

PLAN UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

SRBIJA VOZ: TEHNIČKA PUTNIČKA STANICA, ZEMUN ANALIZA STANJA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE I SOCIJALNIH PITANJA

PREVOD SA ENGLESKOG JEZIKA

1. Uvod

Evropska Banka za Obnovu i Razvoj (EBRD¹ ili Banka) razmatra pružanje finansijske pomoći kompaniji Srbija Voz a.d. (Kompanija). Kompanija je osnovana 10. avgusta 2015. godine kao isključivi nacionalni železnički prevoznik. Ona je jedna od novih kompanija nastalih nakon rasformiranja vertikalno organizovane kompanije Železnice Srbije a.d., kao deo tekućeg reformskog procesa restrukturiranja.

Sredstva EBRD će biti iskorišćena za rekonstrukciju Tehničko putničke stanice (TPS) Zemun, koja se nalazi na periferiji grada Beograda, kako bi se omogućilo održavanje novih Elektro motornih garnitura (EMG) i klasičnih sastava putničkih vozova (lokomotiva i putnički vagoni), finansiranih od strane EBRD (Projekat). Rekonstrukcija TPS Zemun će takođe omogućiti zatvaranje postojećih objekata za održavanje koji se nalazi u centru Beograda.

Projekat je svrstan u Kategoriju B u skladu sa Politikom zaštite životne sredine i socijalnih pitanja EBRD (2014). Ovaj plan uključivanja zainteresovanih strana (PUZS) je izrađen i biće sproveden od strane Srbija Voz a.d. kako bi se ispunili zahtevi EBRD o uključivanju zainteresovanih strana, javnim konsultacijama i objavljivanju informacija.

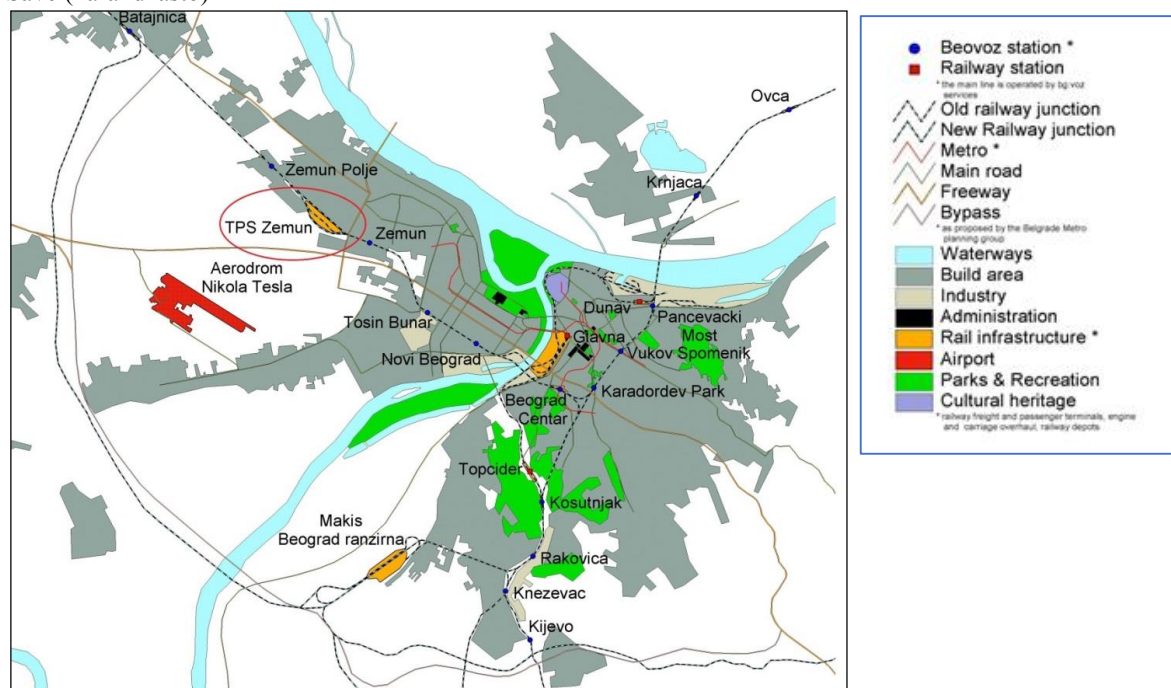
Cilj PUZS je da predstavi na koji način će Srbija Voz a.d. komunicirati sa osobama koje mogu biti obuhvaćene Projektom ili su zainteresovane za njega. Plan takođe opisuje žalbeni mehanizam putem koga se mogu podneti žalbe vezane za Projekat. Ovaj PUZS će biti povremeno proveravan i dopunjavan, kako važne informacije o Projektu budu postajale dostupne.

2. Opis Projekta

Ovaj Projekat bi trebalo da doprinese poboljšanju usluga prevoza koje pruža Srbija Voz a.d. putnicima u domaćem i međunarodnom saobraćaju, jer će omogućiti održavanje Elektro motornih garnitura (EMG) i klasičnih sastava putničkih vozova (lokomotiva i putničkih vagona). Izgradnja i rekonstrukcija TPS Zemun koja se nalazi u predgrađu Beograda, udaljeno od naseljenih zona, će omogućiti zatvaranje postojećih objekata za održavanje koji se nalaze u centru Beograda, od čega će korist imati stanovnici Beograda. Ove lokacije su obeležene narandžastom bojom na mapi dole (Slika 1).

¹ European Bank for Reconstruction and Development

Slika 1: Lokacije TPS Zemun i postojećih objekata za održavanje u centru Beograda, na desnoj obali reke Save (narandžasto)



Predviđeno je da se rekonstrukcija TPS Zemun odvija u dve faze, kao što sledi:

Faza 1a

- novi objekti za održavanje novih EMG413, kao i budućih garnitura, uključujući i prateće objekte
- novo skladište za potrošnu robu kao što su pesak, ulja i voda
- obnova postojećeg objekta za održavanje EMG412 kako bi se obavile popravke na postrojenjima uključujući ulazna vrata, grejanje i ventilaciju
- staze za istovar EMG, i prateća infrastruktura za sve vozove koji napuštaju depo
- objekti za skretničare i radnike koji su zaduženi za prijem i otpust vozova
- servisna pumpa za gorivo
- objekti za čišćenje i uklanjanje smeća
- instalaciju objekta za pranje vozova sa spoljašnje strane
- nove objekte za otpad, za smeće uklonjeno iz vozova
- prelazak na upotrebu podnog struga za održavanje vozova
- uspostavljanje privremene zone za uklanjanje otpada
- omogućavanje radnika u TPS Zemun da pristupe signalnoj kutiji

Faza 1b

- novi objekti za održavanje klasičnih voznih vagona
- putevi za prijem i prateća infrastrukturu za sve vozove koji ulaze u depo

Faza 2

- dijagnostički objekti za vozna sredstva
- nove zgrade za kotao i kompresor koje su potrebne novim objektima za održavanje
- nove prostorije za radnike

Svi planirani radovi na rekonstrukciji će se odvijati unutar kompleksa TPS Zemun. Međutim, jedan deo zemljišta u okviru tog kompleksa, koje Kompanija koristi već godinama, je u procesu promene vlasništva u korist Republike Srbije. U okviru kompleksa se nalazi jedan broj objekata/postrojenja koji su u vlasništvu kompanije “Ratko Mitrović”, od kojih će dva (koji trenutno nisu u upotrebi) možda morati da budu porušeni za potrebe Projekta tokom Faze 2, čije je sprovođenje planirano za približno tri godine. Jedna kuća unutar kompleksa TPS Zemun, na izolovanoj lokaciji, se koristi od strane naslednika bivšeg zaposlenog u Železnicama Srbije. Ovo domaćinstvo će biti pod uticajem građevinskih radova za potrebe Projekta i jedini pristup njihovoj kući kolima će biti onemogućen, zbog čega će domaćinstvo morati da se preseli pre početka radova. Napravljen je projektni Okvir za raseljavanje u kome su predstavljeni principi kojih će se Srbija Voz a.d. pridržavati prilikom rešavanja uticaja povezanih sa pribavljanjem zemljišta, a detaljniji Akcioni planovi raseljavanja će biti napravljeni kasnije, kada sve neophodne informacije budu na raspolaganju.

Jedini pristup neformalnom naselju, nastanjenom uglavnom Romima koji su interno raseljeni sa Kosova i Metohije i koje se nalazi na zemljištu koje pripada gradu Beogradu, je moguć kroz kompleks TPS Zemun, iako se samo naselje ne nalazi na lokacijama koje su potrebne za Projekat. Domaćinstva unutar naselja su u procesu raseljavanja kao deo projekta finansiranog od strane UNHCR i očekuje se da će biti izmeštena pre početka građevinskih radova u okviru Projekta.

Stambeno naselje (“Altina”) se nalazi severoistočno od TPS Zemun, sa druge strane lokalnog puta. Kako je naselje značajno udaljeno od projektne lokacije na kojoj će se odvijati građevinski radovi (najbliže kuće su udaljene oko 150 do 200 m), očekuje se da će uticaji karakteristični za građevinske radove kao što su buka, biti minimalni, ukoliko ih uopšte i bude.

Slika 2: Lokacije neformalnog naselja, izolovanog stambenog objekta, dva objekta koja pripadaju kompaniji “Ratko Mitrović”, koji će možda morati da budu srušeni i naselja “Altina”, u odnosu na kompleks TPS Zemun



3. Pravni zahtevi

Nacionalni zahtevi

Zakon o javnim preduzećima (Službeni glasnik RS Br. 15/2016) propisuje da relevantne informacije o finansijskom i upravljačkom poslovanju u Srbija Voz a.d. moraju biti dostupne javnosti na internet prezentaciji kompanije, uključujući godišnje izveštaje, rezultate revizija, informacije o članovima uprave i njihove kontakte, itd.

Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja (Službeni Glasnik RS Br. 120/2004, 54/2007, 104/2009, 36/2010) reguliše prava građana na pristup informacijama koje poseduju, koriste i kojima upravljaju javna tela, uspostavlja principe i izuzetke u ostvarivanju tih prava, kao i procedure za pristup informacijama i njihovoj zaštiti. Javno objavljivanje informacija i organizacija javnih konsultacija su regulisani nacionalnim zakonodavstvom u okviru postupka izrade Studije uticaja projekta na životnu sredinu.

Postoji više aktivnosti objavljivanja informacija i konsultacija koje moraju biti sprovedene pre odobravanja Studije uticaja i one su:

- Informisanje javnosti putem medija o detaljima objavljivanja nacrt Studije uticaja (npr. gde su dostupne štampane verzije Studije, datum i vreme kada ih je moguće pregledati) i pozivanje građana/organizacija da dostave svoje komentare i/ili da prisustvuju javnim raspravama. Građani mogu zahtevati da se na njihove komentare odgovori pismenim putem;
- Organizovanje javnih rasprava kako bi se predstavio nacrt Studije uticaja (obično u zgradi opštine ili drugim odgovarajućim prostorijama);
- Obrada primljenih komentara od strane svih zainteresovanih strana i dorada Studije u skladu sa tim komentarima, kao i izrada izveštaja kako bi se predstavilo zašto neki od komentara nisu prihvaćeni;
- Podnošenje revidirane Studije relevantnom telu (Ministarstvu) koje odlučuje da li su primljeni komentari adekvatno i jasno uzeti u obzir i obrađeni.
- Objavljivanje Studije uticaja na internet prezentaciji odgovornog Ministarstva.

Zahtevi EBRD

Od Projekta se očekuje da ispuni zahteve o uključivanju zainteresovanih strana i javnim konsultacijama, koji su opisani u Uslovu za realizaciju br. 10 Politike zaštite životne sredine i socijalnih pitanja EBRD (2014).

Politika EBRD uključivanje zainteresovanih strana smatra trajnim procesom koji uključuje:

- javno objavljivanje odgovarajućih informacija od strane klijenta, kako bi se omogućile razumljive konsultacije sa zainteresovanim stranama
- razumljive konsultacije sa licima koja mogu biti obuhvaćena Projektom, i
- proceduru ili politiku putem koje lica mogu podnositi komentare ili žalbe.

4. Sažetak prethodnih i tekućih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana

Redovna komunikacija sa zainteresovanim stranama

Komunikacija sa spoljnim zainteresovanim stranama je organizovana u skladu sa Zakonom o javnim preduzećima, uglavnom putem internet prezentacije kompanije

(www.srbvoz.rs), kol centra i medija. Informacije se pružaju svim zainteresovanim stranama telefonom, elektronskom poštom, poštom i na šalterima za prodaju karata, kao i putem časopisa kompanije koji je dostupan na internet prezentaciji kompanije i u štampanom obliku u prostorijama Srbija Voz a.d.

Sve žalbe koje se odnose na usluge Srbija Voz a.d. (uglavnom putnika) koje se primaju putem telefona, elektronskom poštom, poštom i na šalterima za prodaju karata, se obrađuju od strane Sektora za komercijalne poslove i prodaju. Odgovarajući detalji o kontaktima, kao i procedura za obradu žalbi su dostupni na internet prezentaciji i u časopisu kompanije. Časopis je izrađen u skladu sa Uputstvom za izradu i objavljivanje informatora o radu državnog organa (Službeni Glasnik RS Br. 68/2010).

Srbija Voz a.d., kao javno preduzeće posluje u skladu sa odredbama Zakona o dostupnosti informacija od javnog značaja. Jedan zaposleni je zadužen za obradu zahteva za dostavljanje informacija od javnog značaja i od svog osnivanja kompanija Srbija Voz a.d. je primila tri takva zahteva. Sva tri zahteva su uspešno obrađena tako što su informacije dostavljene podnosiocu zahteva i Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu ličnih podataka. Detaljne informacije o načinu podnošenja zahteva i kontakt detalji osobe zadužene za obradu zahteva u Srbija Voz a.d. su dostupni na internet prezentaciji i u časopisu kompanije.

Komunikacija koja se odnosi na Projekat

Za Projekat je izrađena Studija uticaja na životnu sredinu u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom. U dnevnim novinama "Večernje novosti" i na internet prezentaciji Ministarstva poljoprivrede i zaštite životne sredine 15.11.2016 je objavljeno da je Studija dostupna za čitanje i komentarisanje od 07.12.2016. u prostorijama opštine Zemun (gde se nalazi TPS Zemun). Nije bilo komentara zainteresovanih strana na Studiju.

Studija uticaja je usvojena od strane Ministarstva poljoprivrede i zaštite životne sredine Republike Srbije 01.02.2017. i objavljena je na internet prezentaciji Ministarstva.

5. Identifikacija zainteresovanih strana i načini komunikacije

Srbija Voz a.d. je identifikovala zainteresovane strane koje mogu biti obuhvaćene Projektom i/ili zainteresovane za sprovođenje Projekta, kao i načine i vrstu komunikacije sa svakom od zainteresovanih strana, kao što je prikazano u Tabeli 1 u nastavku.

Zainteresovane strane	Broj	Vrste i načini komunikacije (predloženi mediji)	Vremenski okvir
Stanovnici izolovane kuće koja se na nalazi unutar kompleksa TPS Zemun i koji će izgubiti prilaz kući vozilom kada počnu radovi.	3	Konsultacije tokom izrade projektnog Akcionog plana raseljavanja, u skladu sa projektnim Okvirom za raseljavanje. Obaveštenje o tome koje će telo biti nadležno za raseljavanje, planirani vremenski okvir raseljavanja i prava domaćinstva (u saradnji sa telom nadležnim za raseljavanje).	Počevši od septembra 2017 i tokom sprovođenja Akcionog plana raseljavanja.
Železnice Srbije a.d.	n/p	Projektni žalbeni mehanizam Sastanak na kome bi se razgovaralo o preseljenju domaćinstva obuhvaćenog Projektom, tokom izrade Akcionog plana raseljavanja. Redovno (nedeljno informisanje o napretku sprovođenja Akcionog plana raseljavanja).	Raseljavanje mora biti završeno pre početka građevinskih radova. Počevši od 2017. godine i tokom sprovođenja Projekta Septembar 2017
Građevinska kompanija "Ratko Mitrović" koja je vlasnik objekata koji se nalaze unutar kompleksa TPS Zemun	n/p	Informisanje zainteresovane strane kada vlasništvo nad zemljom bude prebačeno na Republiku Srbiju od strane Ministarstva finansija. Redovni sastanci kako bi se pratio napredak dogovora između zainteresovanih strana i vladinih tela o izmeštanju imovine građevinske kompanije Projektni žalbeni mehanizam Ukoliko objekti ne budu porušeni pre nego što zemljište bude potrebno za sprovođenje Projekta, konsultacije tokom izrade plana kompenzacije, u skladu sa projektnim Okvirom za raseljavanje i obezbeđivanje naknade u punoj zamenskoj vrednosti.	Čim promena vlasništva bude završena, planirano za kraj 2017. godine Tokom sprovođenja Projekta. Izmeštanje bi trebalo da bude završeno pre početka sprovođenja Faze 2. Počevši od 2017. godine i tokom sprovođenja Projekta Kraj 2020
Stanovnici grada Beograda Podgrupa: Stanovnici dela naselja "Altina" koji se nalaze severoistočno od kompleksa TPS Zemun, koji mogu trpeti uticaje prouzrokovane građevinskim radovima, npr. buka.	Oko 2 miliona Oko 25 kuća	Informacije o Projektu i žalbenom mehanizmu na internet prezentaciji kompanije: www.srbvoz.rs Informisanje putem medija: Novine: Večernje Novosti TV stanice: RTS 1 Projektni žalbeni mehanizam	Počevši od 2017. godine i tokom sprovođenja Projekta

Zainteresovane strane	Broj	Vrste i načini komunikacije (predloženi mediji)	Vremenski okvir
Putnici koji koriste usluge Srbija Voz a.d.	6,089 (2016)	Informacije o Projektu i žalbenom mehanizmu na internet prezentaciji kompanije: www.srbvoz.rs Informisanje putem medija: Novine: Večernje Novosti TV stanice: RTS 1	Počevši od 2017. godine i tokom sprovođenja Projekta
Predstavnici lokalne vlasti grada Beograda i opštine Zemun	n/p	Zvanična korespondencija Sastanci	Pre i tokom sprovođenja Projekta
Druge lokalne i državne institucije nadležne za izdavanje dozvola i inspeksijske poslove (agencije za puteve, zavod za zaštitu kulture, inspekcija rada, itd.)	n/p	Projektna dokumentacija Zahtevi za izdavanje dozvola Zvanična korespondencija i sastanci	Pre i tokom sprovođenja Projekta
Zainteresovane NVO i druge organizacije ³	Nijedna do sada	Informacije o Projektu i žalbenom mehanizmu na internet prezentaciji kompanije: www.srbvoz.rs Informisanje putem medija: Novine: Večernje Novosti TV stanice: RTS 1 Zvanična korespondencija i sastanci	Pre i tokom sprovođenja Projekta
Unutrašnje zainteresovane strane			
Zaposleni u Srbija Voz a.d.	2,424 (April 2017)	- Interna obaveštenja, elektronska pošta, intranet - Žalbeni mehanizam - Oglasne table - Sastanci sindikata	Pre i tokom sprovođenja Projekta
Radnici na privremenim poslovima tokom izgradnje, podizvođači	nepoznato	- Informacije u ugovoru - Oglasna tabla - Žalbeni mehanizam	Pre i tokom građevinskih radova
4 reprezentativna sindikata: <ul style="list-style-type: none"> • Sindikat železničara Srbije • Sindikat izvršnih službi srpskih železnica • Sindikat radnika železničke infrastrukture Srbije • Savez sindikata železničara Srbije 	77% zaposlenih u Srbija Voz a.d.	- Zvanična korespondencija - Sastanci - Informacije na zahtev predstavnika sindikata	Pre i tokom sprovođenja Projekta

³ Trenutno nijedna NVO ili neka druga organizacija nije pokazala interesovanje za Projekat, međutim ukoliko neko pokaže interesovanje u kasnijoj fazi, biće dodan na spisak zainteresovanih strana.

6. Objavljivanje informacija i program uključivanja zainteresovanih strana

Opis Projekta će biti objavljen na internet prezentaciji Srbija Voz a.d. (<http://www.srbvoz.rs>), uključujući i formular žalbenog mehanizma.

Srbija Voz a.d. će se redovno sastajati i razmenjivati informacije sa različitim zainteresovanim stranama, počevši od usvajanja ovog PUZS i tokom sprovođenja Projekta, kao što sledi:

- Redovni (nedeljni) sastanci sa gradskim Sekretarijatom za socijalnu zaštitu (i NVO Vizija, ako je to potrebno) radi praćenja napretka u raseljavanju neformalnog naselja u blizini TPS Zemun. Ukoliko Akcioni plan raseljavanja bude bio potreban u kasnijoj fazi, redovni sastanci će biti održavani sa svim domaćinstvima koja ne budu bila raseljena a kojima bude onemogućen pristup kućama, tokom izrade i sprovođenja plana. Akcioni plan će biti napravljen u skladu sa projektnim Okvirom za raseljavanje.
- Praćenje prenosa vlasništva nad zemljištem na Republiku Srbiju. Čim ovaj proces bude završen, Srbija Voz a.d. će saopštiti ovu informaciju građevinskoj kompaniji "Ratko Mitrović", tako da kompanija može da započne razgovore sa vladom o izmeštanju svoje imovine na drugu lokaciju. Srbija Voz a.d. će pratiti napredak u ovim razgovorima i redovno će izveštavati predstavnike građevinske kompanije "Ratko Mitrović" o napretku Projekta i vremenskom okviru gradnje. Ukoliko u kasnijoj fazi bude bilo potrebno isplatiti naknadu za dva objekta (u trećoj godini sprovođenja Projekta, tj. kraj 2020. godine), biće održane konsultacije kako bi se dogovorio iznos naknade, koja će biti isplaćena u punoj zamenskoj vrednosti u skladu sa Uslovom za realizaciju br. 5. Plan naknade će biti napravljen i sproveden u skladu sa projektnim Okvirom za raseljavanje.
- Sastanak sa Železnicama Srbije a.d. kako bi se utvrdilo koji organ će biti zadužen za raseljavanje izolovane kuće unutar kompleksa TPS Zemun i za izradu Akcionog plana raseljavanja u skladu sa Uslovom za realizaciju br. 5 i na osnovu projektnog Okvira za raseljavanje. Čim ova informacija bude na raspolaganju, obuhvaćeno domaćinstvo će o njoj biti obavješteno, kao i o nacrtu Akcionog plana za raseljavanje, a naročito o pravima članova domaćinstva i vremenskom okviru za raseljavanje. Srbija Voz a.d. će nastaviti da održava kontakte sa domaćinstvom i telom nadležnim za raseljavanje kako bi se uverilo da je domaćinstvo raseljeno na zadovoljavajući način i u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i Uslovom za realizaciju br. 5 EBRD, kao što je opisano u projektnom Okviru za raseljavanje i Akcionom planu raseljavanja.

Kada bude izabran izvođač radova i kada bude bio poznat vremenski okvir, Srbija Voz a.d. će organizovati sastanak sa svim domaćinstvima koja ne budu raseljena pre početka radova, kako bi im objasnili na koji način će im biti obezbeđen pristup kućama, kao i o mogućim rizicima po zdravlje i bezbednost vezanim za građevinske radove i merama koje će biti preduzete da se ovi uticaji smanje. Sastanak sa istim ciljem i temama će biti održan i sa predstavnicima građevinske kompanije "Ratko Mitrović".

Izvođač će obezbediti gradilište pre početka bilo kakvih građevinskih aktivnosti i obezbediće da odgovarajući znaci i upozorenja budu postavljani.

Srbija Voz a.d. će nastaviti da obaveštava javnost i svoje putnike putem internet prezentacije kompanije, medija i na druge odgovarajuće načine o svim rezultatima Projekta i eventualnim problemima (životna sredina, zdravlje i bezbednost, socijalna pitanja).

Srbija Voz a.d. će pre početka i tokom izvođenja radova tromesečno izveštavati EBRD o upravljanju zaštitom životne sredine i socijalnim pitanjima, sumirajući uticaje na životnu sredinu i socijalna pitanja, rezultatima na polju zdravlja i bezbednosti, objavljivanju informacija i konsultacijama i primeni žalbenog mehanizma. Sažeci ovih izveštaja će biti objavljeni i na internet prezentaciji kompanije.

7. Žalbeni mehanizam

Srbija Voz a.d. i izvođači radova će primiti sve komentare i žalbe koji se odnose na Projekat. Sve primedbe će biti zavedene i na njih će biti odgovoreno u roku od 15 dana, bilo usmeno ili pismenim putem, u skladu sa izraženom željom podnosioca žalbe, ukoliko su dati kontakt detalji. Pojedinci koji podnesu svoje komentare ili žalbe, mogu zahtevati da njihovo ime ostane poverljivo.

Primer formulara žalbenog mehanizma je dat na kraju ovog dokumenta. Bilo koja osoba ili organizacija može lično ili poštom, telefonom ili elektronskom poštom, podneti komentar, žalbu i/ili zahtev za informacijom, koristeći kontakt detalje date u nastavku. Podnosilac žalbe se takođe u bilo kom trenutku može obratiti organima i sudovima, u skladu sa zakonodavstvom Republike Srbije.

Kontakt detalji za podnošenje komentara ili primedbi u vezi Projekta su dostupni u poglavlju 8 ovog PUZS.

Žalbe koje se odnose na građevinske aktivnosti će biti obrađene od strane izvođača, a njihova realizacija će biti praćena od strane Srbija Voz a.d..

Srbija Voz a.d. će voditi jedinstveni registar svih primljenih žalbi, uključujući i one koje je primio i obradio izvođač, a o načinu rešavanja žalbi će izvestiti rukovodstvo Srbija Voz a.d. i EBRD.

Posebni žalbeni mehanizam postoji za zaposlene u Srbija Voz a.d..

8. Informacije o kontaktima kompanije

Za:

Mašan Radojević

Sektor za održavanje vozniha sredstava

Srbija Voz a.d.

Poštanska adresa: Nemanjina 6, 11000 Beograd

Telefon: +381 11 3616 790

E-mail adresa: masan.radojevic@srbrail.rs

Kontakt detalji izvođača nisu bili dostupni u trenutku izrade ovog PUZS i biće dodati naknadno, kada izvođač bude izabran.

ŽALBENI FORMULAR

Referentni broj:	
Ime i prezime	
Kontakti Molimo Vas da navedete kojim putem želite da budete kontaktirani (poštom, telefonom, elektronskom poštom)	<input type="checkbox"/> Poštom: Molimo Vas da navedete poštansku adresu: _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> Telefonom: _____ <input type="checkbox"/> Elektronskom poštom: _____
Opis incidenta ili žalbe:	Šta se desilo? Gde se desilo? Kome se desilo? Koji je ishod problema koji je nastupio?
Datum incidenta / žalbe	
	<input type="checkbox"/> Jednokratni incident / žalba (datum _____) <input type="checkbox"/> Desilo se više puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> Tekuće (trenutno doživljava problem)
Na koji način biste želeli da se problem reši?	

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo Vas da formular dostavite na sledeću adresu:

Mašan Radojević
 Sektor za održavanje voznih sredstava
 Srbija Voz a.d.

Poštanska adresa: Nemanjina 6, 11000 Beograd

Telefon: +381 11 3616 790

E-mail adresa: masan.radojevic@srbrail.rs ???