sastanaka, obuka, radionica, terenskih aktivnosti, komunikacije sa korisnicima i evidencija prigovora.

8.2. Pokazatelji praćenja

Tabela 8-1: Pokazatelji praćenja uključivanja zainteresovanih strana

Oblast	Pokazatelj	Izvor informacija
Objavljivanje informacija	Blagovremeno dostavljanje informacija zainteresovanim stranama	Ažuriranja internet stranice, obavještenja, zapisnici sa sastanaka
Aktivnosti uključivanja	Broj i vrsta održanih sastanaka, obuka i informativnih sastanaka	Projektna evidencija, spiskovi prisutnih
Učešće	Nivo učešća zainteresovanih strana i povratne informacije	Zapisnici sa sastanaka, obrasci za povratne informacije
Postupanje po prigovorima	Broj primljenih i riješenih prigovora	Registar prigovora
Brzina odgovora	Vrijeme potrebno za odgovor na pitanja zainteresovanih strana	Evidencija pozivnog centra, evidencija elektronske pošte
Interna komunikacija	Djelotvornost komunikacije sa zaposlenima	Interni informativni sastanci, evidencija ljudskih resursa

8.3. Preispitivanje i korektivne mjere

Rezultati praćenja preispitivaće se redovno, a najmanje kvartalno. Kada se utvrde nedostaci ili slabosti, sprovodiće se korektivne mjere. One mogu obuhvatiti:

- unapređenje jasnoće ili vremena objavljivanja informacija;
- prilagođavanje metoda ili formata uključivanja;
- organizovanje dodatnih ciljanih sastanaka ili obuka;
- jačanje koordinacije sa određenim grupama zainteresovanih strana.

8.4. Izvještavanje

Projektni tim će sistematski razmatrati povratne informacije dobijene kroz konsultacije, obuke, komunikaciju sa korisnicima i mehanizam za podnošenje prigovora.

Kada povratne informacije zainteresovanih strana ukažu na ponavljajuća pitanja, nedostatke u komunikaciji ili nepredviđene uticaje, CEDIS će prema potrebi prilagoditi mjere uključivanja, izmijeniti rasporede, unaprijediti objavljivanje informacija ili sprovesti korektivne mjere.

Značajna pitanja i korektivne mjere biće obuhvaćeni izvještavanjem o Projektu prema EBRD-u.

Tabela 8-2: Način izvještavanja

Vrsta izvještaja	Sadržaj	Učestalost	Odgovorni
Interni izvještaj o Projektu	Sažetak aktivnosti uključivanja i ključnih pitanja	Mjesečno	Rukovodilac Projekta
Izvještaj rukovodstvu	Pitanja zainteresovanih strana, rizici i korektivne mjere	Kvartalno	Rukovodilac Projekta
Izvještaj za EBRD	Sažetak uključivanja zainteresovanih strana i prigovora	Kvartalno	Rukovodstvo CEDIS-a / konsultant PIU-a

9. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA I ODGOVORNOSTI

CEDIS je odgovoran za cjelokupno sprovođenje Projekta SCADA i Pametna digitalizacija i realizaciju ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana. Uključivanje zainteresovanih strana integrisano je u postojeće strukture upravljanja Projektom i operativne procese radi efikasne koordinacije, odgovornosti i blagovremenog donošenja odluka.

Projekat se sprovodi preko Projektnog tima, uz podršku konsultanta Jedinice za implementaciju projekta. Više rukovodstvo obezbjeđuje strateški nadzor i usklađenost sa korporativnim ciljevima i obavezama prema Evropskoj banci za obnovu i razvoj. Organizacione jedinice ostaju odgovorne za uključivanje zainteresovanih strana u oblastima svoje nadležnosti.

Tabela 9-1: Institucionalne uloge i odgovornosti za sprovođenje SEP-a

Uloga / organizaciona jedinica	Glavne odgovornosti u Projektu	Odgovornosti u uključivanju zainteresovanih strana
Rukovodstvo CEDIS-a	Strateški nadzor, odobravanje ključnih odluka	Ukupna odgovornost za sprovođenje SEP-a i usklađenost sa zahtjevima EBRD-a

Rukovodilac Projekta	Svakodnevno upravljanje Projektom i koordinacija	Koordinacija aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana i izvještavanje
Projektni tim (PIT)	Tehnička realizacija, planiranje termina, koordinacija sa izvođačima	Identifikacija zainteresovanih strana, podrška aktivnostima uključivanja, interna koordinacija
Konsultant PIU-a	Tehnička pomoć i institucionalna podrška	Podrška planiranju, dokumentovanju i praćenju uključivanja zainteresovanih strana
SCADA i ADMS tim	Projektovanje, integracija, ispitivanje i puštanje sistema u rad	Uključivanje zaposlenih u kontrolnim centrima, ICT timova i operatora prenosnog sistema
Sektor za poslove mjerenja	Uvođenje pametnih brojila i rad AMM sistema	Uključivanje korisnika, terenskih ekipa i opština
Korisničke službe i pozivni centar	Postupanje po pitanjima i prigovorima korisnika	Funkcionisanje mehanizma za podnošenje prigovora i pružanje informacija
Sektor za ljudske resurse	Upravljanje zaposlenima, obuka i razvoj	Uključivanje zaposlenih i sindikata
Organizaciona jedinica za zaštitu i zdravlje na radu	Usklađenost u oblasti zaštite i zdravlja na radu	Komunikacija o pitanjima bezbjednosti i postupanje po povezanim prigovorima
Pravni i regulatorni poslovi	Usklađenost sa zakonima i propisima	Uključivanje regulatora i institucionalnih zainteresovanih strana
Odnosi s javnošću	Eksterna komunikacija i odnosi sa medijima	Javno objavljivanje informacija i komunikacija sa medijima

Ovaj SEP biće objavljen putem odgovarajućih komunikacionih kanala CEDIS-a. Ažurirane verzije SEP-a, kada sadrže značajne izmjene, biće dostupne zainteresovanim stranama u skladu sa načelima PR10.

PRILOG 1

Obrazac za prigovore javnosti

Referentni broj:	
Ime i prezime	

Kontakt podaci **Označite na koji način želite da budete kontaktirani (pošta, telefon, e-mail).**	• **Poštom – navedite adresu:** _____ _____ _____ • **Telefonom:** _____ • **E-mailom** _____
Opis pitanja, incidenta ili prigovora:	Na šta se odnosi vaše pitanje/prigovor? Šta se dogodilo? Gdje se dogodilo? Na koga je događaj uticao? Koja je posljedica problema?
Datum pitanja/incidenta/prigovora	
	• **Jednokratni incident/prigovor (datum _____)** • **Dogodio se više puta (koliko puta? _____)** • **Traje i dalje (problem je trenutno prisutan)**
Šta biste željeli da bude preduzeto kako bi se problem riješio?	

PRILOG 2

Obrazac za prigovore radnika

1. Projekat/Ugovor:	
2. Datum podnošenja:	
3. Ime i prezime lica koje popunjava obrazac (ako prijava nije anonimna):	

4. Opis prigovora (navedite detalje o tome šta se dogodilo):
5. Lokacija (navedite detalje o mjestu događaja):

6. Podaci o uključenom licu ili licima (popuniti sva polja, po jedan obrazac za svako lice):			
Ime i prezime lica uključenog u incident			
Kompanija		Kontakt telefon	
Državljanstvo		Zanimanje/struka	
Starost lica		Pol (muški/ženski)	

7. Podaci o uključenom licu ili licima (popuniti sva polja, po jedan obrazac za svako lice):			
Ime i prezime lica uključenog u incident			
Kompanija		Kontakt telefon	
Državljanstvo		Zanimanje/struka	
Starost lica		Pol (muški/ženski)	

8. Podaci o uključenom licu ili licima (popuniti sva polja, po jedan obrazac za svako lice):			
Ime i prezime lica uključenog u incident			
Kompanija		Kontakt telefon	
Državljanstvo		Zanimanje/struka	
Starost lica		Pol (muški/ženski)	

9. Neposredni, posredni i osnovni uzroci:	
Neposredni uzrok (Konačna radnja ili događaj koji je neposredno doveo do posljedice)	
Posredni uzrok (Nebezbjedne radnje, nebezbjedni uslovi, diskriminacija i sl.)	

Osnovni uzrok (Nedostatak obuke ili iskustva, stavovi, nepoštovanje procjene rizika ili procedura i sl.)	
10. Rješenje koje radnik očekuje (opišite ishod koji biste smatrali pravičnim ili prihvatljivim):	
11. Potpis (ako prijava nije anonimna):	_____