

Preliminarni plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP)

**KOSOVSKI PROJEKAT ODGOVORA U
VANREDNOJ SITUACIJI COVID-19**

i

**Dodatno finansiranje (AF) kosovskog projekta
za vanrednu situaciju COVID-19 (P173819)**

22. april 2020. i ažurirano 07. aprila 2021.

Sadržaj

Lista skraćenica	3
1.Uvod/opis projekta	5
2. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana	12
2.1 Metodologija	13
2.2. Pogođene stran	13
2.3. Ostale zainteresovane strane	14
2.4. Pojedinci ili grupe u nepovoljnom / ugroženom položaju	14
3. Program angažovanja zainteresovanih strana	15
4.Rezime angažmana zainteresovanih strana obavljenog tokom pripreme i sprovođenja projekata do sada	15
4.1. Rezime potreba i metoda, alata i tehnika za uključivanje zainteresovanih strana	17
4.2. Predložena strategija za otkrivanje informacija	19
4.3. Plan angažovanja zainteresovanih strana	22
4.4. Budućnost projekta	28
3.6 Predložena strategija za uključivanje stavova ranjivih grupa	28
3.7. Podnošenje izveštaja zainteresovanim stranama	30
5. Resursi i odgovornosti za sprovođenje aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana	30
5.1. Resursi	30
5.2. Funkcije i odgovornosti upravljanja	30
6. Mehanizam ulaganja žalbi	31
6.1. Opis GRM-a	33
5.2 Sistem upućivanja žalbi Svetske banke	35
7. Praćenje i izveštavanje	35
Aneks 1 – Objašnjenje mere 15	36
Aneks 2 – Objašnjenje GRM-a za komponentu 2	37
Aneks 3 - IZVEŠTAJ O JAVNOM OTKRIVANJU I JAVNIM KONSULTACIJAMA.....	39

Lista skraćenica

AF	Dodatno finansiranje
COVID 19	Koronavirus bolest 2019
CEB	Savet Evropske banke
CCE	Oprema za hladni lanac
CMU	Jedinica upravljanja u zemlji
CSR	Centar za socijalni rad
KAZ	Kosovska agencija za zapošljavanje
EIA	Procena uticaja na životnu sredinu
ESF	Ekološki i socijalni okvir
EPPV	Sistem za nadzor neželjenih efekata vakcine
ESMF	Okvir za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima
ESMP	Plan upravljanja zaštitom životne sredine i socijalne politike
EU	Evropska unija
UNICEF	Dečiji fond Ujedinjenih nacija
FGD	Diskusija fokus grupa
FM	Finansijsko upravljanje
GAVI	Globalna alijansa za vakcine i imunizaciju
VK	Vlada Kosova
GHS	Globalno usklađeni sistem
GRM	Mehanizmi za upućivanje žalbi
GRS	Služba za upućivanje žalbi
IKT	Informaciona i komunikaciona tehnologija
JKI	Jedinice infektivne klinike
IJZ	Institut za javno zdravlje
KZP	Kosovski zdravstveni projekat
NPRVK	Nacionalni plan raspoređivanja i vakcinacije na Kosovu
NPRV	Nacionalni plan raspoređivanja i vakcinacije
NKIJZ	Nacionalni kosovski institut za javno zdravlje
NIJZ	Nacionalni institut za javno zdravlje
MZ	Ministarstvo zdravlje
MFT	Ministarstvo finansija i transfera
MIŽS	Ministarstvo infrastrukture i životne sredine
MRSZ	Ministarstvo rada i socijalne zaštite
JKP	Jedinica za koordinaciju projekata
PDO	Razvojni cilj projekta
PMT	Metoda za procenu dohotka
LZO	Lična zaštitna oprema
RAE	Zajednice Roma, Aškalija i Egipćana
RIPH	Regionalni instituti za javno zdravlje
ŠSP	Šeme socijalne pomoći
SEA	Seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje
SH	Seksualno uznemiravanje

SEP	Plan angažovanja zainteresovanih strana
SRA	Stroga regulatorna tela
SOP	Standardne operative procedure
TP	Tehnička pomoć
UKCK	Univerzitetski klinički centar Kosova
VAC	Kriterijumi za odobrenje vakcina banke
SB	Svetska banka
WBG	Grupa Svetske banke
SZO	Svetska zdravstvena organizacija

1.Uvod/opis projekta

Izbijanje bolesti koronavirusa (COVID-19) izazvano novim koronavirusom 2019. (SARS-CoV-2) brzo se širi svetom od decembra 2019. godine, nakon dijagnoze početnih slučajeva u Vuhanu, provincija Hubei, Kina. Od početka marta 2020. godine, broj slučajeva izvan Kine povećan je trinaest puta, a broj pogođenih zemalja utrostručen. 11. marta 2020. Svetska zdravstvena organizacija (SZO) proglasila je globalnu pandemiju jer se koronavirus brzo širi svetom. Od 9. aprila 2021., izbijanje je rezultiralo procenjenim 134.779.864 slučajeva 2.919.099, pri čemu je ukupno oporavljeno 108.464.389 ljudi¹.

Sa sve većom incidencijom COVID-19 na Kosovu, sistem javnog zdravlja je pod ogromnim pritiskom. Kontinuirana podrška WBG-a u borbi protiv COVID-19 ostaje kritična s obzirom na sve veću pretnju pandemije zdravlju i ekonomskom blagostanju u zemlji. Od 24. marta 2021. godine potvrđuje se više od 85.291 pozitivnih slučajeva i 1.800 smrtnih slučajeva, a dnevno se prati više od 12.900 aktivnih slučajeva.² Većina potvrđenih slučajeva je starosti od 20 do 29 godina, a sledi grupa starosti od 30 do 39 godina i 50 - 59. Stopa prenosa COVID-19 na Kosovu je u faktoru 1,08. Stopa smrtnosti slučajeva (CFR) na Kosovu iznosi 2,5% .³ Ukupan broj zdravstvenih radnika na Kosovu zaraženih COVID-19 je 4.175 od 85.291, što čini približno 5,0% od ukupnog broja slučajeva zaključno sa 24. martom 2021.

Vlada Kosova je brzo reagovala, proglasivši vanrednu situaciju u javnom zdravstvu za celu zemlju od 15. marta 2020. godine i uspostavila Nacionalni odbor za koordinaciju i nadzor COVID-19, koji je odmah započeo saradnju sa zdravstvenim institucijama u zemlji, agencijama Ujedinjenih nacija, lokalnim sigurnosnim vlastima, kao i međunarodnim donatorima za uspostavljanje karantinskih aranžmana i graničnih kontrola i medicinsku evakuaciju povratnika. Ministarstvo zdravlja (MZ), kao vodeća agencija za nacionalno planiranje i odgovor na COVID-19, takođe je pokrenulo akcione planove za odgovor na epidemiju, uključujući nacionalni plan za pripravnost i odgovor na COVID-19.

Kosovo je pokrenulo akcije za sprečavanje prelaska COVID-19 u fazu prenosa na nivou zajednice i potom u epidemiju. Kao i druge zemlje u regionu, i Kosovo je zatvorilo sve granice, uključujući aerodrom. Mobilisane su aktivnosti svih vlada u borbi protiv koronavirusa, uključujući proširivanje mehanizama za hitne reakcije u svim sektorima. Zabeležen je pozitivan odgovor i poštovanje mera od strane društva i evidentno je povišeno poverenje u vladine zaštitne mere i uputstva za socijalno distanciranje. MZ je započelo snažnu kampanju komunikacije o riziku putem društvenih medija, TV emisija i drugih medija. Na zdravstvenom planu, zemlja sada naporno radi na tome da osigura adekvatnost kapaciteta hospitalizacije sa potrebnim osobljem u slučaju većeg prenosa u zajednici.

Od juna 2020. godine, UKCK je mobilisao dodatne klinike širom zemlje, pored Infektivne klinike, kako bi povećao kapacitet kreveta na 1.308 širom zemlje, obustavljajući tako osnovne usluge na svim nivoima nege. Na opštinskim nivoima određeni su centri za primarnu zdravstvenu zaštitu (PZZ) za pacijente sa COVID-19, kojima upravlja opštinski nivo. Online telefonska linija u Nacionalnom institutu za javno zdravlje aktivna je od marta 2020. godine, svakodnevno prateći potencijale i pacijente na kućnoj nezi. U nedostatku vakcina, povećani kapaciteti za ispitivanje i mere ograničavanja i dalje su jedini delotvoran

¹ <https://www.worldometers.info/coronavirus/>

² Kosovski institut za javno zdravlje. <http://www.niph-rks.org/>

³ Kosovski institut za javno zdravlje. <http://www.niph-rks.org/>. UNKT COVID-19 ažurirano. SitRep#60

pristup upravljanju pandemijom, ali oni predstavljaju značajan ekonomski teret za zemlju. Stoga uvođenje i pravična primena sigurnih vakcina ostaje krajnji cilj u borbi protiv pandemije COVID-19 na Kosovu.

Da bi se odgovorilo na izbijanje pandemije zdravstveni sistem i njegova infrastruktura trebaju jačanje kapaciteta za nadzor i upravljanje bolestima. Ograničenja uključuju nedostatak obučanih pružalaca nege, zdravstvenih radnika, lične zaštitne opreme (LZO), kompleta za testiranje i laboratorija potrebnih kapaciteta, nepoštovanje sigurnosnih mera od strane šire javnosti i ograničeni broj objekata opremljenih izolacionim odeljenjima za karantin i lečenje.

S obzirom na to da će ograničenja rada i putovanja unutar i izvan zemlje, zatvaranje granica i uvedeni policijski čas, u kombinaciji, verovatno usporiti ekonomsku aktivnost i rast, sektori kojima je hitno potrebna podrška dobijaju namenska sredstva. Vlada, međutim, tek treba usmeriti svoje strategije za jačanje socijalnih mera za podršku ranjivim zajednicama, posebno starijima, siromašnima, ženama i deci, ljudima koji gube prihod, žive u zatvorenom okruženju, može se povećati rizik od nasilja, kao i rizik od siromaštva, nesigurnost hrane i prehrane i smanjen pristup zdravstvenoj zaštiti daleko izvan COVID-19, posebno ako se kriza nastavi.

Početne hitne akcije VK u tom pogledu uključivale su pripremu ekonomskog fiskalnog paketa od 170 miliona evra kao odgovor na krizu Covid 19. Unutar ovog paketa postoje i mere za zdravstveni sektor. VK je u nastavku zadržao preventivne mere sa najnovijim (7. aprila 2021.) odobrenim ograničenjima, između ostalog, policijski čas, uz neke izuzetke, uvodi se od 22:00 do 05:00; okupljanja više od 10 ljudi nisu dozvoljena; ugostiteljske usluge su zabranjene, osim opcija „za poneti“ i „kućna dostava“; sve škole bi se trebale prebaciti na online nastavu, a odluka takođe zahteva od javnih i privatnih institucija da deluju uz fizičko prisustvo samo osnovnog osoblja, dok im se sugeriše da stvore mogućnosti za rad osoblja online. Zatvaraju se tržni centri, dok pozorišta i druge slične institucije mogu raditi uz maks. od 20% mesta. Veb stranica Vlade ažurirana je svim vladinim uredbama i kontakt telefonima svakog ministarstva pružajući relevantne informacije, uključujući online usluge <https://msh.rks-gov.net/sq/publikimet/njoftime/>.

Projekt, Kosovski projekat odgovora na vanrednu situaciju COVID-19 (P173819) ima za cilj **sprečavanje, otkrivanje i reagovanje na pretnju koju predstavlja COVID-19 i jačanje spremnosti nacionalnih sistema za javno zdravlje na Kosovu**. Projekat podržava unapređenje kapaciteta zdravstvenog sektora za otkrivanje bolesti pružanjem tehničke stručnosti, laboratorijske opreme i sistema kako bi se osiguralo brzo pronalaženje slučajeva i traženje kontakata, u skladu sa smernicama SZO u Strateškom planu odgovora. Svetska banka usko koordiniše sa partnerima koji podržavaju vladu, poput delegacije EU i SZO.

Projektni opis matičnog projekta:

- Komponenta 1: Pružanje zdravstvene zaštite i jačanje zdravstvenog sistema,
- Komponenta 2: Podrška domaćinstvima da se pridržavaju mera suzbijanja radi javnog zdravlja
- Komponenta 3: Nadgledanje projekata, komunikacija i angažman u zajednici.

Komponenta 1: Pružanje zdravstvene zaštite i jačanje zdravstvenog sistema:

- (i) Ova komponenta pruža neposrednu podršku vladi u sprečavanju novih slučajeva COVID-19, ograničavanju lokalnog prenosa putem strategija traženja kontakata i zadržavanja, te u lečenju utvrđenih slučajeva, uključujući i najteže.
- (ii) Dodatne investicije će se izvršiti u postojeću kosovsku mrežu zdravstvene zaštite i uspostavljenu hijerarhiju specijalističkih ustanova.

Komponenta 2: Podrška domaćinstvima da se pridržavaju mera suzbijanja radi javnog zdravlja

Ova komponenta podržala je Vladu da finansira Šemu socijalne pomoći (ŠSP) kako bi (i) osigurala da se postojeće isplate socijalne pomoći isporuče na vreme, s obzirom na nova fiskalna ograničenja s kojima se zemlja suočava; (ii) finansirala povećanje vrednosti naknada koje se pružaju korisnicima ŠSP-a kako bi im se pomoglo u zadovoljavanju njihovih osnovnih potreba u uslovima rastućih troškova zdravstvene zaštite i gubitka drugih izvora prihoda; i (iii) proširila pokrivenost ŠSP-a na dodatna domaćinstva koja su izgubila izvore prihoda kao rezultat pandemije i koja ne dobijaju podršku od drugih vladinih programa. Vlada Republike Kosovo podržala je korisnike svih socijalnih i penzionih šema kako bi pružila pomoć ovim kategorijama u suočavanju sa pandemijom COVID-19. S tim u vezi, vladinim je odlukama utvrđeno povećanje na 30 evra za sve korisnike socijalnih i penzionih šema koji primaju mesečnu isplatu do sto (100) evra. Ministarstvo rada i socijalne zaštite (MRSZ) izvršilo je uplate iz šeme socijalne pomoći (ŠSP) korisnicima za period koji pokriva mart do juna 2020. godine, uključujući i dvostruke isplate za period mart do maja 2020. godine, izvršene pod retroaktivnim finansiranjem. Planirani su svi novčani transferi za korisnike šeme socijalne pomoći i programa hitnih novčanih transfera (mera 15).

Komponenta 3: Nadgledanje projekata, komunikacija i angažman u zajednici:

Ova komponenta će podržati sprovođenje projekta u ukupnoj administraciji projekta (uključujući upravljanje projektom i funkcije finansijskog upravljanja), kao i redovno praćenje i izveštavanje o sprovođenju (uključujući potrebne fiducijarne procene). Postojeće vladine strukture i kapaciteti koristiće se u meri u kojoj je to moguće. Ova komponenta će finansirati operativne troškove, opremu i obuku potrebnu za celokupno upravljanje projektom. Oni se mogu ojačati imenovanjem i/ili zapošljavanjem dodatnog osoblja/konsultanata odgovornih za celokupno sprovođenje projekata, uključujući aktivnosti povezane sa Ekološkim i socijalnim okvirom (ESF), komunikacijama i informisanjem, nabavkom, finansijskim upravljanjem i drugim tehničkim područjima. Pored toga, komponenta će podržati konsultantske usluge i kupovinu opreme potrebne za operacionalizaciju novih mera navedenih u komponenti 2 i pružanje podrške Vladi u dugoročnim reformama kako bi se omogućilo sistemu socijalne zaštite da odgovori na šokove.

Ova komponenta takođe će podržati (i) razvoj i distribuciju osnovnih komunikacionih materijala o COVID-19 za opštu javnost (npr. Informativni listovi ili "šta treba raditi" i "šta ne treba raditi" za širu javnost, TV oglasi, video zapisi itd.) .); (ii) razvoj i primena materijala i aktivnosti za podizanje svesti i aktivnosti namenjenih doseganju do ugroženih, uključujući starije osobe; i, (iii) prijem inputa i povratnih informacija od zajednica i korisnika socijalne pomoći, uključujući nadzor od strane vlade o efikasnosti ovih intervencija. Kako bi se pojednostavio doseg i nadgradio na postojeće državne sisteme, komponenta će podržati razvoj digitalnih platformi i kampanja na društvenim mrežama koje su prilagođene mobilnim uređajima i koje mogu doseći ranjive grupe.

Kosovski projekat za odgovor na vanrednu situaciju COVID-19 priprema se u ekološkom i okviru za socijalna pitanja (ESF) Svetske banke. Prema ekološkom i socijalnom standardu ESS 10 o „Angažovanju zainteresovanih strana i otkrivanju informacija“, agencije za sprovođenje trebale bi zainteresovanim stranama pružiti pravovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i savetovati se sa njima na kulturno prikladan način, bez manipulacije, mešanja, prisila, diskriminacija i zastrašivanja.

Pored kosovskog Projekta za odgovor na vanrednu situaciju COVID-19, Vlada Kosova je 6. januara 2021. zatražila 15 miliona evra WBG finansiranja za COVID-19 AF za dodatna sredstva za proširenje odgovora na COVID-19. Svrha predloženog AF-a je osigurati finansiranje unapred kako bi pomoglo vladi da kupi i primeni COVID-19 vakcine koje udovoljavaju kriterijumima Banke za odobrenje vakcina (VAC) i ojačati otpornost zdravstvenog sistema da odgovori na pandemiju. Predloženi AF pomoći će doprineti vakcinaciji dodatnih 50% stanovništva zemlje, u drugoj i trećoj fazi vakcinacije, povrh 20% koji će biti pokriveni kroz instrument COVAX AMC do kraja TG2021. Ostali glavni donatori koji podržavaju ovu dodatnu pokrivenost od 50% uključuju Banku Saveta Evrope (CEB) i Evropsku uniju. Od 21. marta 2021. godine, VAC banke za vakcine COVID-19 je: i) odobrenje od strane tri stroga regulatorna tela (SRA) u tri regiona, ili (ii) pretkvalifikacija i odobrenje SZO od strane jednog SRA kojeg je imenovala SZO. Kako se razvoj vakcina ubrzano kreće, VAC banke može se pregledati. Zemlja će stanovništvu omogućiti besplatnu vakcinaciju. **Predloženi AF će biti usklađen sa ciljevima matičnog Projekta i stoga ne podrazumeva promenu PDO-a.** Isto tako, neće doći do promene komponente 2. Glavne promene koje omogućava AF opisane su u nastavku:

Predložene promene

AF će finansirati nabavku i upotrebu vakcina, ojačati nacionalne sisteme imunizacije i poboljšati zdravstvene kapacitete prema odgovoru na COVID-19, u okviru projektne komponente 1. Povećanje obima projekta odražavaće se na povećanje izdvajanja za komponentu 1 i 14,5 miliona evra. Dodela 0,5 miliona evra za komponentu 3. Aranžmani za sprovođenje ostaće nepromenjeni. Datum zatvaranja će biti produžen za dvadeset i četiri meseca do 30. juna 2024. kako bi se udovoljilo dodatnom vremenu potrebnom za vakcinaciju.

Konkretno, sledeće komponente će se uvesti u komponentu 1:

- Dodatna potkomponenta (potkomponenta 1.3) koja podržava nabavku i upotrebu vakcina; i
- Dodatne aktivnosti koje treba uključiti u postojeće potkomponente 1.1 i 1.2.

(i) Predložene aktivnosti prema novoj potkomponenti 1.3

U okviru novo dodate potkomponente 1.3 „Nabavka i raspoređivanje vakcina“, AF će finansirati nabavku vakcina u skladu sa Nacionalnim razvojnim planom vakcina (NDVP) u fazama 2 i 3. Utvrđene su prioritetne grupe uključujući zdravstvene i socijalne radnike, starije osobe, pojedince sa hroničnim bolestima i ostatak populacije. Sve vakcine protiv COVID-19 koje Banka nabavlja moraju ispunjavati standard odobren od strane Odbora. **Finansiranje iz Projekta može omogućiti ponovnu vakcinaciju ako se ukaže takva potreba.** U slučaju da je potrebna ponovna vakcinacija, populacije sa ograničenim prioritetom (poput zdravstvenih radnika i starijih osoba) moraće biti usmerene na ponovnu vakcinaciju s obzirom na ograničenja u pogledu kapaciteta proizvodnje vakcina i razmatranja jednakosti (tj. kompromisi između šireg obuhvata stanovništva i ponovnog vakcinisanja).

AF će podržati ulaganja u dovođenje sistema imunizacije i kapaciteta pružanja usluga na nivo potreban za uspešno postavljanje COVID-19 vakcina u opseg. U tu svrhu AF je usmeren na pružanje pomoći Vladi Kosova, radeći sa WBG, SZO, UNICEF / PAHO i drugim razvojnim partnerima, u prevazilaženju uskih grla utvrđenih u proceni spremnosti za vakcinu protiv COVID-19 u zemlji. Ključne aktivnosti za podršku uvođenju vakcina uključuju:

- a. **Komunikaciona kampanja i IT sistemi:** AF će pružiti komplementarnu podršku aktivnostima komunikacionih kampanja za MZ radi rešavanja kolebanja u pogledu vakcina i pružanja relevantnih informacija o vakcinaciji. Osnovani centar za telefonske linije pod NIJZ-om i dalje će raditi besplatno za korisnike koji pozivaju sa mobilnih i fiksnih telefona i prikladan je za korisnike koji mogu imati prepreke za kretanje ili ne mogu pristupiti informacijama putem Interneta, a nemaju ili imaju ograničene digitalne veštine za navigaciju informacija o procesu vakcinacije putem telefona bez pomoći. Pored toga, MZ ima za cilj identifikovanje i angažovanje grupa u zajednici (lokalni uticaji kao što su lideri zajednica, verski lideri, zdravstveni radnici, volonteri u zajednici) i lokalnih mreža (ženske grupe, omladinske grupe, poslovne grupe, tradicionalni iscelitelji, itd.) kako bi promovisali tačne informacije o COVID-19 vakcinama, kao i obuka medija o izveštavanju o vakcinama. Uspostavljeno je upravljanje podacima rutinskog programa vakcinacije, kao i za COVID-19. Međutim, izveštavanje o stanju zaliha, kretanju zaliha, kvaliteti skladištenja vakcina u stvarnom vremenu, kapaciteti skladišta vakcine će se nadograditi takođe uz podršku AF-a ako je potrebno.
- b. **Podrška za sprovođenje sistema praćenja neželjenih efekata nakon vakcine (EPPV).** AF će podržati aktivnosti vezane za razvoj SOP-a i standardizaciju obrazaca za izveštavanje, kao i razvoj digitalnih rešenja za prijavljivanje štetnih efekata vakcine od strane lekara Nacionalnom institutu za javno zdravlje i tehničku integraciju između agencija na osnovu razvijenih SOP-ova.
- c. **Upravljanje otpadom:** U Univerzitetskom kliničkom centru (UKCK) zarazni medicinski otpad tretira se u objektima za sterilizaciju licenciranim od Ministarstva za infrastrukturu i životnu sredinu (MIŽS). Trenutno postoje postrojenja za sterilizaciju u Prištini (2 sterilizacije), Mitrovici, Gnjilanu, Prizrenu, Đakovici, Peći i Uroševcu. Postrojenje za tretman sterilizacije u Prištini nalazi se u prostorijama UKCK-a. Stanje u ovom postrojenju je prihvatljivo i radi punim kapacitetom. Dnevna prosečna količina zaraznog medicinskog otpada tretiranog u ovom pogonu je oko 1000 - 1200 kg. Međutim, tokom stanja COVID-19 količina zaraznog medicinskog otpada se povećala, stoga su potrebni dodatni kapaciteti. AF će pomoći u osiguranju sigurnog upravljanja medicinskim otpadom i sistema zbrinjavanja podržavanjem građevinskih radova na proširenju kapaciteta određenog objekta u UKCK, mobilizacijom i obukom zdravstvenog osoblja za uspostavljanje odgovarajućih postupaka na licu mesta i za mobilne timove angažovane na uvođenju vakcinacije, kao i nabavka potrebne opreme kao što su razarači igala koji će biti dostupni za svaku jedinicu za vakcinaciju, autoklavi, drobilice i drugi uređaji za dezinfekciju za pripremu otpada za sanitarnu deponiju nakon dezinfekcije.

(ii) Dodatne aktivnosti postojećoj potkomponenti 1.1

Dodatno finansiranje omogućiće nastavak aktivnosti predviđenih potkomponentom 1.1 za podršku jačanju sistema za nadzor bolesti i laboratorija javnog zdravlja adekvatnom opremom dijagnostičkim kompletima, reagensima i drugim potrošnim materijalom. Takođe će podržati aktivnosti na daljem proširenju kapaciteta za testiranje.

(iii) Dodatne aktivnosti postojećoj potkomponenti 1.2

Dodatno finansiranje omogućiće dalja ulaganja u okviru potkomponente 1.2 za jačanje kapaciteta i

otpornosti zdravstvenog sektora. Obuka medicinskih radnika proširiće se na module za prevenciju unutarbolničkih infekcija i specijalizovane obuke anesteziologa.

AF će podržati Ministarstvo zdravlja da razvije nacionalne smernice o tome kako održavati i povećati usluge mentalnog zdravlja u PZZ tokom COVID-19 i preporučiti dodelu resursa za mentalno zdravlje kao sastavni deo nacionalnih planova odgovora i oporavka, kao i zapošljavanje specijalizovanih psihologa na nivou PZZ kako bi se omogućio pristup uslugama podrške mentalnom zdravlju u okviru primarne zdravstvene zaštite, koje se ne nude kao redovne usluge. Određeni broj nastavnika, pružalaca zdravstvenih usluga i medicinskih sestara biće obučeni o tome koja pitanja treba postaviti, koje znakove treba tražiti i šta učiniti ako se pacijent bori sa bilo kojim znakom mentalnog zdravlja.

Vlada Kosova identifikovala je prioritetne grupe za preferencijalni pristup vakcinama protiv COVID-19, oslanjajući se na okvir vrednosti SZO SAGE za dodelu i prioritet vakcinacije protiv COVID-19. Konkretno, za određivanje prioriteta korišćeni su sledeći kriterijumi: (i) Okvir vrednosti SZO SAGE za dodelu i prioritizaciju vakcinacije protiv COVID-19 i (ii) Mapa puta SZO SAGE za davanje prioriteta upotrebi vakcine COVID-19 u kontekstu ograničene ponude. Prve prioritetne grupe uključuju zdravstvene radnike, stanovnike i socijalne radnike domova za starije osobe, starosnu grupu stariju od 80 godina i deo populacije sa hroničnim bolestima. Ukupan broj ciljne grupe prvog prioriteta je 54.000 pojedinaca, što čini 3% ukupnog stanovništva zemlje. Druge prioritetne grupe uključuju starosnu grupu 65-79 godina, preostalu populaciju sa hroničnim bolestima, nastavnike i bezbednosne snage koje čine 17% ukupne populacije. Treća i zadnja prioritetna grupa uključuju ostatak populacije kako bi se postiglo dodatnih 50% ukupne pokrivenosti. Zemlja želi da vakciniše 70% stanovništva u 3 faze, ukupno 1.260.000 ljudi. Vakcine za imunizaciju prvih 20% populacije (grupe sa najvećim rizikom) biće obezbeđene putem instrumenta COVAX AMC, gde je Kosovo među 92 zemlje koje ispunjavaju uslove. Preostale vakcine vlada planira nabaviti putem dvostranih sporazuma sa proizvođačima ili nezavisnim prodavačima. Planirana strategija isporuke uključuje privremene lokacije (kao što su PZZ centri i NIJZ na centralnom i podnacionalnom nivou), kao i mobilni kontakt putem mobilnih timova u ruralnim područjima i za starije grupe (Tabela u nastavku).

Ciljne grupe i strategije vakcinacije u fazama

Faza	Ciljna populacija (prema prioritetu)	Broj pojedinaca	Ukupni kumulativni% vakcina u procentima stanovništva	Strategija vakcinacije	Mesta za vakcinaciju
Faza 1	Svi zdravstveni radnici	13,500	0.7%	Privremeno mesto	Centar za razvoj porodične medicine i 6 regionalnih instituta za javno zdravlje (RIJZ)
	Stanovnici domova za negu starijih i socijalni radnici	1,249	0.06%	Mobiln o dosezanj	Vakcinaciju će sprovoditi mobilni timovi
	Starosna grupa 80+	33,000	1.8%	Privremeno mesto	Centar za razvoj porodične medicine i 6 RIJZ-ova
	Ljudi sa hroničnim bolestima	6,251	0.3%	Privremeno mesto	Centar za razvoj porodične medicine i 6 RIJZ-ova
	Ukupno faza 1	54,000	3%		
Faza 2	Starosna grupa 65-79	133,348	7.4%	Privremeno mesto	Centar za razvoj porodične medicine i 6 regionalnih instituta za javno zdravlje

	Preostala grupa ljudi sa hroničnim bolestima	135,439	7.5%	Privremeno mesto	Centar za razvoj porodične medicine i 6 regionalnih instituta za javno zdravlje (RIJZ)
	Nastavnici	33,310	1.87%	Privremeno mesto	Centar za razvoj porodične medicine i 6 RIJZ-ova
	Bezbednosne snage	3,903	0.21%	Privremeno mesto	Centar za razvoj porodične medicine i 6 RIJZ-ova
Ukupno faza 2		306,000	17%		
Faza 3	Starosna grupa 40-64	332,925	18.4%	Fiksno mesto	Ustanove primarne zdravstvene zaštite
	Preostala populacija osnovnim hroničnim bolestima	96,009	5.3%	Fiksno mesto	Ustanove primarne zdravstvene zaštite
	Radnici u javnom sektoru	14,853	0.8%	Fiksno mesto	Ustanove primarne zdravstvene zaštite
	Ostala populacija	456,213	25.5%	Fiksno mesto	Ustanove primarne zdravstvene zaštite
Ukupno faza 3		900,000	50%		

Potencijalne uloge podrške za partnerske agencije u sprovođenju

Vlada Kosova izdvojila je 40 miliona EUR (ili približno 48 miliona američkih dolara) u budžetu za 2021. godinu, koja će biti osigurana iz zajmova CEB-a, odnosno WBG-a, a potencijalno i grantom EU, za nabavku COVID-19 vakcina i primena komponenata NDVP, uključujući: upravljanje lancem snabdevanja, upravljanje ljudskim resursima i obuku, prihvatanje i doziranje vakcina, nadzor nad AEFI, praćenje i nadzor bolesti i procenu uvođenja COVID-19. Odluku vlade odobrila je Skupština Kosova.⁴ Pored toga, ključni razvojni partneri koji pružaju tehničku podršku uključuju SZO, UNICEF, GAVI i Global Fund.

SZO	Finansijski iznos (EUR)
SZO pruža tehničku podršku za izradu nacionalnog plana uvođenja vakcina; regulatorni okvir za odobravanje i uvoz COVID-19 vakcina; mapiranje platformi za pružanje usluga; mikroplaniranje za prioritetne grupe; protokoli za prevenciju i kontrolu infekcija; obuka zdravstvenih radnika; razvoj okvira za praćenje i nadzor; operacionalizacija okvira za nadzor sigurnosti; i razvoj kriznog komunikacionog plana.	XX
UNICEF	
UNICEF podržava procenu kapaciteta hladnog lanca, razvijanje standardnih operativnih postupaka za sakupljanje i odlaganje medicinskog otpada i razvijanje plana stvaranja potražnje za povećanje prihvata vakcina.	XX
Gavi i Global Fund	
Gavi i Global Fund pružaju katalitičku podršku potrebama opreme za hladni lanac na nacionalnom i regionalnom nivou.	XX
COVAX instrument	
Instrument COVAX finansiraće vakcine COVID-19 za prvih 20% populacije.	XX

Opšti cilj ovog plana za uključivanje zainteresovanih strana (SEP) je definisanje programa za uključivanje zainteresovanih strana, uključujući otkrivanje informacija i konsultacije, tokom celog projekta

SEP opisuje načine na koje će projektni tim komunicirati sa zainteresovanim stranama i uključuje mehanizam pomoću kojeg ljudi mogu izraziti zabrinutost, pružiti povratne informacije ili se žaliti na projekat i bilo koje aktivnosti povezane sa projektom. Uključivanje lokalnog stanovništva od ključne je važnosti za uspeh projekta kako bi se osigurala nesmetana saradnja između projektnog osoblja i lokalnih zajednica te minimalizovao i ublažio ekološki i socijalni rizik povezan sa predloženim projektnim aktivnostima. U kontekstu zaraznih bolesti, široke, kulturno prikladne i prilagođene aktivnosti podizanja svesti su posebno važne za pravilno senzibiliziranje zajednica na rizike povezane sa заразним bolestima. Za programe vakcinacije protiv COVID-19, učešće zainteresovanih strana ključno je za komunikaciju načela prioritizacije dodele vakcina i rasporeda uvođenja vakcina, pružanje pomoći ugroženim i ranjivim grupama, prevladavanje prepreka pristupa na strani potražnje (poput nepoverenja u vakcine, stigme, kulturno kolebanje), i stvaranje odgovornosti u odnosu na pogrešno raspoređivanje, diskriminaciju i korupciju.

2. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana

Zainteresovane strane projekta definisane su kao pojedinci, grupe ili drugi subjekti koji:

- (i) su pod uticajem ili bi na njih mogao uticati direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno (poznat i kao „pogođene strane“); i
- (ii) mogu biti zainteresovani za Projekat („zainteresirane strane“). Uključuju pojedince ili grupe na čije projekte može uticati interes i koji mogu na bilo koji način uticati na ishode Projekta.

Saradnja i pregovori sa zainteresovanim stranama tokom razvoja Projekta često takođe zahtevaju identifikaciju osoba unutar grupa koje deluju kao legitimni predstavnici svoje odgovarajuće grupe zainteresovanih strana, tj. pojedinaca kojima su ostali članovi iz grupe poverili zagovaranje interesa grupa u proces angažovanja na projektu. Predstavnici zajednice mogu pružiti koristan uvid u lokalne postavke i delovati kao glavni kanali za širenje informacija vezanih za projekat i kao primarna veza za komunikaciju/vezu između projekta i ciljanih zajednica i njihovih uspostavljenih mreža. Predstavnice zajednica, kulturni lideri i žene liderke mogu takođe biti korisni posrednici u širenju informacija na kulturno prikladan način, izgradnji poverenja u vladine programe ili napore na vakcinaciji.

Žene takođe mogu biti kritične zainteresovane strane i posrednici u uvođenju vakcina jer su upoznate sa programima vakcinacije za svoju decu, negovatelj su svojih porodica i prilagođene su potencijalnim rizicima izloženosti zlostavljanju ili nasilju tokom uvođenja vakcina, posebno u pogledu seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja (SEA) i seksualnog uznemiravanja (SH).

Provera predstavnika zainteresovanih strana (tj. postupak potvrđivanja da su oni legitimni i istinski zagovornici zajednice koju predstavljaju) ostaje važan zadatak u uspostavljanju kontakta sa zainteresovanim stranama zajednice. Legitimnost predstavnika zajednice može se proveriti neformalnim razgovorom sa slučajnim uzorkom članova zajednice i uvažavanjem njihovih stavova o tome ko na najefikasniji način može zastupati njihove interese. Ipak je presudno da ovi procesi verifikacije organizuju specifične i namerne dosege do žena, mladih, starijih osoba, osoba koje žive sa invaliditetom i bilo kojim drugim ozbiljnim zdravstvenim problemima i drugih ranjivih grupa (koje bi mogle biti identifikovane tokom faze sprovođenja) koje su često tradicionalno isključene iz procesa donošenja odluka u zajednici kako bi se osiguralo da njihovi interesi budu adekvatno zastupljeni. Sa okupljanjima u zajednici koja su ograničena ili zabranjena prema COVID-19, to može značiti da će identifikacija zainteresovanih strana biti na mnogo individualnijoj osnovi, što će zahtevati različite medije, uključujući aktore civilnog društva, relevantne lokalne vlasti (uključujući aktore socijalne dobrobiti i socijalne zaštite), zdravstvene centre, kako bi došli do pogođenih pojedinaca.

2.1 Metodologija

Kako bi se udovoljilo pristupima najbolje prakse, projekat će primeniti sledeća načela za angažman zainteresovanih strana:

- *Otvorenost i pristup životnom ciklusu:* javne konsultacije za projekte će se organizovati tokom celog životnog ciklusa, sprovoditi se na otvoren način, bez spoljnih manipulacija, uplitanja, prisile ili zastrašivanja;
- *Informisano učešće i povratne informacije:* informacije će se pružati i široko distribuirati među svim zainteresovanim stranama u odgovarajućem formatu, zavisno od konteksta; pružaju se mogućnosti za komuniciranje povratnih informacija zainteresovanih strana, za analizu i rešavanje komentara i nedoumica.
- *Inkluzivnost i osetljivost:* Identifikacija zainteresovanih strana se preduzima kako bi se podržala bolja komunikacija i izgradili efikasni odnosi. Proces učešća u projektima je inkluzivan. Sve zainteresovane strane se podstiču da se uključe u proces konsultacija, u meri u kojoj trenutne okolnosti to dozvoljavaju. Svim zainteresovanim stranama omogućen je jednak pristup informacijama. Osetljivost na potrebe zainteresovanih strana ključno je načelo na kojem se zasniva odabir metoda angažmana. Posebna pažnja posvećena je ranjivim grupama, posebno ženama, mladima, starijim osobama i kulturnoj osetljivosti različitih etničkih grupa.

U svrhu delotvornog i prilagođenog angažmana, zainteresovane stran predloženog projekta mogu se podeliti u sledeće osnovne kategorije:

- **Pogođene strane** – osobe, grupe i drugi subjekti unutar područja uticaja projekta na koje projekat direktno utiče (stvarno ili potencijalno) i/ili su identifikovani kao najosetljiviji na promene povezane sa projektom i koji trebaju biti usko angažovani u identifikovanju uticaja i njihov značaj, kao i u donošenju odluka o merama ublažavanja i upravljanja;
- **Ostale zainteresovane strane** – pojedinci/grupe/entiteti koji možda neće doživeti direktne uticaje projekta, ali koji smatraju ili percipiraju njihove interese kao da su pogođeni projektom i/ili koji mogu na neki način uticati na projekt i proces njegovog sprovođenja; and
- **Ranjive grupe** – osobe na koje projekat (i) može nesrazmerno uticati ili ih dodatno dovesti u nepovoljni položaj u odnosu na bilo koje druge grupe⁵, a to može zahtevati posebne napore u angažmanu kako bi se osigurala njihova jednaka zastupljenost u procesu konsultacija i donošenja odluka povezanih sa projektom.

2.2. Pogođene strane

Pogođene strane uključuju lokalne zajednice, članove zajednice i druge strane koje mogu biti podložne direktnim uticajima Projekta. Konkretno, sledeći pojedinci i grupe spadaju u ovu kategoriju:

⁵ Ranjivi status može proizaći iz pojedinca ili grupe, nacionalnog, etničkog ili socijalnog porekla, boje kože, pola, jezika, vere, političkog ili drugog mišljenja, imovine, starosti, kulture, pismenosti, bolesti, telesnog ili mentalnog invaliditeta, siromaštva ili ekonomske nepovoljnosti, i zavisnost od jedinstvenih prirodnih resursa.

- Zaražene osobe COVID-19 u bolnicama i njihove porodice i rođaci;
- Službenici zdravstvene službe za infektivne bolesti u okviru Univerzitetskog kliničkog centra Kosova UKCK;
- Zaposleni u drugim zdravstvenim ustanovama koji će dobiti tehničku pomoć i opremu;
- Radnici na gradilištima i ulaznim mestima
- Osobe kojima pretili rizik od COVID-19 (npr. turisti, turistički vodiči, operatori hotela i pansiona i njihovo osoblje, saradnici zaraženih, stanovnici područja u kojima su identifikovani slučajevi);
- Javni/privatni zdravstveni radnici (lekari, medicinske sestre, inspektori javnog zdravlja, babice, laboratorijski tehničari/osoblje) i drugo osoblje;
- Administracije lokalne samouprave u pogođenim regionima;
- Javna preduzeća koja pružaju komunalne usluge u pogođenim regionima;
- Službenici MZ-a;
- Agencija za zapošljavanje i lokalne filijale;
- CSR - Centri za socijalni rad;
- Korisnici ŠSP-a (Šema socijalne pomoći).

2.3. Ostale zainteresovane strane

Zainteresovane strane u projektu uključuju i strane koje nisu direktno pogođene zajednice, uključujući:

- Široka javnost;
- Organizacije sa sedištem u zajednici, nacionalne grupe civilnog društva;
- Dobavljači robe i usluga uključeni u širi lanac snabdevanja projekta;
- Mediji i druge interesne grupe, uključujući društvene medije i Odeljenje Vlade za informisanje;
- Zainteresovane međunarodne nevladine organizacije, diplomatske misije i agencije UN-a (posebno UNICEF, SZO itd.);
- Zainteresovana preduzeća;
- Škole, univerziteti i druge obrazovne institucije zatvorene zbog virusa;
- Verske institucije i
- Prevoznici (npr. taksisti)

2.4. Pojedinci ili grupe u nepovoljnom/ugroženom položaju

Posebno je važno definisati i razumeti ranjivost u kontekstu projekta i proceniti da li ranjivost nastaje zato što negativni uticaji projekta mogu nesrazmerno pasti na ugrožene ili ranjive pojedince ili grupe, ili ranjivost nastaje zato što su ranjive grupe ograničene u svojoj sposobnosti da iskoriste prednosti projektnih pogodnosti i/ili zato što je verovatnije da će biti isključeni iz/nesposobni da u potpunosti učestvuju u glavnom procesu konsultacija. Ranjivost može proizaći iz porekla, pola, starosti, zdravstvenog stanja, ekonomskog nedostatka i finansijske nesigurnosti, nepovoljnog statusa u zajednici (npr. manjine ili ugrožene grupe), zavisnosti od drugih pojedinaca ili prirodnih resursa, itd. Angažovanje ranjivih grupa i pojedinaca često zahteva primenu specifičnih mera i pomoći usmerenih na olakšavanje njihovog učešća u donošenju odluka u vezi sa projektom, tako da je njihova svest i doprinos celokupnom procesu srazmerna svesti ostalih zainteresovanih strana.

Unutar Projekta, ranjive ili ugrožene grupe uključuju, ali nisu ograničene na sledeće:

- Starije osobe,
- Osobe sa hroničnim bolestima i već postojećim zdravstvenim stanjima;
- Osobe sa invaliditetom,
- Trudnice,
- Žene, devojke i domaćinstva koja vode žene,
- Deca,
- Osobe koje rade za dnevnicu,
- Osobe koje žive ispod granice siromaštva,
- Nezaposleni,
- Zajednice u zabačenim selima i zajednice koje žive u zapuštenim gradskim naseljima, i
- Pripadnici RAE (zajednice Roma, Aškalija i Egipćana).

Ranjive grupe u zajednicama pogođenim projektom biće dalje potvrđivane i konsultovane, prema potrebi, namenskim sredstvima. Opis metoda angažmana koji će se preduzeti projektom dat je u sledećim odeljcima. Za bilo koji program vakcinacije, SEP će uključivati ciljne, kulturološki primerene i značajne konsultacije za ugrožene i ranjive grupe u sigurnom i povoljnom okruženju pre početka bilo kakvih napora u okviru vakcinacije.

3. Program angažovanja zainteresovanih strana

3.1. Rezime angažovanja zainteresovanih strana obavljenog tokom pripreme i sprovođenja projekata do sada

Brzina i hitnost kojom je ovaj projekat razvijen da bi udovoljio rastućoj pretnji COVID-19 u zemlji (u kombinaciji sa vanrednim stanjem i vladinim ograničenjima okupljanja ljudi) ograničila je sposobnost projekta da razvije celovit SEP pre odobravanja projekta od strane Svetske banke. Ovaj početni SEP je razvijen i biće objavljen pre odobrenja projekta, kao početna tačka iterativnog procesa za razvoj sveobuhvatnije strategije i plana za uključivanje zainteresovanih strana. Tim Svetske banke, uključujući predstavnike Jedinice za upravljanje u zemlji iz kancelarije Svetske banke na Kosovu, održao je niz sastanaka, u martu 2020. godine, sa Vladom sa ciljem razgovora o uticaju pandemije na socijalni sektor i ekonomiju i na to kako Svetska banka može pomoći vladi u odgovoru na pandemiju. Vlada je zatražila pomoć Svetske banke u suočavanju sa pandemijom, tj. jačanjem pripremljenosti javnog zdravstvenog sektora i mrežom socijalne sigurnosti na krizu. Nakon ovih početnih sastanaka, tim Svetske banke imao je naknadne sastanke sa MZ i Ministarstvom transfera i finansija kako bi razgovarali o opsegu operacije. Pripremni timovi Svetske banke i vlade dobili su redovna ažuriranja o zaključcima donatorskih koordinacionih sastanaka u vezi sa pandemijom, a timovi su u redovnoj komunikaciji, posebno sa SZO i Delegacijom EU

Ovaj SEP, kao i Okvir za upravljanje životnom sredinom i socijalnim pitanjima (ESMF) koji će biti pripremljeni u okviru projekta, biće konsultovani i objavljeni. Projekat uključuje značajna sredstva za sprovođenje aktivnosti obuhvaćenih Planom. Detaljniji prikaz ovih aktivnosti biće pripremljen kao deo ažuriranja ovog SEP-a, koje se očekuje u roku od mesec dana nakon datuma stupanja na snagu projekta. SEP će se kontinuirano ažurirati tokom perioda sprovođenja projekta, prema potrebi. Konsultacije sa zainteresovanim stranama tokom sprovođenja matičnog projekta obavljene su tokom meseca maja 2020. godine, a rezultati i povratne informacije dati su u donjoj tabeli.

Tabela zainteresovanih strana konsultovanih tokom sprovođenja projekta:

Zainteresovane strane	Metoda konsultacija	Komentari
Kosovski nacionalni institut za javno zdravlje (KNIJZ)	Redovni sastanci; e-mail; slanje pisama; održavanje pojedinačnih sastanaka; tehnologije kao što su telefonski pozivi, SMS itd; putem web stranica za razmenu materijala;	KNIJZ preporučuje razvoj web platforme, aplikacija će biti dostupna s bilo kojeg uređaja, računara osoblja KNIJZ, mobilnih telefona, tableta i omogućiti laku integraciju više izvora snimanja; za šest regionalnih IJZ-a, klinika, mobilnih timova i svih institucija uključenih u registraciju, nadzor i praćenje slučajeva COVID19. To će omogućiti KNIJZ-u da reaguje i donosi pravovremene odluke u pogledu javnog zdravlja i dobrobiti. Ova platforma će takođe omogućiti snažan Alat ZA NADZOR I PRAĆENJE KONTINUIRANIH BOLESTI UOPŠTENOM, što je važan segment javnog zdravstva uopšteno i njegov zadatak
Upravni odbor	Redovni sastanci, e-mail; telefon; itd	Nema komentara
Lista donatora iz zajednice donatora: Agencije UN-a; Kancelarija EU; SZO; Ambasada Luksemburga; Švajcarska kancelarija za saradnju; Pristupačna	Putem e-mail-a i veb platformi; Zoom-a; webex; timovi;	Komentari kancelarije EU: podelio je spisak medicinskih potrepština koje se nabavljaju u okviru grantova EU, kako bi se osigurala komplementarnost. Sastanak agencija UN-a sa timom, projektnim timom SB i CMU-om
NVO/OCD Spisak kontaktiranih NVO-ova: Kads; Mreža žena; Integra; NVO; Olovka; Prak Kosova; Qendra KCS; Traumacenter Diakonie Kosova; Caritas Kosova; HendiKos Kosova; Autizmi Kosova; Priština REA; Downov sindrom Kosova; Pema Kosova; OJQ JETA; Zdravlje FORAL Kosova; MAC Health; NVO Zana; NVO Gaga.	Kroz e-mail-u, medije i platforme, zoom, webex	Komentari nisu dobijeni

Originalni SEP je objavljen putem veb stranice Ministarstva zdravlja (<https://msh.rks-gov.net/en/>) i veb stranice Svetske banke

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/452451588296247533/pdf/Stakeholder-Engagement-Plan-SEP-KOSOVO-EMERGENCY-COVID-19-PROJECT-P173819.pdf>.

Prvi sastanak konsultacija sa zainteresovanim stranama za dodatno finansiranje (AF) Kosovskog projekta za odgovor na vanrednu situaciju COVID-19 (P173819) održan je praktično februara 2021. godine i trajao je preko 2 sata uz učešće javnih zdravstvenih institucija: Univerzitetskog kliničkog centra Kosova, Instituta za javno zdravlje, MZ-a, Odeljenje za primarnu zdravstvenu zaštitu, Odeljenje za informacije, SZO, UNICEF, itd. Preko 30 ljudi je učestvovalo u ovoj konsultaciji kojom je MZ uspešno predsedavao. Vođa projektnog zadatka održao je prezentaciju o dizajnu projekta (koji se zasniva na Nacionalnom planu uvođenja vakcine protiv COVID-19), nakon čega je usledila rasprava o: nabavci vakcine koje su odobrene za hitnu upotrebu od strane jednog SRA (MHRA, EMA, Bfarm (DE), FDA) i / ili su prethodno kvalifikovani za SZO; rasprave o definisanju prioriteta grupa za vakcinisanje primenom fer pristupa, s tim da su radnici i starije osobe na prvom mestu glavne prioriteta grupe za prvu fazu vakcinisanja, nakon čega slede grupe sa visokim rizikom i drugi deo populacije koji dostiže 70% nacionalnog obuhvata do faze 3; procena opreme za hladni lanac (CCE) koja izveštava o postojećim skladišnim kapacitetima za redovne usluge imunizacije, kao i za vakcinisanje protiv COVID-19. Preko povereničkog fonda za odgovor na hitne slučajeve izazvane pandemijom (PEF), koji finansira Svetska banka, procenjuje se da Kosovo poseduje potrebne kapacitete za

SEP_ Kosovo Emergency COVID-19 Project (P173819)
skladištenje vakcina za više od 60% stanovništva.

Putem COVAX AMC, do kraja maja 2021. godine biće obezbeđeno 100.800 doza vakcina protiv AstraZeneca, a prvih 24.000 doza stiglo je 29. marta 2021. Kosovo je izvršilo sve potrebne pripreme za prijem vakcina protiv COVID-19 i takođe poseduje potrebne kapacitete za čuvanje vakcina kojima je potrebna temperatura skladištenja od -70 Celzijusovih stepeni. Zemlja je dobro pripremljena za primanje i primenu vakcina protiv COVID-19 za prvi deo iz COVAX-a za 0,25% prve prioritetne grupe (zdravstveni radnici) i 19,75% sledećih grupa. Učesnici su podržali predloženi dizajn i pružili korisne povratne informacije, posebno o prioritetnim ciljnim grupama. Projektni rad je ažuriran u skladu sa tim. Ostale planirane konsultacije sa zainteresovanim stranama opisane su u nastavku. Sledeća akcija je da Ministarstvo zdravlja ažurira Nacionalni plan uvođenja vakcine protiv COVID-19 zasnovan na [Smernicama SZO o razvoju nacionalnog plana raspoređivanja i vakcinisanja vakcinama protiv COVID-19](#).

Nacionalni plan uvođenja i vakcinisanja protiv Covid-19 smatra da je angažman zajednice presudan za prihvatanje vakcine. Dosezanje zajednice, posebno najugroženijih i marginalizovanih, zahteva korišćenje pouzdanih kanala komunikacije (materijali za informisanje javnosti o uvođenju vakcina, efikasnosti vakcina, određivanju prioriteta grupa itd.) Mobilizovati i angažirati ključne partnere i zajednicu, poput lokalnih nevladinih organizacija, vođa zajednice od poverenja da promovišu imunizaciju protiv COVID-19.

3.2. Rezime potreba i metoda aktera projekta, alata i tehnika za angažiranje aktera

Pristup predostrožnosti će se preduzeti u procesu savetovanja kako bi se sprečila infekcija i/ili zaraza, s obzirom na visoko zaraznu prirodu COVID-19 u skladu sa smernicama banke o „Javnim konsultacijama i uključivanju zainteresiranih strana u operacijama koje podržava Svetska banka, kada postoje ograničenja u sprovođenju javnih sastanaka”. Slede neka razmatranja za odabir komunikacionih kanala, u svetlu trenutne situacije sa COVID-19:

- Izbegavajte javna okupljanja (uzimajući u obzir nacionalna ograničenja ili savete), uključujući javne diskusije, radionice i sastanke zajednice;
- Ako su manji sastanci dozvoljeni/savetovani, vodite konsultacije na sednicama manjih grupa, poput sastanaka fokus grupa. Ako nije dozvoljeno ili savetovano, učinite sve razumne napore da se sastanci vode putem online kanala;
- Diverzifikujte sredstva komunikacije i više se oslanjajte na društvene medije i online kanale. Gde je moguće i prikladno, stvorite namenske mrežne platforme i čat grupe prikladne za tu svrhu, na osnovu vrste i kategorije zainteresiranih strana;
- Koristite tradicionalne kanale komunikacije (TV, novine, radio, namenske telefonske linije i pošta) kada zainteresovane strane nemaju pristup online kanalima ili ih ne koriste često. Tradicionalni kanali takođe mogu biti vrlo efikasni u prenošenju relevantnih informacija zainteresovanim stranama i omogućiti im da daju svoje povratne informacije i sugestije;
- Tamo gde je neophodno direktno angažovanje sa ljudima ili korisnicima pogođenim projektom, identifikujte kanale za direktnu komunikaciju sa svakim pogođenim domaćinstvom putem specifične kombinacije e-mail-ova, pošte, online platformi, namenskih telefonskih linija sa iskusnim operaterima;

Svaki od predloženih kanala angažmana trebao bi jasno navesti kako zainteresovane strane mogu pružiti povratne informacije i predloge.

Identifikujte lokalno civilno društvo, etničke organizacije, organizacije zajednice i slične aktere koji mogu biti posrednici u širenju informacija i uključivanju zainteresovanih strana; kontinuirano se bavite njima. Za efikasno uključivanje aktera u vakcinaciju protiv COVID-19, pripremite različite komunikacione pakete i koristite različite platforme za angažman za različite aktere, na osnovu gore navedene identifikacije aktera. Komunikacioni paketi mogu imati različite oblike za različite medije, poput osnovnog vremenskog redosleda, vizuelnih sredstava, grafikona i crtača

za novine, veb stranice i društvene medije; dijalog i skečevi na običnom jeziku za radio i televiziju; i detaljnije informacije za civilno društvo i medije. Oni bi trebali biti dostupni na različitim lokalnim jezicima. Distribuirane informacije takođe trebaju uključivati gde ljudi mogu otići kako bi dobili više informacija, postavljali pitanja i pružali povratne informacije.

S razvojem situacije, dok je VK preduzimala mere da nametne stroga ograničenja na javnim okupljanjima, sastancima i kretanju ljudi, i šira javnost je sve više zabrinuta zbog rizika prenosa, posebno kroz socijalne interakcije. Stoga će biti usvojeni alternativni načini za upravljanje konsultacijama i uključivanjem zainteresovanih strana u skladu sa lokalnim zakonima, politikama i novim socijalnim normama na snazi za ublažavanje prevencije prenosa virusa.

Ovi alternativni pristupi koji će se primenjivati za uključivanje zainteresovanih strana uključuju: razumne napore da se sastanci vode putem online kanala (npr. Webex, zoom, skype itd.); ali mnogo raznolikija sredstva komunikacije i više oslanjanja na društvene medije, chat grupe, namenske online platforme i mobilne aplikacije (npr. Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp grupe, projektne veb linkovi / veb stranice itd.); i korišćenje tradicionalnih kanala komunikacije poput TV-a, radija, namenskih telefonskih linija, emitovanja SMS-a, javnih najava kada akteri nemaju pristup online kanalima ili ih ne koriste često.

Za informisanje javnosti i aktivnosti na podizanju svesti podržane kroz treću komponentu, projektne aktivnosti će podržati svest o ovim aspektima: (i) koristi u pogledu socijalne zaštite i (ii) mere socijalnog distanciranja, kao što su zatvaranje škola, restorana, verskih institucija i kafića, kao i smanjenje velikih okupljanja (npr. venčanja); preventivne akcije poput promocije lične higijene, uključujući promovisanje pranja ruku i pravilnog kuvanja, i distribuciju i upotrebu maski, zajedno sa povećanom svešću i promocijom učešća zajednice u usporavanju širenja pandemije

Ekološki i socijalni standard Svetske banke (ESS) 10 „Angažovanje zainteresovanih strana i otkrivanje informacija i relevantna nacionalna politika ili strategija za zdravstvenu komunikaciju i SZO-ov, COVID-19 plan strateške pripremljenosti i odgovora - Smernice operativnog planiranja za podršku pripremljenosti i odgovoru zemalja “(2020) biće osnova za drugi aspekt plana angažmana aktera na projektu.

Za dodatno finansiranje (AF) kosovskog projekta za odgovor na vanrednu situaciju COVID-19 (P173819) u smislu konsultacija sa zainteresovanim stranama i drugim ciljnim grupama, slediće se Nacionalni plan raspoređivanja i vakcinacije na Kosovu (NPRVK).

Prema NPRVK-u, na raspolaganju će biti različiti kanali komunikacije, uključujući medije i društvene medije, koji će proaktivno deliti informacije o vakcinaciji uopšteno i komunicirati o riziku radi upravljanja očekivanjima i podizanja javne svesti i poverenja u proces uvođenja..

Ciljne grupe koje treba postići su:

1. Glavni akteri uključeni u uvođenje COVID-19 vakcine
 - Odbor za vakcinaciju vakcinama protiv COVID-19
 - Ministarstvo zdravlja i Nacionalni institut za javno zdravlje

- Regionalne kancelarije Instituta za javno zdravlje
- Opštinski centri primarne zdravstvene zaštite
- Lokalne i međunarodne partnerske organizacije: (SZO, UNICEF, SB, lokalni NVO-ovi)

2. Zdravstveno osoblje

3. Grupe visokog rizika

- Korisnici i osoblje ustanova za dugotrajnu negu (starački domovi)
- Osobe starije od 65 godina
- Osobe sa hroničnim bolestima
- Pružaoci osnovnih usluga (policija, vojska, nastavnici i druge relevantne grupe na Kosovu)

4. Deo populacije koji nije uključen u prioritetne grupe za imunizaciju (upravljanje očekivanjima)

- Ključni akteri
- Civilno društvo
- Vođe zajednice (verske ili etničke grupe)
- Stručnjaci i akademska zajednica
- NVO-ovi

5. Predstavnici masovnih medija i društvenih medija

- Centralni i regionalni TV kanali (uključujući etničke TV kanale koji emituju program na manjinskim jezicima)
- Radio
- Grupe društvenih medija i „influenseri“
 - o Internet stranica MZ-a i IJZ-a
 - o Facebook, Instagram, Twitter

3.3. Predložena strategija za otkrivanje informacija

Projekt će osigurati da različite aktivnosti za uključivanje zainteresiranih strana, uključujući otkrivanje informacija, budu inkluzivne i kulturno osjetljive. Takođe će se preduzeti mere kako bi se osiguralo da gore navedene ranjive grupe imaju priliku da učestvuju i imaju koristi od projektnih aktivnosti. To će, između ostalog, uključivati kontakt sa domaćinstvom putem SMS-a, telefonske pozive, društvene mreže i mreže centara za socijalnu pomoć itd., zavisno od zahteva za socijalno distanciranje, na lokalnim jezicima na albanskom i srpskom, upotrebu verbalne komunikacije, audiovizuelnih slika ili slika umesto teksta itd. Uspostaviće se posebne komunikacije u svakoj lokalnoj upravi (posebno za drugu komponentu), pružajući kontakte i informacije za određene centre za socijalni rad. Komunikacija o komponenti 1 usmeriće se na hotele, škole, bolnice, karantinske centre i laboratorije i centre za socijalni rad.

Faza projekta	Ciljne zainteresovane strane	Lista informacija koje će se otkriti	Predložene metode i vreme
<i>Priprema zdravstvene komponente</i>	<i>Vladina tela; lokalne zajednice; ranjive grupe; NVO i akademici; zdravstveni radnici; predstavnici medija; zdravstvene agencije; drugi</i>	<i>Koncept projekta, načela i obaveze EiS, dokumenti, proces konsultacija/SEP, projektni dokumenti - ESMF, ESCP, GRM</i>	<i>Širenje informacija putem namenske veb stranice projekta, Facebook stranice, emitovanja SMS-a (za one koji nemaju pametne telefone), uključujući štampane kopije na određenim javnim lokacijama; Leci i brošure sa informacijama; i sastanci, uključujući i ranjive grupe, uz istovremeno prilagođavanje formata kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem.</i>

Faza projekta	Ciljne zainteresovane strane	Lista informacija koje će se otkriti	Predložene metode i vreme
		<i>postupak, ažuriranje o razvoju projekta</i>	
<i>Priprema podrške domaćinstvima da se usklade sa komponentom mera za suzbijanje javnog zdravlja</i>	<i>Ranjive grupe, dobrotvorne organizacije, zaposleni, socijalni centri za socijalni rad, Agencije za zapošljavanje</i>	<i>Mera socijalne zaštite</i>	<i>Širenje informacija putem namenske veb stranice, naloga društvenih mreža, dobrotvornih organizacija, agencija za zapošljavanje, odeljenja lokalne samouprave za lokalni ekonomski razvoj</i>
<i>Aktivnosti AF-a za podršku uvođenju vakcina</i>	<i>Odbor za vakcinaciju vakcinama protiv COVID-19 Ministarstvo zdravlja i Nacionalni institut za javno zdravlje Regionalne kancelarije Instituta za javno zdravlje Opštinski centri primarne zdravstvene zaštite Lokalne i međunarodne partnerske organizacije: (SZO, UNICEF, SB, lokalni NVO-ovi)</i>	<i>Projektna dokumentacija - ESMF, ESCP, GRM postupak, ažuriranje o razvoju projekta</i>	<i>Širenje informacija putem namenske veb stranice projekta, Facebook stranice, emitovanja SMS-a (za one koji nemaju pametne telefone), uključujući štampane kopije na određenim javnim lokacijama; Leci i brošure sa informacijama; i sastanci, uključujući i ranjive grupe, uz istovremeno prilagođavanje formata kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem.</i>
<i>Sprovođenje kampanja za podizanje svesti javnosti primenjive za obe komponente</i>	<i>Pogođene strane, javnost u celini, ranjive grupe, javni zdravstveni radnici, vladini subjekti i druge javne vlasti</i>	<i>Ažuriranje o razvoju projekata; socijalno distanciranje i SBCC strategija</i>	<i>Javna obaveštenja; Elektronske publikacije putem online/ društvenih medija i saopštenja za javnost; Širenje štampanih primeraka na određenim javnim lokacijama; Saopštenja za medije u lokalnim medijima; Leci i brošure sa informacijama; audio-vizuelni materijali, odvojeni sastanci fokus grupa sa ranjivim grupama, uz istovremeno prilagođavanje formata konsultacija kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem (npr. upotreba mobilne tehnologije kao što su telefonski pozivi, SMS, itd..).</i> <i>Javna obaveštenja; Elektronske publikacije i saopštenja za javnost na veb stranici Projekta i putem društvenih medija; Širenje štampanih primeraka na određenim javnim lokacijama; Saopštenja za medije u lokalnim medijima; Savetodavni sastanci, odvojeni sastanci fokus grupa sa ranjivim grupama, uz istovremeno prilagođavanje formata savetovanja kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem (npr. Upotreba mobilne tehnologije kao što su telefonski pozivi, SMS itd.).</i>
<i>Tokom pripreme ESMF, ESMP Primenjivo za obe komponente i AF</i>	<i>Radnici u objektima; Rođaci pacijenata / pogođenih ljudi; susedne zajednice; javni zdravstveni radnici; druge javne vlasti; Opštinski saveti; Organizacije civilnog društva, verske institucije / tela. Centri za socijalni rad, agencije za zapošljavanje; donatorska zajednica</i>	<i>Projektna dokumentacija, tehnički projekti za građevinske radove u ICU-ima, SEP, relevantni E&S dokumenti, GRM postupak, redovna ažuriranja o razvoju projekta</i>	<i>Javna obaveštenja; Elektronske publikacije i saopštenja za javnost na veb stranici Projekta i putem društvenih medija; Širenje štampanih primeraka na određenim javnim lokacijama; Saopštenja za medije u lokalnim medijima; Savetodavni sastanci, odvojeni sastanci fokus grupa sa ranjivim grupama, uz istovremeno prilagođavanje formata savetovanja kako bi</i>
<i>Tokom sprovođenja projekta</i>	<i>Osobe pogođene COVID-om i njihove porodice, susedne zajednice do laboratorija, hotela i radnika, radnici na gradilištima radnici javnog zdravstva, MZ, vazduhoplovno i granično osoblje, vojska, policija, vladina tela, opštinski saveti,</i>	<i>SEP, relevantni E&S dokumenti; GRM postupak; redovna ažuriranja o razvoju projekata</i>	<i>Javna obaveštenja; Elektronske publikacije i saopštenja za javnost na veb stranici Projekta i putem društvenih medija; Širenje štampanih primeraka na određenim javnim lokacijama; Saopštenja za medije u lokalnim medijima; Savetodavni sastanci, odvojeni sastanci fokus grupa sa ranjivim grupama, uz istovremeno prilagođavanje formata savetovanja kako bi</i>

Faza projekta	Ciljane zainteresovane strane	Lista informacija koje će se otkriti	Predložene metode i vreme
<i>Tokom sprovođenja projekta Podrška domaćinstvima da se usklade sa komponentom mera javnog zdravlja za suzbijanje pandemije</i>	<i>Korisnici, ranjive grupe, centri za socijalni rad, privredna komora, agencije za zapošljavanje</i>	<i>Projektna aktivnosti komponente Finansijske podrške domaćinstvima</i>	<i>se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem (npr. Upotreba mobilne tehnologije kao što su telefonski pozivi, SMS itd.) Društvena mreža, preko centara za socijalnu pomoć, preko agencija za zapošljavanje, lokalnih medija</i>
<i>Tokom sprovođenja projekta za AF vakcinu</i>	<i>Za FA vakcinu: Odbor za vakcinaciju protiv COVID-19 Ministarstvo zdravlja i Nacionalni institut za javno zdravlje Regionalne kancelarije Instituta javnog zdravstva Opštinski centri primarne zdravstvene zaštite Lokalne i međunarodne partnerske organizacije: (SZO, UNICEF, SB, lokalni NVO-ovi) (lokalni influenseri poput vođe zajednice, verski vođe, zdravstveni radnici, volonteri u zajednici) i lokalne mreže (ženske grupe, omladinske grupe, poslovne grupe, tradicionalni iscelitelji</i>	<i>E&S načela, okruženje i socijalni rizik i upravljanje učinkom / ESMF mehanizmi za žalbe (GRM) Uticaji na zdravlje i sigurnost Planovi i postupci vakcinacije Informacije o sigurnosti vakcine Distribucija vakcine</i>	<i>organizovati događaje razmene informacija u medijima na kojima će influenseri podeliti svoja iskustva o vakcinaciji</i>

Vlada će osigurati da su informacije koje se otkrivaju:

- Tačne, aktualne i lako dostupne;
- oslanja se na najbolje dostupne naučne dokaze;
- ističe zajedničke društvene vrednosti;
- artikuliše načelo i obrazloženje za određivanje prioriteta određenih grupa za dodelu vakcina;
- Uključuje indikativni vremenski okvir i fazu vakcinacije cele populacije;
- Uključuje objašnjenje mera koje će se koristiti za osiguravanje dobrovoljnog pristanka, ili ako su mere obavezne da su razumne, slede odgovarajući postupak, ne uključuju kaznene mere i imaju sredstva za rešavanje pritužbi;
- Uključuje objašnjenje sigurnosti, kvaliteta, efikasnosti, potencijalnih neželjenih efekata i štetnih uticaja vakcine, kao i šta učiniti u slučaju negativnih uticaja;
- Uključuje gde ljudi mogu otići kako bi dobili više informacija, postavljali pitanja i pružali povratne

informacije;

- Uključuje očekivane direktne i indirektne ekonomske troškove vakcine i rešava mere u slučaju ozbiljnog negativnog uticaja na zainteresovane strane zbog vakcine, poput ozbiljnih nuspojava; i
- saopštavaju se u formatima uzimajući u obzir jezik, pismenost i kulturne aspekte.

Vremenom, na osnovu povratnih informacija dobijenih kroz Žalbeni mehanizam i druge kanale, otkrivene informacije trebale bi takođe odgovoriti na često postavljana pitanja javnosti i različite zabrinutosti koje su postavile zainteresovane strane.

- Dezinformacije se mogu brzo širiti, posebno na društvenim mrežama. Tokom sprovođenja, vlada će dodeliti namensko osoblje koje će redovno nadgledati društvene medije u pogledu bilo kakvih dezinformacija o delotvornosti i nuspojavama vakcine, i dodeli i uvođenju vakcina. Praćenje bi trebalo obuhvatiti sve jezike koji se koriste u zemlji.

Kao odgovor na to, vlada će distribuirati nove komunikacione pakete i razgovore kako bi se pravovremeno suprotstavila takvim dezinformacijama putem različitih platformi. Oni će takođe biti na relevantnim lokalnim jezicima.

3.4. Plan uključivanja zainteresovanih strana

Angažovanje zainteresiranih strana će uključivati: (i) konsultacije sa akterima tokom celog projektnog ciklusa radi informisanja o projektu, uključujući njihove zabrinutosti, povratne informacije i pritužbe, (ii) aktivnosti na podizanju svesti kako bi se zajednice senzibilizovale na a) rizike od COVID-19 i b) komponente podrške domaćinstvima da se pridržavaju mera za suzbijanje javnog zdravlja. SEP će se prvenstveno sprovoditi kroz nadogradnju na komponentu 3 projekta koja će se fokusirati na komunikaciju i terenske aktivnosti. Opseg komunikacije i terena pokrivaće sve relevantne projektne aktivnosti, uključujući one u komponentama 1 i 2 za koje je ključno angažman zainteresovanih strana i kontakt sa zajednicom. SEP će se finansirati iz budžeta definisanog u komponenti 3, kao deo programa komunikacije i informisanja.

3.4. (i) Konsultacije sa zainteresovanim stranama u vezi s Projektom za odgovor na vanrednu situaciju ⁶ i dodatno finansiranje (AF) za kosovski projekat za odgovor na vanrednu situaciju COVID-19 (P173819)

Faza projekta	Tema konsultacija / poruka	Korišćena metoda	Ciljani akteri	Odgovornosti
Priprema	<ul style="list-style-type: none"> • Potreba za projektom • Planirane aktivnosti • E&S principi, životna sredine i socijalni rizik i upravljanje učinkom / ESMF • Mehanizmi za žalbe (GRM) • Uticaji na zdravlje i sigurnost • Podrška domaćinstvima da se usklade sa mere komponente javnog zdravlja za suzbijanje pandemije 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefon, e-mail, pisma • Individualni sastanci • FGD-ovi • Terenske aktivnosti • JKP, veb stranica Ministarstva zdravlja za otkrivanje E&S dokumenata • Dosezanje zainteresovanih strana, nevladinih organizacija i drugih zainteresovanih strane putem e-mail-a, webexa, zooma i drugih komunikacijskih platformi • Kroz odgovarajuća prilagođavanja koja treba izvršiti kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem (upotreba audio-vizuelnih materijala, tehnologija kao što su telefonski pozivi, SMS, e-pošta itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vladini službenici iz relevantnih resornih agencija na centralnom i lokalnom nivou • Zdravstvene ustanove • Zdravstveni radnici i stručnjaci • Lokalne samouprave ili udruženja lokalnih samouprava • Centri za socijalni rad • Agencija za zapošljavanje • Za AF: Odbor za vakcinaciju; • MZ i KNIJZ • Regionalne kancelarije Instituta za javno zdravlje 	<ul style="list-style-type: none"> • Stručnjak za praćenje i ocenu za zaštitu sredinu i socijalne politike • Jedinica za koordinaciju u projekata (JKP)

	<ul style="list-style-type: none"> • Potreba za projektom • Planirane aktivnosti • Životna sredine i socijalni rizik i upravljanje učinkom / ESMF • Mehanizmi za žalbe (GRM) • Podrška domaćinstvima da se usklade sa mere komponente javnog zdravlja za suzbijanje pandemije 	<ul style="list-style-type: none"> • Terenske aktivnosti koje su kulturno prikladne • Treba izvršiti odgovarajuća prilagođavanja kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem (upotreba audio-vizuelnih materijala, tehnologija kao što su telefonski pozivi, SMS, e-pošta itd.) • Korišćenje društvenih mreža. Kroz posebno uspostavljene račune za projekat i račune lokalnih samouprava • Korišćenje mreže centara za socijalnu pomoć na lokalnom nivou • Korišćenje mreže regionalnih kancelarija Crvenog krsta kako bi se osiguralo da se mere socijalne zaštite dobro šire 	<ul style="list-style-type: none"> • Opštinski centri primarne zdravstvene zaštite • Lokalne i međunarodne partnerske organizacije: (SZO, UNICEF, SB, lokalni NVO-ovi • Pogođene osobe i njihove porodice • Lokalne zajednice • Ranjive grupe • Agencija za zapošljavanje • Centri za socijalni rad 	<ul style="list-style-type: none"> • Stručnjak za životnu sredinu i socijalnu zaštitu • Specijalista za PiE JKP-a
Sprovođenje	<ul style="list-style-type: none"> • Opseg projekta i tekuće aktivnosti • ESMF i drugi instrumenti • SEP • GRM • Podrška domaćinstvima da se pridržavaju mera komponente javnog zdravlja za suzbijanje pandemije • Zdravlje i sigurnost • Zabrinutost za životnu sredinu 	<ul style="list-style-type: none"> • Obuka i radionice • Otkrivanje informacija putem brošura, letaka, veb stranica itd. • Informativni pultovi u opštinskim kancelarijama i zdravstvenim ustanovama • Odgovarajuća prilagođavanja koje treba izvršiti kako bi se razmotrila potreba za socijalnim distanciranjem (upotreba audio-vizuelnih materijala, tehnologija poput telefonskih poziva, SMS-a, e-pošte itd.) <p>Brošure, kampanje za podizanje svesti, video snimci, poruke, informacije o rangiranju opština na osnovu kategorije rizika, informacije o rasporedu vakcina i registraciji i druge informacije dele se putem veb stranice MZ-a https://msh.rks-gov.net/en/category/news/ i društvene platforme: https://www.facebook.com/search/top?q=Ministria%20e%20Sh%C3%ABndet%C3%ABsis%C3%AB</p> <p>Originalni SEP objavljen je putem veb stranice MZ (https://msh.rks-gov.net/en/) i linka veb stranice Svetske banke</p> <p>Ekološki problemi kojima se upravlja putem ESMP-a objavljeni na veb stranici MZ-a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vladini službenici iz relevantnih resornih agencija na lokalnom nivou • Zdravstvene ustanove • Zdravstveni radnici i stručnjaci • Civilni radnici • Radnici na upravljanju otpadom • Centri za socijalni rad • Lokalne kancelarije za zapošljavanje <p>Za AF: Odbor za vakcinaciju</p> <ul style="list-style-type: none"> • MZ i KNIJZ • Regionalne kancelarije Instituta za javno zdravlje • Opštinski centri primarne zdravstvene zaštite • Lokalne i međunarodne partnerske organizacije: (SZO, UNICEF, SB, lokalni NVO-ovi 	Stručnjak za životnu sredinu i socijalnu zaštitu Komponente PiE - Koordinator JKP-a
	<ul style="list-style-type: none"> • Opseg projekta i tekuće aktivnosti • ESMF i drugi instrumenti • SEP • GRM • Podrška domaćinstvima da se pridržavaju mera komponente javnog zdravlja za suzbijanje pandemije 	<ul style="list-style-type: none"> • Javni sastanci u pogođenim opštinama / selima • Brošure, plakati • Informativni pultovi u kancelarijama lokalne uprave i zdravstvenim ustanovama. • Odgovarajuća prilagođavanja koja treba izvršiti kako bi se uzela u obzir potreba za socijalnim distanciranjem 	<ul style="list-style-type: none"> • Pogođene osobe i njihove porodice • Lokalne zajednice • Ranjive grupe 	Stručnjak za životnu sredinu i socijalnu zaštitu JKP

SEP Kosovo Emergency COVID-19 Project (P173819)

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zdravlje i sigurnost</i> • <i>Zabrinutost za životnu sredinu</i> 	<p><i>(upotreba audio-vizuelnih materijala, tehnologija kao što su telefonski pozivi, SMS, e-pošta, radio, tv itd.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Društvene mreže</i> • <i>Informacije putem lokalnih centara za socijalnu pomoć</i> • <i>informacije putem lokalnih agencija za zapošljavanje</i> <p><i>Komponenta 2 isplatila je 28,18 miliona (97,51%) novčanih transfera kako je predviđeno i napredak prema ovoj komponenti ocenjen je kao izuzetno zadovoljavajući</i></p> <p><i>GRM za ŠSP je dobro uspostavljen i funkcioniše. Prethodni pregledi ŠSP-a utvrdili su da ga ljudi pogođeni projektima koriste za podnošenje žalbi i da ih Ministarstvo evidentira i na njih odgovara.</i></p>		
--	--	--	--	--

⁶ Strategije za konsultacije uključivaće i upotrebu online platformi.

3.4. ii) Javna svest o projektu:

3.5. Za angažman aktera koji se odnosi na svest javnosti, preduzeće se sledeći koraci:

Korak	Aktivnosti koje će se preduzeti
1	<p>) Sprovesti strategiju komunikacije o riziku i plan angažmana u zajednici za COVID-19, uključujući detalje predviđenih mera javnog zdravlja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pripremljen je i sa zainteresovanim stranama saopšten Priručnik za prevenciju i kontrolu COVID-19, koji je služio i nastavlja da služi u usmeravanju svih građana Kosova u pogledu nege i zaštite od COVID-19 - Odobren je plan za prevenciju i kontrolu COVID-19, verzija 2.0, koji za cilj ima pružanje adekvatnog odgovora na pandemiju COVID-19 u budućim fazama. <p>B) Sprovesti strategiju komunikacije i dijaloga za mere socijalne zaštite.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primenjena je nova šema mesečne pomoći za porodice bez prihoda, od koje je ostvarilo korist oko 30 hiljada porodica. <p>Za AF vakcinu: komunikacija će pratiti strategije uvedene u Nacionalni plan raspoređivanja i vakcinacije na Kosovu, za uspešnu primenu programa vakcinacije predlaže se nekoliko strateških pravaca: a) Upravljanje dezinformacijama, b) Angažovanje u zajednici, c) jačanje kapaciteta zdravstvenih radnika, d) komunikacija tokom krize, e) Stvaranje podataka i širenje informacija.</p> <p>A) Za zdravstvenu komponentu - Sprovođenje procene ponašanja kako biste razumeli ciljnu audijenciju, percepcije, zabrinutosti, uticajne osobe i željene kanale komunikacije.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uglavnom putem medijskih platformi, društvenih medija MZ-a i KNIJZ-a. <p>B) Podržavanje domaćinstava da se usklade sa komponentom mera javnog zdravlja za suzbijanje pandemije - Ciljna audijencija su ljudi koji trenutno primaju podršku od ŠSP-a i potencijalni korisnici mere 15. Komponenta 2 je završena: pružanje pomoći najugroženijim grupama od zdravstvenog rizika od COVID19, ali takođe verovatno da će biti izloženi njegovom ekonomskom uticaju. O ispunjavanju uslova odlučeno je putem prijave putem određene veb stranice, a plaćanje se vrši putem bankovnih transfera direktno na korisničke račune plata. Socijalna šema pomogla je da se održi pod kontrolom pritisak da se poveća izloženost siromaštvu, posebno ekstremnom siromaštvu za socijalne kategorije i ranjive grupe. Uspeh paketa trebao bi se postići procenom hitne podrške u novčanom transferu koja se pruža kroz šemu socijalne pomoći kao odgovor na COVID. Ugovor je pod evaluaciju komisije za evaluaciju, a povratne informacije korisnika primiče se nakon završetka evaluacije, očekuje se da će prve povratne informacije korisnika biti spremne do kraja jula.</p>

	<p>S vremenom je MZ imao redovne internet veze sa zajednicom i korisnici su pokrenuli sledeće povratne informacije:</p> <p>PITANJE 1:</p> <p>1. Kakvo se rešenje nudi radnicima koji su izgubili posao kao rezultat vladinih mera?</p> <p>OBJAŠNJENJE MZ-A:</p> <p>Ako postoje radnici koji su ostali bez posla nakon najave mera VK sredinom marta 2020. godine, onda ti radnici imaju koristi od osme mere hitnog paketa u iznosu od 130 evra za naredna tri meseca (uvek pod pretpostavkom da u međuvremenu ne stvaraju nove radne odnose).</p> <p>Vlada ohrabruje poslodavce da održavaju radnu snagu kad god mogu, jer će to srednjoročno koristiti samim preduzećima.</p> <p>Takođe treba pojasniti da je ova mera namenjena samo onima koji su izgubili posao zbog poteškoća u suočavanju sa pandemijom, a ne kao rezultat drugih problema sa poslodavcem ili kao rezultat raskida postojećih ugovora o radu. U slučaju da otpušteni radnici rade bez ugovora o radu, tada jedina opcija ostaje mogućnost da se iskoristi mera broj 15 hitnog paketa</p> <p>PITANJE 2:</p> <p>Koje je rešenje ponuđeno za radnike koji su svakodnevno radili (ili nemaju članove porodice koji osiguravaju prihod?</p> <p>OBJAŠNJENJE MF-a:</p> <p>2. Ovom se merom želi pokriti deo porodica čiji je jedini izvor prihoda privremeni rad ili angažman na poslovima nege ili održavanja u privatnim porodicama. Sve ove porodice mogu imati koristi od mere 15 vladinog paketa za hitne slučajeve (130 evra za sledeća tri meseca) ako dokumentuju da je taj prihod jedini izvor porodičnog prihoda. To znači da podnosioci zahteva, prilikom podnošenja porodičnog uverenja, moraju dokazati da nijedan njihov član nije u redovnom radnom odnosu i da takođe nije deo nijednog socijalnog i penzijskog sistema javnog sektora. Verifikacija se vrši putem baze podataka poreske uprave Kosova i odeljenja trezora u Ministarstvu finansija i transfera.</p> <p>Mera je opisana u Aneksu1.</p> <p>C) Za vakcinu protiv AF: Razviti komunikacione materijale za informisanje javnosti o uvođenju vakcine, efikasnosti vakcine, određivanje prioriteta za grupe itd.</p>
	<p>Pripremite lokalne poruke i testirajte ih, posebno ciljane rizične grupe i ključne aktere za obe komponente</p> <p>Identifikujte grupe zajednica i lokalne mreže za obe komponente</p>
2	<p>Dovršite poruke i kompletirajte materijale na lokalnim jezicima i pripremite komunikacione kanale za obe komponente</p> <p>A) Povežite se sa postojećim javnim zdravstvom, mrežama u zajednici, medijima, lokalnim organizacijama civilnog društva, školama, lokalnim samoupravama i drugim akterima iz privatnog sektora radi konzistentnog mehanizma komunikacije</p> <p>B) Povežite se sa centrima za socijalnu pomoć, dobrotvornim organizacijama, Kancelarijom za zapošljavanje, Privrednom komorom</p> <p>C) Za vakcinu protiv AF: informišite, osnažite i uključite zajednicu da ojača poverenje u vakcinu i smanji kolebljivost u pogledu vakcine među ciljnim populacijama, kao i najmarginalizovanijim i najugroženijim grupama stanovništva.</p> <p>Koristite dva načina komunikacije za obe komponente</p> <p>J) Uspostaviti angažman zajednice u velikoj meri za društvene promene i promene ponašanja kako bi se osigurala preventivna zdravstvena i higijenska praksa u zajednici i pojedincima u skladu sa nacionalnim preporukama za ograničavanje javnog zdravlja</p> <p>Uspostaviti veliko angažovanje zajednice za korisnike iz druge komponente - Podrška domaćinstvima da se usklade sa komponentom mira javnog zdravlja za suzbijanje pandemije</p> <p>C) C) Za AF vakcinu:</p> <p>a) Identifikujte ključne uticaje u zajednici za različitu audijenciju (verske, manjinske grupe, stručnjaci itd.)</p> <p>b) Organizovati sastanke sa uticajnim osobama u zajednici radi informisanja o programu vakcinacije protiv COVID-19</p> <p>c) Utvrditi uticajne osobe u ciljnoj populaciji i organizovati događaje razmene informacija u medijima u kojima će influenseri podeliti svoje iskustvo vakcinacije</p>
3	<p>Za obe komponente i AF vakcinu sistematski uspostavite mehanizme za informisanje i povratne informacije u zajednici, uključujući putem društvenih medija, ankete o percepciji, znanju, stavovima i praksi zajednice i, ako je moguće, direktni dijalog i konsultacije za obe komponente</p> <p>Osigurajte da se promene u angažmanu zajednice temelje na dokazima i potrebama i osigurajte da je angažman kulturološki prikladan za obe komponente</p>

Korak 1: Osmišljavanje komunikacione strategije

- Proceniti nivo penetracije informaciono-komunikacione tehnologije (IKT) među ključnim grupama aktera korišćenjem sekundarnih izvora kako bi se identifikovala vrsta komunikacionih kanala koji se mogu efikasno koristiti u kontekstu projekta. Preduzmite mere za opremanje i izgradnju kapaciteta grupa aktera za pristup i upotrebu IKT-a. Ovo je za komponente jedan i dva
- Sprovesti brzu procenu ponašanja kako biste razumeli ključnu ciljnu audijenciju, percepcije, zabrinutosti, uticajne osobe i željene kanale komunikacije. Ovo je za komponente jedan i dva
- Raditi sa organizacijama koje podržavaju osobe sa invaliditetom na razvoju poruka i komunikacione strategije kako bi se do njih došlo. Ovo je za komponente jedan i dva
- Pripremiti lokalne poruke i pre-test, posebno ciljajući ključne aktere, ranjive grupe i rizičnu populaciju. Ovo je za obe komponente
- Identitet i partnerstvo sa telekom / mobilnim komunikacionim kompanijama, pružaocima IKT usluga i pouzdanim grupama zajednica (npr. Druge organizacije u zajednici, lideri zajednica, verski vođe, zdravstveni radnici, volonteri u zajednici) i lokalnim mrežama za podršku strategiji komunikacije.

Korak 2: Sprovođenje komunikacione strategije

- Uspostaviti i koristiti procese odobrenja za pravovremeno širenje poruka i materijala na lokalnim jezicima (albanski i srpski), a takođe i na engleskom, tamo gde je to potrebno, za pravovremeno širenje poruka i materijala i usvojiti relevantne kanale komunikacije (uključujući društvene medije/online kanale) (Obe komponente).
 - Projekt će preduzeti mere kako bi se osiguralo da žene i druge ranjive grupe mogu pristupiti razmeni poruka oko socijalne izolacije, metodama prevencije i vladinim usmerenim putevima razmene poruka putem radija, kratkim porukama na telefone (zdravstvena komponenta).
 - Projekt će preduzeti mere kako bi se osiguralo da žene i druge ranjive grupe mogu pristupiti informacijama i imati koristi od mera definiranih u Socijalnoj komponenti
 - Specifične poruke / svesti koje ciljaju na žene / devojke takođe će se širiti o rizicima i zaštitnim merama za sprečavanje RNV / SPU u karantinskim ustanovama, upravljajući povećanim teretom rada na nezi, takođe i kod žena koje rade u bolnice. Takođe bi se kreirala komunikaciona kampanja u partnerstvu sa UNICEF-om usmerena na decu da komuniciraju protokole dečje zaštite koji će se sprovoditi u karantenskim ustanovama (Zdravstvena komponenta).
- Angažovanje sa postojećim medijima u zdravstvu i zajednicama, lokalnim nevladinim organizacijama, školama, lokalnim samoupravama i drugim sektorima, poput pružalaca zdravstvenih usluga, obrazovnog sektora, odbrane, poslovanja, putovanja i prehrane / poljoprivrede, pružalaca IKT usluga koristeći dosledan mehanizam komunikacije (Zdravstvena komponenta).
- Povezivanje sa centrima za socijalnu pomoć, agencijama za zapošljavanje, dobrotvornim organizacijama, lokalnim medijima, lokalnim samoupravama koristeći dosledan mehanizam komunikacije. Komponenta socijalne zaštite
 - Koristiti dvosmerne „kanale“ za razmenu informacija iz zajednice i javnosti, kao što su besplatne linije (tekst i razgovor), društveni mediji koji reaguju, gde su dostupni, i TV i radio emisije, sa sistemima za otkrivanje i brzi odgovor i borbu protiv pogrešnih informacija).
 - Uspostaviti strategiju velikog angažmana u zajednici za pristupe društvenim promenama i ponašanju kako bi se osigurala preventivna zdravstvena i higijenska praksa u zajednici i pojedincima u skladu sa nacionalnim preporukama javnog zdravlja za suzbijanje pandemije. S

obzirom na potrebu da se razmotri i socijalno distanciranje, strategija bi se fokusirala na upotrebu tehnologije zasnovane na IT-u, telekomunikacija, mobilne tehnologije, platformi društvenih medija i emitiranih medija itd. (Zdravstvena komponenta).

Korak 3: Učenje i povratne informacije

- Sistematski uspostaviti mehanizme za informisanje i povratne informacije u zajednici, uključujući putem praćenja društvenih medija, percepcije zajednice, znanja, stava i praktikovanja anketa uglavnom putem interneta i direktnih dijaloga i konsultacija. Ovo je za komponente jedan i dva
- Osigurati da se promene u pristupima angažmana u zajednici zasnivaju na dokazima i potrebama, i osigurati da je sav angažman kulturno primeren i empatičan. Zdravstvena komponenta
- Dokumentovati naučene lekcije za informisanje o budućim pripremama i aktivnostima reagovanja. Ovo je za obe komponente

Za angažman zainteresovanih strana u vezi sa specifičnostima projekta i projektnim aktivnostima, koristiće se različiti načini komunikacije, primenljivi na obe komponente:

- Sa kreatorima politike i uticajima moglo bi se doći putem nedeljnih sastanaka sa verskim, administrativnim, omladinskim i ženskim grupama. Ovo će se sprovesti virtuelno kako bi se sprečio prenos COVID 19. Do pojedinačnih zajednica treba doći putem alternativnih načina kojima se daju mere socijalnog distanciranja kako bi se stupilo u kontakt sa ženskim grupama, edukacijom, omladinskim grupama, obukom sličnih edukatora itd. U tu svrhu mogu se koristiti društveni mediji/online platforme, IKT i instrumenti za mobilnu komunikaciju.

Za širu javnost, identifikovani i pouzdani medijski kanali, uključujući: emitovani mediji (televizija i radio), štampani mediji (novine, časopisi), veb stranice pouzdanih organizacija, društveni mediji (Facebook, Twitter ili drugi ili prilagođene online platforme itd.), Tekstualne poruke za mobilne telefone, Hand-out i brošure u zajednicama i zdravstvenim centrima, u kancelarijama lokalnih samouprava, zdravstvenim odborima zajednice, centrima za socijalnu pomoć, planovima plakata Agencije za zapošljavanje, koristiće se za prilagođavanje ključnih informacija i smernica zainteresovanim stranama i njihovo širenje putem njihovih omiljenih kanala i pouzdanih partnera.

3.5. Budućnost projekta

Zainteresovane strane će biti informisani kako se projekat bude razvijao, uključujući izveštavanje o ekološkim i socijalnim performansama projekta i sprovođenje Plana angažovanja zainteresovanih strana i mehanizma za žalbe. Ovo će biti važno za širu javnost, ali podjednako, čak i više za sumnjive i / ili identifikovane slučajeve COVID-19, njihove porodice kao i korisnike projekata komponente socijalne zaštite.

3.6 Predložena strategija za uključivanje stavova ranjivih grupa

Projekat će sprovesti ciljne konsultacije sa ranjivim grupama kako bi se razumele zabrinutosti / potrebe u pogledu pristupa informacijama, medicinskim ustanovama i uslugama i drugih izazova sa kojima se suočavaju kod kuće, na radnim mestima i u svojim zajednicama. Ranjive grupe će se dalje identifikovati u saradnji sa ministarstvom, kao i organizacijama civilnog društva. Među najosetljivijim grupama, sledeće će zaslužiti posebnu pažnju: i) starije osobe, koje su među najizloženijim virusima i možda imaju manje pristupa informacijama i pristup centrima za vakcinaciju; ii) žene koje su po lokalnoj kulturi zadužene za glavne uloge negovatelja (uključujući brigu o deci i brigu o starijima), iii) osobe koje žive sa invaliditetom i iv) hronične bolesti, a koje mogu imati ograničen pristup informacijama, kao i pristup centrima za vakcinaciju. Pored specifičnih konsultacija sa ranjivim grupama i ženama, projekat će se udružiti sa agencijama poput UNICEF-a kako bi se deca i adolescenti angažovali kako bi razumeli njihove brige,

strahove i potrebe. Neke od strategija koje će biti usvojene za efikasno angažovanje i komuniciranje sa ranjivim grupama će biti:

- Žene: osigurati da timovi za angažovanje u zajednici budu rodno uravnoteženi i promovisati žensko liderstvo u njima, osmisliti online ankete i ankete uživo i druge aktivnosti angažovanja tako da žene na neplaćenim poslovima nege mogu učestvovati; razmotriti odredbe o brizi o deci, prevozu i sigurnosti za sve aktivnosti ličnog angažmana u zajednici.
- Pripadnici RAE zajednica: Posebne mere usmeravanja na područja u kojima RAE žive kako bi ih informisali o merama sigurnosti poput socijalnog udaljavanja, maski i LZO. Koristiti tela lokalne samouprave za ciljanje RAE porodica koje će verovatno ispunjavati uslove za beneficije u okviru komponente 2.
- Trudnice: razviti obrazovne materijale za trudnice o osnovnim higijenskim praksama, merama predostrožnosti kod infekcije i kako i gde potražiti negu na osnovu njihovih pitanja i nedoumica.
- Starije osobe i ljudi sa postojećim zdravstvenim stanjima: razviti informacije o specifičnim potrebama i objasniti zašto su izloženi većem riziku i koje mere treba preduzeti da bi se o njima brinulo; prilagoditi poruke i učiniti ih efikasnim za određene životne uslove (uključujući pomoćne objekte za život) i zdravstveni status; ciljati članove porodice, pružaoce zdravstvenih usluga i negovatelje.
- Osobe sa invaliditetom: pružaju informacije u pristupačnim formatima, poput brajeve azbuke, velika slovima; nude više oblika komunikacije, poput natpisa teksta ili potpisanih videozapisa, natpisa teksta za osobe sa oštećenim sluhom, online materijala za ljude koji koriste pomoćnu tehnologiju.
- Deca: dizajnirati informativne i komunikacione materijale na način prilagođen deci i pružiti roditeljima veštine da se nose sa vlastitim strepnjama i pomažu u upravljanju onima u kod njihove dece.
- Dosezanje do ugroženih za Komponentu 2 će se vršiti i putem centara za socijalni rad, informacija objavljenih u centrima i lokalnim samoupravama jer su ove strukture na lokalnom nivou u boljoj poziciji da ciljaju i dopiru do ugrožene populacije. Postojeće mehanizmi koji će ljudima omogućiti pristup programu socijalne podrške na niz sredstava, sa posebnim dosegom putem medija do relevantnih identifikovanih ranjivih grupa poput RAE i najamnog rada.
- Za AF vakcine: Komunikaciona kampanja i IT sistemi: AF će pružiti komplementarnu podršku aktivnostima komunikacione kampanje za MZ kako bi se pozabavili neodlučnosti za vakcine i pružili relevantne informacije o vakcinaciji. Osnovani centar za telefonske linije pod NIJZ-om i dalje će raditi besplatno za korisnike koji pozivaju sa mobilnih i fiksnih telefona i prikladan je za korisnike koji mogu imati prepreke za kretanje ili ne mogu pristupiti informacijama putem Interneta, a nemaju ili imaju ograničene digitalne veštine za navigaciju putem informacije o procesu vakcinacije putem telefona bez pomoći. Pored toga, MZ ima za cilj identifikovanje i angažovanje grupa u zajednici (lokalni uticaji kao što su vođe zajednica, verske vođe, zdravstveni radnici, volonteri u zajednici) i lokalnih mreža (ženske grupe, omladinske grupe, poslovne grupe, tradicionalni iscelitelji, itd.) kako bi promovisali tačne informacije o COVID-19 vakcinama, kao i obuka medija o izveštavanju o vakcinama. Uspostavljeno je upravljanje podacima rutinskog programa imunizacije, kao i za COVID-19. Međutim, izveštavanje o stanju zaliha, kretanju zaliha, kvalitetu skladištenja vakcina u stvarnom vremenu. Kapacitet skladišta vakcine će se nadograditi takođe uz podršku AF-a ako je potrebno.

- Podrška primeni sistema za praćenje neželjenih efekata nakon vakcine (EPPV). AF će podržati aktivnosti vezane za razvoj SOP-a i standardizaciju obrazaca za izveštavanje, kao i razvoj digitalnih rešenja za prijavljivanje štetnih efekata vakcine od strane lekara Nacionalnom institutu za javno zdravlje i tehničku integraciju među agencijama na osnovu razvijenih SOP-a.

3.7. Podnošenje izveštaja zainteresovanim stranama

Akteri će biti informisani kako se projekat bude razvijao, uključujući izveštavanje o ekološkim i socijalnim performansama projekta i sprovođenje plana angažovanja zainteresovanih strana i mehanizma za žalbe. Projektom će se planirati specifičan i namerni kontakt sa ranjivim grupama kako bi se osiguralo da te zainteresovane strane ostanu informisani o sprovođenju projekta.

4. Resursi i odgovornosti za sprovođenje aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana

4.1. Resursi

MZ i Ministarstvo finansija i transfera (MFT) biće nosioci projekta. Jedinica za koordinaciju projekata (PCU), osnovana u okviru Ministarstva zdravlja u okviru Projekta zdravstvene zaštite Kosova (PZZK) uz pomoć Svetske banke, nadgledaće sprovođenje aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana koje će se finansirati kroz komponentu 3 - Nadgledanje projekata, komunikaciju i angažovanje zajednice.

Budžet za SEP uključen je u komponentu 3 i iznosi približno 1,0 mil USD

4.2. Funkcije i odgovornosti upravljanja

Projekt će se sprovoditi u periodu od dve godine, sa Ministarstvom finansija i transfera (MFT) i Ministarstvom zdravlja (MZ) kao ključnim agencijama za sprovođenje.

MZ i MFT će biti odgovorni za izvršenje projektnih aktivnosti, a sprovođenje će se oslanjati na njihove postojeće strukture, uz dodatnu podršku Jedinice za koordinaciju projekata (JKP) koja je već uspostavljena za Projekt zdravstvene zaštite Kosova (PZZK) koji podržava SB (P147402).

Postojeća Jedinica za koordinaciju projekta (JKP) osnovana za matični Projekt zdravstvene zaštite Kosova (PZZK) u kojem je smešteno Ministarstvo zdravlja biće odgovorna za primenu Komponente 1 (Pružanje zdravstvene zaštite i jačanje zdravstvenog sistema) o aktivnostima u zdravstvenom sektoru. Odluke će donositi Ministarstvo zdravlja (MZ) u koordinaciji sa Nacionalnim institutom i centrima za javno zdravlje i drugim institucijama uključenim u aktivnostima povezanim sa COVID-19.

MFT će biti prvenstveno odgovoran za Komponentu 2 (Podrška domaćinstvima da se pridržavaju mera ograničenja javnog zdravlja). Komponentu 2 će sprovoditi MFT putem Odeljenja za šemu socijalne pomoći (ŠSP), u uskoj koordinaciji i saradnji sa Odeljenjem za socijalnu politiku i porodicu (koje je sada u okviru Ministarstva zdravlja). Centri za socijalni rad (CSR) koji su deo Odeljenja za socijalnu politiku i porodicu pomoći će korisnicima na terenu.

Celokupni projektni JKP u MZ, osim za koordinaciju Komponente 1, takođe će biti odgovoran za (i) pripremu potrebnih finansijskih izveštaja i zahteva za povlačenje; (ii) sve potrebne aktivnosti nabavke; (iii) usklađenost sa ESF-om; i (iv) praćenje i evaluaciju za sve komponente projekta.

Direktori relevantnih odeljenja MZ-a (poput Odeljenja za ljudske resurse i Odeljenja za zdravstvene usluge) biće odgovorni za tehničko sprovođenje projektnih aktivnosti. Oba ministarstva imaju iskustva u sprovođenju projekata Svetske banke. U trenutnom JKP-u rade koordinator projekta, stručnjak za nabavku, stručnjak za finansijsko upravljanje, stručnjak za praćenje i evaluaciju i pomoćnik. PZZK je pripremljen u skladu sa zaštitnim merama Svetske banke sa ocenom rizika za životnu sredinu kategorije „C“ i nije imao povezanih problema sa zaštitnim merama, a samim tim ni odgovarajuće kvalifikovano osoblje koje bi se moglo nositi sa značajnom ocenom rizika za trenutni projekat, kapacitet JKP-a će biti ojačan angažovanjem stručnjaka za zaštitu životne sredine i socijalnih standarda. Podržaću ih tim Svetske banke kako bi se osiguralo odgovarajuće znanje o ESF-u i njegovo poštovanje. Ovo osoblje će se finansirati iz PZZK-a koji je trenutno u fazi restrukturisanja, ali će raditi na upravljanju zahtevima E&S i jednog i drugog, restrukturisanog PKZZ-a i trenutnog Kosovskog projekta za hitno reagovanje na Covid-19.

Za **dodatno finansiranje (AF) Kosovskog projekta za hitno reagovanje na Covid-19 (P173819)** neće doći do promena u aranžmanima za sprovođenje. Postojeći priručnik za projektne operacije (POM) biće ažuriran u skladu s tim, u roku od 30 dana nakon efektivnosti.

Viši upravni odbor PZZK-a - kojim predsedava ministar zdravlja ili njegov imenovani i koji uključuje zamenike ministara, direktore relevantnih odeljenja / odseka MZ-a, direktora kosovskog Bolničkog i Univerzitetskog kliničkog centra i direktora NIJZ-a - nastaviće biti odgovoran za donošenje odluka za sprečavanje i rešavanje opterećenja u sprovođenju. Odbor će koordinirati i nadgledati napredak Komponente 1.

JKP će sprovoditi komunikacione aktivnosti za promenu ponašanja u partnerstvu sa MZ, MFT i Institutom za javno zdravlje. Na lokalnom nivou, JKP će sarađivati sa primarnim, sekundarnim, tercijarnim bolnicama, lokalnim vlastima i centrima za socijalni rad i agencijama za zapošljavanje (lokalnim ograncima).

Aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana biće dokumentovane kroz tromesečne izveštaje o napretku koji će se deliti sa Svetskom bankom.

5. Mehanizam za žalbe

Glavni cilj Mehanizma za rešavanje žalbi (MRŽ) je pomoći u rešavanju žalbi i pritužbi na vreme, efikasno i efektivno na način koji zadovoljava sve uključene strane. Konkretno, pruža transparentan i verodostojan postupak za poštene, efikasne i trajne ishode. Takođe se gradi poverenje i saradnja kao sastavni deo šireg savetovanja sa zajednicom koji olakšava korektivne mere. Konkretno, MRŽ:

- Osigurava pogođenim ljudima načine za podnošenje žalbe ili rešavanje bilo kojeg spora koji bi mogao nastati tokom sprovođenja projekta.

- Osigurava da se odgovarajuće i uzajamno prihvatljive pravne mere identifikuju i sprovede na zadovoljstvo podnosioca žalbe.
- Podržava pristupačnost, anonimnost, poverljivost i transparentnost u rešavanju žalbi i pritužbi.
- Izbegava potrebu pribegavanja sudskim postupcima (barem u početku).

Zbog odvojene prirode aktivnosti u komponentama 1 i 2 postojeće odvojeni mehanizmi za svaku komponentu.

Komponenta 1: Za tekuće građevinske radove izvođač je objavio informacije na radnom mestu, za projekt, kontakt podatke za rešavanje žalbi i do sada nije prijavljena nijedna žalba.

Komponenta 2: Komisija za razmatranje žalbi primila je oko 13.697 žalbi, od čega je 8.487 redovnih žalbi koje prvostepeni centar za socijalni rad (CSR) odbija, i približno 5.210 neosnovanih žalbi koje se uopšte nisu primenile u prvom stepenu, ali su podnele žalbu i prihvatili su je CSR i Komisija.

- 4.755 je odbijeno jer nisu pružili dovoljno dokaza za prigovor iz prvostepenog izveštaja o verifikaciji.
- Komisija je odobrila 3.732 jer su pružili dokaze u kojima je naveden prvostepeni izveštaj o verifikaciji.
- 5.210 odbijenih jer nisu pružili nikakve dokaze da su se prijavili da bi imali koristi od ove mere.

Nakon razmatranja i odlučivanja o redovnim prigovorima, centri za socijalni rad doneli su odluke o odbijanju da bi strane obavestili o svojim odlukama.

Kao što je gore pomenuto, mi smo kao Komisija primili 5210 žalbi koje u prvom stepenu uopšte nisu pregledane, ali za koje stranka tvrdi da su se prijavile i nisu dobile odgovor od nadležnih institucija (CSR). Komisija je proverila i pregledala sve žalbe i svakoj strani koja je dostavila dokaze koji su se prijavili u rokovima, naložili smo CSR-ima da ih registruju i uporede spisak sa drugim bazama podataka relevantnih institucija. Od toga su prihvaćena 402 rezultata, dok za preostalih 4.808 žalbi nije pronađen nijedan dokaz koji bi potkrepio tvrdnje strana. Stoga je komisija konsultovala stručnu pomoć stručnjaka koji su izradili zakone i neke sudije kosovskih sudova. Na osnovu preporuka stručnjaka i sudija, komisija je dužna doneti odluku o svim ovim žalbama.

Za dodatno finansiranje (AF) Kosovskog projekta za hitno reagovanje na Covid-19 (P173819) koristiće se već postojeći mehanizam za žalbe (MRŽ) matičnog projekta. MRŽ će omogućiti širokom spektru zainteresovanih strana da zabrinutosti, pitanja i žalbe usmeravaju na različite agencije za sprovođenje i pozivne centre za COVID-19. Projekt podržava besplatne pozivne centre za COVID-19. Ovi brojevi su javno objavljeni u celoj zemlji u elektronskim i štampanim medijima. MRŽ će biti opremljen za rukovanje slučajevima SEA / SH, jer će se razviti brze smernice o tome kako odgovoriti na te slučajeve i podeliti sa operaterima. Ovo će slediti pristup usmeren na preživjele. MZ i GHS i druge relevantne agencije i dalje će objavljivati MRŽ. Ovde ažurirajte status usklađenosti sa MRŽ-om u matičnom projektu.

5.1. Opis MRŽ-a

Za komponentu 1 uspostavljeni su online mehanizam za žalbe i registar u okviru JKP Projekta (Ministarstvo zdravlja) (<https://msh.rks-gov.net/>). Ovaj MRŽ biće dodatno ojačan i opisan u ažuriranom SEP-u. Cilj je informisati sve zainteresovane strane o postupcima za podnošenje pritužbi / predloga u vezi sa projektom i primanje odgovora na podnesenu pritužbu. Isti mehanizam biće dostupan na namenskim računima društvenih mreža za projekat. Informacije o MRŽ-u objavljuju se lokalno, tj. u centrima za socijalni rad i lokalnim samoupravama.

Pored načina on-line prijavljivanja, svi komentari / nedoumice / pritužbe mogu se dostaviti Ministarstvu zdravlja usmeno (lično ili telefonom) ili u pisanoj formi popunjavanjem obrasca za pritužbe na projekat (ličnom dostavom, poštom, faksom ili e-mailom kontakt osobi MZ-a). Pojedinci koji podnesu komentare ili pritužbe imaju pravo zahtevati da njihovo ime bude poverljivo. Pritužbe se mogu podneti anonimno, iako u takvim slučajevima osoba neće dobiti nikakav odgovor iako će slučaj biti preispitan. Na sve komentare i pritužbe odgovoriće se usmeno ili pismeno, u skladu sa preferiranim načinom komunikacije koji je naveo podnosilac žalbe, ako su navedeni detalji za kontakt podnosioca žalbe. Organizovaće se terenske kampanje za informisanje ljudi o mehanizmu za podnošenje žalbi, a informacije će se širiti nizom kanala. Ovo će služiti opštim žalbama vezanim za projekat, kao i onim specifičnim za komponente 1 i 3 projekta.

Za komponentu 2 postojaće zaseban kanal za žalbu. Podnosilac žalbe može kontaktirati lokalni CSR ili Odeljenje za usluge socijalne pomoći (USP) na centralnom nivou putem telefona i predstaviti svoju žalbu službeniku. Terenske aktivnosti koje se finansiraju iz Komponente 3, informisaće ljude o USP MRŽ-u, putem lokalnih samouprava i centara za socijalni rad. Kanali širenja i postupak za podnošenje žalbe biće definisani u ažuriranom SEP-u. Trenutni postupak upravljanja MRŽ-om za komponentu 2 razrađen je u Aneksu 2. Ovo će biti detaljno opisano i dalje ojačano u ažuriranom SEP-u.

USP broj telefona: +38338212504 i +383211010. USP

Email: sns@rks-gov.net

Povratne informacije podnosiocu žalbe na rešenje za komponentu 1

Podnosilac žalbe biće obavešten o predloženoj korektivnoj radnji i praćenju korektivnih radnji u roku od 15 kalendarskih dana nakon potvrde prijema žalbe. Potvrda će biti izvršena u roku od 48 sati. U situaciji kada se žalba ne može rešiti ili ako radnja nije potrebna, JKP će pružiti detaljno objašnjenje / obrazloženje zašto problem nije rešen. Odgovor će sadržati i objašnjenje o tome kako osoba / organizacija koja je podigla žalbu može nastaviti sa žalbom u slučaju da ishod nije zadovoljavajući. U svakom trenutku podnosioci žalbe mogu tražiti druge pravne lekove u skladu sa nacionalnim pravnim okvirom, uključujući zvaničnu sudsku žalbu.

Kontakt podaci za upite i žalbe:

Projekat za hitno reagovanje na Covid-19

Ministarstvo zdravlja

Adresa:

Ul. Zagrebit br. 60, 10000, Priština

Republika Kosovo

Odeljenje za komunikaciju i odnose sa javnošću

E-mail: msh.info@rks-gov.net

Telephone: +383 38 200 24 131; +383 38 200 24 020

MRŽ će obuhvatiti sledeće korake:

- **Korak 1:** Podnošenje žalbi usmeno, pismeno putem predloga / pritužbe, putem telefonske linije / mobilnog telefona, pošte, SMS-a, društvenih medija (WhatsApp, Viber, FB itd.), E-mailom, veb stranice ili putem bilo koje lokalne institucije partnera projekta
- MRŽ će takođe omogućiti podnošenje i rešavanje anonimnih žalbi.
- **Korak 2:** Evidentiranje žalbi, klasifikacija žalbi na osnovu tipologije žalbi i podnosioca žalbe u cilju pružanja efikasnijeg odgovora i pružanje inicijalnog odgovora što je pre moguće na nivou lokalnog partnera ili JKP. Tipologija će se zasnivati na karakteristikama podnosioca žalbe (npr. ranjive grupe, osobe sa invaliditetom, osobe sa jezičkim preprekama itd.) i prirodi žalbe
- **Korak 3:** Istraga žalbe i saopštavanje odgovora u roku od 15 dana
- **Korak 4:** Odgovor podnosiocu žalbe: ili zatvaranje žalbe ili preduzimanje daljih koraka ako žalba ostane otvorena. Ako žalbe ostane otvorena, podnosiocu žalbe će se pružiti mogućnost da se žali Komisiji za žalbe drugog nivoa MFT-a (deo upravnog postupka).

Mesečni / tromesečni izveštaji u obliku sažetka pritužbi, vrsta, preduzetih radnji i napretka postignutog u rešavanju nerešenih pitanja podneće se na pregled svim kontakt tačkama u strukturama sprovođenja u MZ i MFT. Jednom kada se predlože svi mogući pravni lekovi i ako podnositelj žalbe još uvek nije zadovoljan, tada će biti obavešten o njegovom pravu na pravni lek.

Rešavanje problema RZN-a. Iako je rizik od projektnih aktivnosti i na Kosovu, kontekst je nizak, prvi koji reaguju biće obučeni kako da postupaju sa otkrivanjem RZN. Zdravstveni radnici koji su deo reakcije na izbijanje epidemije biće osposobljeni za osnovne veštine kako odgovoriti na otkrivanje RZN-a koja bi mogla biti povezana sa epidemijom ili je pogoršati, na saosećajan i neosuđujući način i znati kome mogu uputiti za dalju negu ili dovesti u centre za lečenje kako bi pružili negu na licu mesta. To će biti integrisano u dizajn projekta i biti deo dosega za zdravstvene radnike. Put za upućivanje na RZN uspostaviće se u skladu sa zdravstvenim strukturama u zemlji. Kampanja za komunikaciju i terenski rad na projektu pobrinuće se da postoje dostupne informacije na linijama za pomoć i organizacijama u zemlji koje pružaju podršku preživelim RZN-a koji bi mogli biti pogođeni pandemijom. MRŽ koji će biti na snazi za projekat takođe će se koristiti za rešavanje pitanja vezanih za RZN pogoršana projektnim aktivnostima i imaće uspostavljene mehanizme za poverljivo izveštavanje sa sigurnim i etičkim dokumentovanjem rodno zasnovanih pitanja. Projekat će takođe edukovati javnost da se za aktivnosti povezane sa projektom MRŽ-a može koristiti za pokretanje zabrinutosti ili žalbi u vezi sa RZN i SEA / seksualnim uznemiravanjem (SU). Stoga će postojeći MRŽ biti ojačan postupcima za rukovanje navodima o kršenju RZN / SEA / SU koji će biti navedeni u ažuriranom SEP-u.

Ažurirana verzija SEP-a fokusiraće se na tipologiju pritužbi i podnosilaca žalbi kako bi se omogućilo efikasnije upravljanje. Mogući primeri: visoko ranjive osobe, tj. osobe sa invaliditetom, ljudi suočeni sa jezičkim preprekama, poremećaji u susednim objektima, RAE, itd.

5.2 Sistem za rešavanje žalbi svetske banke

Zajednice i pojedinci koji smatraju da na njih negativno utiče projekat koji podržava Svetska banka (SB) mogu podneti žalbe postojećim mehanizmima za rešavanje žalbi na nivou projekta ili Službi za rešavanje žalbe Svetske banke (SRŽ). SRŽ osigurava da se primljene žalbe odmah pregledaju kako bi se rešile zabrinutosti povezane sa projektom. Zajednice i pojedinci pogođeni projektom mogu podneti žalbu nezavisnoj inspekcijskoj komisiji SB koja utvrđuje da li je šteta nastala ili bi se mogla dogoditi kao rezultat nepoštovanja SB sa svojim politikama i procedurama. Žalbe se mogu podneti u bilo koje vreme nakon što su zabrinutosti direktno skrenute pažnju SB, a uprava banke dobila priliku da odgovori.

Informacije o načinu podnošenja žalbi korporativnoj Službi za rešavanje žalbe Svetske banke (SRŽ) potražite na stranici <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Informacije o načinu podnošenja žalbi Inspekcijskom odboru Svetske banke potražite na stranici www.inspectionpanel.org.

6. Praćenje i izveštavanje

SEP će se povremeno revidirati i ažurirati po potrebi tokom sprovođenja projekta kako bi se osiguralo da su ovde predstavljeni podaci dosledni i najnoviji te da identifikovane metode angažmana ostanu primerene i delotvorne u odnosu na kontekst projekta i specifične faze razvoja. Sve veće promene u projektnim aktivnostima i njegovom rasporedu biće uredno odražene u SEP-u. Kvartalne rezimee i interne izveštaje o javnim žalbama, upitima i povezanim incidentima, zajedno sa statusom sprovođenja povezanih korektivnih/preventivnih radnji, prikupiće imenovani službenik za upravljanje GRM-om i uputiti ih višem rukovodstvu projekta. Tromesečni rezimeji pružiće mehanizam za procenu i broj i prirode pritužbi i zahteva za informacijama, zajedno sa sposobnošću Projekta da na vreme i efikasno reši iste. Informacije o aktivnostima javnog angažmana koje je Projekat preduzeo tokom godine mogu se preneti zainteresovanim stranama na dva moguća načina:

- Objavljivanje samostalnog godišnjeg izveštaja o interakciji projekta sa zainteresovanim stranama.
- Redovno praćenje pokazatelja povratnih informacija korisnika. Pokazatelj će se odrediti u ažuriranom SEP-u i može uključivati: broj konsultacija, uključujući upotrebu telekomunikacija obavljenih u izveštajnom periodu (npr. mesečno, tromesečno ili godišnje); broj javnih pritužbi primljenih u izveštajnom periodu (npr. mesečno, kvartalno ili godišnje) i broj rešenih pritužbi u propisanom roku; broj novinskih materijala objavljenih/emitovanih u lokalnim, regionalnim i nacionalnim medijima.

Dalji detalji o SEP-u biće navedeni u ažuriranom SEP-u, koji će se pripremiti i objaviti u roku od 1 meseca od datuma stupanja na snagu projekta.

Aneks 1 – Objašnjenje mere 15

Proširivanje ŠSP-a na nova domaćinstva: Mera 15. Prema Vladinom planu za vanredne situacije, domaćinstva imaju pravo na ovu podršku kada je član domaćinstva podnosilac prijave nezaposlen, nijedan član domaćinstva ne prima nikakvu drugu redovnu pomoć od vlade, a domaćinstvo nema izvor formalnog prihoda. Prihvatljiva domaćinstva dobiće podršku tokom perioda od tri meseca (planirano za april, maj, jun 2020. godine), u iznosu od 130 evra mesečno po domaćinstvu. Da bi pružila ovu podršku, Vlada će koristiti sisteme i procedure uspostavljene za ŠSP, uključujući postupke plaćanja, sa modifikacijama sistema za upis i ciljanje. Preciznije, jedan član domaćinstva će se prijaviti za dobijanje ove hitne podrške MFT-u u ime svog domaćinstva. S obzirom na potrebu da se brzo započne, ovaj postupak prijave u početku će biti u obliku e-pošte na namenski račun e-pošte sa osobljem ŠSP odeljenja. Kroz ovu aplikaciju pojedinac će dostaviti popis članova domaćinstva i matične brojeve. Alternativno, za domaćinstva bez potrebnog pristupa Internetu, postoji i mogućnost da se lično prijave za ovu hitnu podršku u CSR. U toku su napor na izgradnji online sistema za registraciju koji bi omogućio ljudima da se prijave za podršku unošenjem svog nacionalnog matičnog broja, imena i nekoliko ključnih varijabli.

1. SAS odeljenje će pregledati ovaj obrazac zahteva radi potpunosti i poslati ga odgovarajućem CSR-u, gde će ga osoblje uneti u ŠSP MIS, u kojem će ŠSP MIS ciljni modul izvršiti proveru imovinskog stanja kako bi se utvrdilo ima li domaćinstvo izvore formalnog prihoda ili prima mesečnu podršku iz drugih vladinih programa. To se vrši ukrštanjem nacionalnog matičnog broja sa vladinim bazama podataka u Poreskoj upravi i MFT-u. Biće isključena sva domaćinstva koja redovno primaju javne beneficije i uplate socijalnog osiguranja. Takođe će postojati unakrsna referenca sa Kosovskom agencijom za zapošljavanje (KAZ) da bi se potvrdilo da je podnosilac zahteva registrovan kao nezaposlen

2. U početku je prag za proveru imovinskog stanja postavljen tako da prihvatljiva domaćinstva neće imati izvor formalnog prihoda. Međutim, analiza pokazuje da čak i značajan udeo domaćinstava u prvih 60 posto nema formalne izvore prihoda. Mnoga domaćinstva na Kosovu oslanjaju se na neformalne izvore prihoda, uključujući doznake. Očekivani efekti krize verovatno će biti mnogo širi i dublji, sa predviđenim smanjenjem izvora neformalnih prihoda, uključujući doznake iz inostranstva. Iz tog razloga, u toku su napor da se uvedu drugi kriterijumi ciljanja zasnovani na testu dohotka (PMT) kako bi se bolje procenio status siromaštva domaćinstava. Ako se ova hitna mera produži, predviđa se uvođenje ove druge metode ciljanja, te će u tu svrhu obrazac za upis biti prilagođen tako da uključuje pitanja koja su neophodna za PMT.

3. Predloženi projekat uložiće u prilagođavanje ŠSP MIS-a kako bi mu se omogućilo pružanje podrške za hitne slučajeve, posebno razvoj mogućnosti za upis putem Interneta, i istraživanje mogućnosti komunikacije putem mobilnih telefona. Oslanjajući se na iskustvo hitne operacije, cilj je podržati MFT da dalje ojača sisteme ŠSP-a kako bi mu omogućio bolji odgovor na buduće vanredne situacije. Očekuje se da će to uključivati usvajanje sistema usmerenog na siromaštvo, koji uključuje fleksibilnost odgovora na krizu, i dizajn arhitekture socijalnog registra, koji bi podržao brzo proširenje ŠSP-a u susret bilo kojim budućim šokovima.

Aneks 2 – Objašnjenje GRM-a za komponentu 2

ŠSP mehanizam za upućivanje žalbi

1. **Glavni cilj Mehanizma za ulaganje žalbi (GRM) za komponentu 2 je pomoći u rešavanju žalbi i pritužbi na vreme, delotvorno i efikasno na način koji zadovoljava sve uključene strane.** Konkretno, pruža transparentan i verodostojan postupak za poštene, efikasne i trajne ishode. Takođe se gradi poverenje i saradnja kao sastavni deo šireg savetovanja sa zajednicom koji olakšava korektivne mere. Konkretno, GRM:

- Pogođenim ljudima pruža mogućnosti za podnošenje žalbe ili rešavanje bilo kojeg spora koji bi mogao nastati tokom sprovođenja projekata;
- Osigurava da se odgovarajuće i uzajamno prihvatljive mere pravnog osiguranja identifikuju i sprovede na zadovoljstvo podnosioca žalbe; i
- Smanjuje obim žalbenih slučajeva koji se iznose na sud radi rešavanja sudskim postupcima.

2. **Odgovornost za donošenje odluke za odobravanje ili odbijanje zahteva za naknadu za ŠSP snosi šef Odeljenja za ŠSP u odgovarajućem CSR-u** (Zakon br.04/L-096, čl. 3.5). Zasnovan je na informacijama o slučaju koje se prikupljaju po službenoj dužnosti i obilaskom na terenu i unose u SAS Upravni informacioni sistem (MIS) na nivou MRSZ-a od strane zaposlenih u CSR ŠSP-ove jedinice (rukovodioci slučaja i IT administratori). MIS mesečno unakrsno proverava podatke o prihvatljivosti svakog slučaja, potvrđuje ili odbija prihvatljivost i saopštava CSR identifikovane razloge za odbijanje. Predmet postupka žalbe / pritužbe je Odluka koju je doneo šef jedinice ŠSP u odgovarajućem CSR-u. Svi kandidati za ŠSP koji nisu zadovoljni odlukom dotičnog CSR-a da ne uvaži njihove prijave, imaju pravo žalbe na odluku zbog odbijanja.

3. Postupak za podnošenje žalbe organizovan je u dve instance, a nakon toga bi mogla uslediti treća faza - sudska žalba. Koraci/faze koje treba slediti sa postupkom žalbe su sledeći:

4. **Prvostepeni postupak žalbe.** Prvostepeno telo je CSR koji je obradio prijavu. Postupak za žalbu pokreće podnosilac prijave čija je prijava odbijena ili njegov pravni zastupnik. Žalba je upućena šefu jedinice ŠSP i treba da se podnese najkasnije pet (5) dana nakon što je podnosilac obavešten o odluci (Zakon br. 04 / L-096, član 11.1). Nepoštovanje ovog roka ne znači gubitak prava na žalbu / pritužbu u drugom stepenu. Za pokretanje pritužbe / žalbe u prvom stepenu, podnosilac prijave podnosi pisanu žalbu šefu Odeljenja za ŠSP. On / ona odobrava preispitivanje slučaja. Šef jedinice CSR ŠSP dužan je da razmotri žalbu u roku od deset (10) dana od dana prijema žalbe, ili - u istom roku - da je prenese na rešavanje drugostepenom telu. Šef jedinice CSR ŠSP dužan je da podnosiocu prijave pismeno prijavi status osporene odluke. CSR takođe godišnje izveštava MRSZ o broju rešenih žalbi u prvom stepenu, zajedno sa razlozima žalbi. MRSZ nadgleda broj žalbi CSR i razloge za njih.

5. **Drugostepeni postupak žalbe.** MRSZ je drugostepeno telo za postupak žalbe za ovu komponentu. Inicijativu za drugostepeni postupak za žalbe preduzima podnosilac prijave. Podnosilac prijave je odgovoran za podnošenje žalbe/pritužbe na drugostepeni postupak u pisanom obliku, ako odluka prvog stepena nije zadovoljavajuća za njega. Žalbe se podnose najkasnije petnaest (15) dana od dana prijema odluke od prvostepenog organa. Osoblje CSR podržava podnosioca prijave u pripremi spisa sa dokumentima potrebnim za podnošenje žalbe. MRSZ imenuje Komisiju za žalbe koja razmatra žalbe i obaveštava one koji se žale u pisanoj formi najkasnije dvadeset jedan (21) dan po prijemu žalbe.

6. **Sudska žalba.** Ako podnosilac prijave nije zadovoljan ishodom odluke Žalbene komisije na drugim instancama, on/ona ili zakonski zastupnik može podneti žalbu nadležnom sudu. Rok za žalbu na sudu je trideset (30) dana od prijema odluke drugostepenog žalbenog tela.

7. **Tokom sprovođenja Projekta, tipologija žalbi i žalitelja pažljivo će se pratiti kako bi se osiguralo efikasno upravljanje GRM-om.** Nastojaće se: (i) utvrditi posebne prepreke za određene vrste podnositelja prijave da ostvare svoje pravo na žalbu i pravni lek; (ii) povećati korist smanjujući birokratiju povezanu sa postupcima za žalbe i pritužbe u različitim instancama; (iii) ograničiti i eventualno eliminisati fizičko prisustvo žalioca u postupku GRM-a; i (iv) pružiti putem CSR-a detaljnije i informativnije podatke o razlozima odbijanja prijave, tako da sve veći udeo žalbi rešava prvostepeno telo.

8. CSR će imati zadatak da širi informacije o dostupnim postupcima GRM-a, zajedno sa pravima i odgovornostima podnositelja/korisnika i administratora davanja, kontakt podacima i rokovima.

Aneks 3: IZVEŠTAJ O JAVNOM OTKRIVANJU I JAVNIM KONSULTACIJAMA

Kao što zahteva Okolinski i Socijalni Okvir Svetske Banke tokom pripreme nacrtu Plana Socijalnog Angažovanja (SEP) za Kosovski Projekat Odgovora na Vanredne Situacije Covid-19 i Dodatna Finansiranja, Zajmoprimac je sproveo javne konsultacije sa relevantnim zainteresovanim stranama.

Ministarstvo Zdravlja (MZ) obelodanilo je nacrt dokumenta SEP na njihovoj veb stranici 28. Aprila 2021 i najavilo poziv za javne konsultacije, tela i organizacije zainteresovane za predmetnu dokumentaciju pripremljenu za projekat Hitnog Odgovora Covid-19 na Kosovu. Nacrti dokumenata i poziv za javne konsultacije dostavljeni su zainteresovanim stranama, institucijama, ekološkim i socijalnim nevladinim organizacijama, think tank-ovima, medijima, zdravstvenim nevladinim organizacijama i međunarodnoj zajednici, donatorima koji ulažu u zdravstveni sektor, a dokumenti su takođe bili dostupni i za javne konsultacije o MZ veb lokacija https://msh.rks-gov.net/sr/sep_-kosovski-projekt-za-odgovor-na-vanrednu-situaciju-covid-19-p173819/

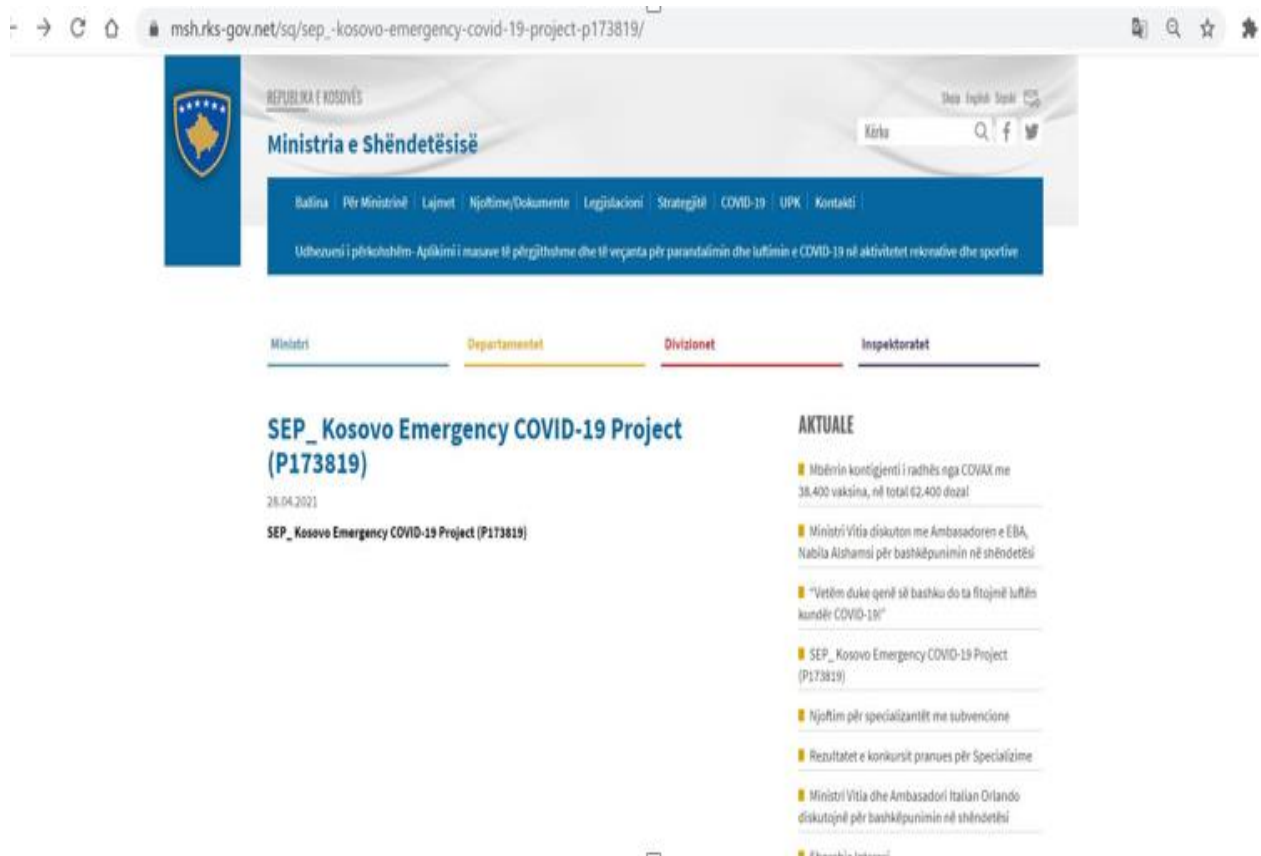
Kao rezultat konsultacija, primljeni su sledeći komentari kojima su se obratili PCU i MZ:

#	Komentar	MoH PCU Odgovor
Interesne grupe - projekat pristupačne zdravstvene zaštite (AKH) SDC projekat sproveo švajcarski TPH Nicu Fota - vođa tima		
1.	<p>Hvala vam što ste podelili „Plan angažovanja zainteresovanih strana za odgovor na kosovski vanredni projekat COVID-19“. U ime projektnog tima AKH, želeo bih da prosledim sledeće komentare, zajedno sa našom izraženom dostupnošću za razmenu i doprinos praktičnim iskustvima projekta AKH ukupnim doslednim naporima MZ, donatorske zajednice i svih ostalih projekata podrške i inicijative za borbu protiv COVID-19:</p> <ul style="list-style-type: none"> kao što se dobro primećuje u dokumentu, komunikaciona komponenta u potpunosti prati „hardver“ projekta i upotrebu društvenih medija i / ili internet platformi jer su važni kanali komunikacije podvučeni. [Potpuno u skladu sa tim pristupom, AKH sprovodi zajedno sa MZ i NIJZ, od maja 2020, kampanju komuniciranja o riziku posvećenu osetljivim grupama hroničnih pacijenata, starijim osobama, RAE i drugim, koristeći iste preporučene kanale : društveni mediji, TV 	<p>Komentari su dobro zabeleženi. Ministarstvo zdravlja koordiniraće komunikacionom komponentom i programom obuke koji podržavaju projekat AKH i kosovski projekat Covid 19 za vanredne situacije.</p> <p>Komentar za uključivanje hroničnih pacijenata u prioritetne osetljive grupe je prihvaćen i biće razmotren.</p>

	<p>emitovanje, direktna komunikacija sa ugroženim porodicama itd.]</p> <ul style="list-style-type: none"> • program pregledava obuku medicinskog osoblja za prevenciju unutarbolničkih infekcija i za anesteziologe. [Projekat AKH trenutno sprovodi, zajedno sa MZ, program obuke u vezi sa COVID-19 posvećen medicinskom osoblju u ustanovama PZZ.] • iako su uključeni u prioritetne osetljive grupe programa, hronični pacijenti se ne pominju kada je reč o predloženoj strategiji za uključivanje stavova osetljivih grupa (poglavlje 3.6). • pozdravljamo planiranje i raspodelu resursa za koordinacione funkcije koje na različitim nivoima ispunjava Nacionalna koordinacija i nadzor COVID-19 • Odbor, koordinacioni sastanci donatora MZ i Jedinica za koordinaciju projekata. <p>Uzimajući u obzir praktično iskustvo akumulirano projektom AKH tokom sprovođenja komunikacione kampanje (korišćenje TV kanala / društvenih medija / direktna komunikacija / ostalo), i njegov rad sa nacionalnim i lokalnim akterima i sa zajednicama, ranjivim grupama i NVO-ima, rado učestvujete u budućem mehanizmu koordinacije među zainteresovanim stranama, kao što će planirati MZ.</p> <p>Želimo sve najbolje za dalju implementaciju Projekta „Odgovor na Kosovo COVID-19 Response“.</p>	
Aster - Kancelarija Evropske unije na Kosovu Samir Selimi, menadžer programa		
	<p>Hvala vam na vašoj e-pošti i na podeli dokumenta plana angažovanja zainteresovanih strana.</p> <p>U vezi sa novom predloženom aktivnošću u okviru podkomponente 1.3 „Nabavka i primena vakcine“ vašeg dokumenta, imajte na umu sledeće:</p> <p>EU je odobrila Vladi Kosova / Ministarstvu zdravlja 7.030.070,00 EUR za kupovinu covid-19 vakcina. Ovim grantom predviđeno je da se otkupi približno 700.000 doza vakcina covid-19 (naravno, tačan broj doza vakcine može varirati u zavisnosti od cene vakcina) putem sporazuma o ponovnoj prodaji koji uključuje</p>	<p>Hvala vam što delite informacije, iste će se odraziti i na kosovskom dokumentu o dodatnom finansiranju za Covid-19.</p>

SEP Kosovo Emergency COVID-19 Project (P173819)

	<p>države članice EU. Primena ovog ugovora o grantu započela je marta 2021. i trajaće 18 meseci.</p> <p>Prvi takav sporazum potpisan je sa Austrijom koja će obezbediti isporuku 95.000 doza vakcine Pfizer plaćene ovom donacijom. Raspored isporuke uključivaće manje serije koje treba da budu isporučene između maja i avgusta 2021. Primena ovog ugovora o grantu započela je u martu 2021. i trajaće 18 meseci.</p>	
--	---	--



Otkrivanje SEP-a na veb lokaciji MZ

SEP Kosovo Emergency COVID-19 Project (P173819)

From: Nexhip Sheholli <Nexhip.Sheholli@rks-gov.net>
Sent: Wednesday, April 28, 2021 5:59 PM
To: ullrika.richardson@one.un.org; nicu.fota@aqhproject.org; Samir.selim@eeas.europa.eu; aferdita@luxdev.lu; merita.stavileci@eda.admin.ch; koryaks@who.int; qamile.ramadan@aqhproject.org; prishtina@unicef.org; ikshpk; kabinet.mf; Mentor Morina; Bjondina Rexha; FSSH Info; Drejtoria SHSKUK; info@kade-ks.org; info@womensnetwork.com; info@ngo-integra.org; info@ngo-pen.com; vjollzagodanci@gmail.com; info@praktik-kosova.org; qendra.kcs@gmail.com; traumacenter@diakoniekosova.org; info@caritaskosova.org; handikos_th@hotmail.com; info@autizmi-ks.org; teuta.abrashil@gmail.com; pvpt.ngo@gmail.com; sheptgjakova@yahoo.com; remzi.kqiku@handi-kos.org; prishtinarea@yahoo.com; arbnor.citaku@gmail.com; handikos@handi-kos.org; info@downsyndromekosova.org; pema.kosova@gmail.com; opdmk.kosovo@gmail.com; opdmk.kosovo@yahoo.com; ojzeta@hotmail.com; haderprizren@hotmail.com; qendra-drenas@hotmail.com; kadire_tahiraj@hotmail.com; healthforall.info@gmail.com; asilani.m@gmail.com; kr_mdzn28@hotmail.com; info@amchealth.org; adelina_shpghareja@hotmail.com; info@fondazione.it; sabrije.segaj@handi-kos.org; pejavw@yahoo.com; info@ngo-zana.org; tahire.gashi@ngo-zana.org; opsrahovec@gmail.com; info@caritaskosova.org; info@educationcode.org; mimosa.stanovci@educationcode.org; vjosa.preniqi@educationcode.org; info@praktik-kosova.org; info@shv-kosova.org; r-jeton@hotmail.com; enis.berisha@hotmail.com; ngo_gaga@yahoo.com
Cc: Arben Vitia; Sami.R.Uka; Korab Kamberi; Naim Bardiqi; Vjosa Kalaja; Minire.Kazazi; Lorena Kostallari; Mrike Aliu; Bekim Ymeri; Shpresa Kastrati; Merita Kasapolli; Afrim Bajrami; Agim Ali; Aliu; Kadrije Berisha; Blerim Çerkini; Falk Hoti; Fatmir Plakij@rks-gov.net
Subject: FTESA PUBLIKE PER KOMENTE/ PUBLIC CALL FOR COMMENTS/ JAVNI POZIV ZA KOMENTARE
Attachments: SEP_Kosovo Emergency COVID-19 Project (P173819).pdf

[External]

Të nderuar kolege,
Shpresoj që ky e-mail t'ju gjejë mirë.
Në emër të Ekipit të MSH dhe Ekipit të BB, për komentet tuaja, dëshirojmë të ndajmë me ju "Planin i angazhimit të palëve të interesit" për Projektin Shëndetësor në Kosovë, përgjigja ndaj COVID-19".
Ju lutemi të dërgoni komente e juaja deri më 12 Maj 2021, në fund të orarit të punës, në adresën msh.info@rks-gov.net dhe merita.kasapolli@gmail.com
Faleminderit dhe gjithë të mirat,

Dear colleagues,
Hope this e-mail finds you well.
On behalf of the MOH and the WB Team, for your comments, we would like to share the "Stakeholder Engagement Plan" for Kosovo Emergency Project COVID-19 Response".
Will appreciate if you will send your comments latest by May 12, 2021, COB to msh.info@rks-gov.net and merita.kasapolli@gmail.com
Thank you and best regards,

Postovane kolege,
Nadam se da vas ovaj e-mail nade dobro.
U ime Ministarstva zdravlja (MZ) i tima Svestke banke, za vaše komentare, zeleli bismo da delimo "Plan angazovanja zainteresovanih strana" za odgovor na Kosovo COVID-19".
Vase komentare saljite najkasnije do Maja 12.2021, COB na adresu msh.info@rks-gov.net i merita.kasapolli@gmail.com
Hvala i puno pozdrava,

Best regards,



Nexhip Sheholli, MD,
Acting Coordinator of the Kosovo Health Project Unit,
Specialist i Menaxhimit Financiar në NJKP për P.Si.K
Financial Management Specialist of PCU of the K.H.P
Tel: +381 (0) 38 212 968, ext.24 179
GSM: +377 (0) 44 120 966
nexhip.sheholli@rks-gov.net
Rr. Zagrebit p.n – Zagreb Street no number / Zyra-Office 212
10000 Prishtine, Republika e Kosovës

Ky mesazh është konfidencial. Nëse keni pranuar këtë mesazh gabimisht, ju lutem na njoftoni menjëherë me e-mail dhe fshini atë nga sistemi juaj. Ju nuk mund të kopjoni këtë mesazh ose të bëni publik përbajtjen e tij.
This message is confidential. If you have received it by mistake, please let us know by e-mail reply and delete it from your system; you may not copy this message or disclose its contents to anyone.

Poziv za javne konsultacije