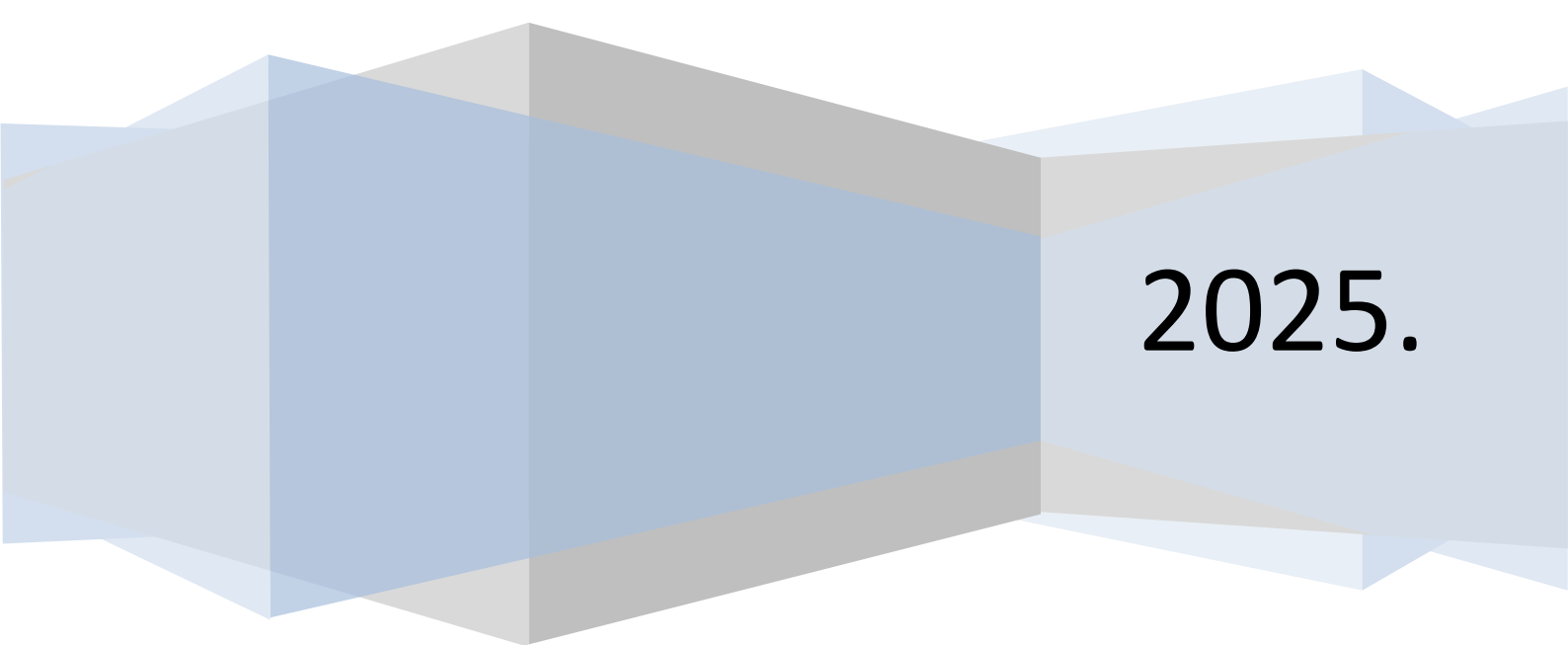


**Projekat poboljšanja upravljanja cestovnom
imovinom Federacije BiH - FRAME (P511815)**

PLAN UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA - SEP



2025.



Sadržaj

1.	UVOD.....	1
1.1.	Opis projekta.....	1
1.2.	Svrha Plana uključivanja zainteresiranih strana.....	2
1.3.	Opseg i struktura Plana uključivanja zainteresiranih strana.....	2
1.4.	Administrativni i regulatorni okvir	3
1.4.1.	Regulatorni okvir u Bosni i Hercegovini	3
1.4.2.	Ekološki i društveni standard Svjetske Banke o angažmanu zainteresiranih strana i objavljivanju informacija (ESS10)	5
2.	SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA	6
3.	IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA.....	6
3.1.	Mapiranje zainteresiranih strana.....	7
3.1.1.	Analiza zainteresiranih strana i njihovih potreba	9
3.1.2.	Rodna analiza transportnog sektora u Bosni i Hercegovini (s fokusom na Federaciju Bosne i Hercegovine)	10
3.1.3.	Proširenje zainteresiranih strana	12
4.	PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA	12
4.1.	Svrha angažmana zainteresiranih strana	12
4.2.	Planirana strategija za otkrivanje informacija	13
4.3.	Planirana strategija angažmana zainteresiranih strana	20
4.4.	Vremenska crta	20
4.5.	Pregled komentara.....	20
4.6.	Buduće faze projekta	21
5.	RESURSI I INSTITUCIONALNE ODGOVORNOSTI ZA PROVEDBU UKLJUČAVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA	21
5.1.	Resursi.....	21
5.2.	Upravljanje aktivnostima angažmana zainteresiranih strana i institucionalna odgovornost	23
6.	MEHANIZAM ZA PRITUŽBE	23
6.1.	Podnošenje pritužbi	24
6.2.	Uprava za pritužbe	24
6.3.	Izještavanje o pritužbama i povratnim informacijama korisnika	25
6.4.	Zapisnik pritužbi	25
6.5.	Kanali za podnošenje pritužbi	25
6.6.	Praćenje i izještavanje o pritužbama.....	25
6.7.	Sustav za rješavanje pritužbi SB-a.....	26
7.	PRAĆENJE I IZVJEŠĆIVANJE.....	26

7.1.	Uključenost zainteresiranih strana u aktivnosti praćenja	26
7.2.	Izještavanje zainteresiranih strana	27

Popis slika

Slika 1: Magistralna cestovna mreža Federacije BiH.....	2
---	---

Popis tablica

<i>Tablica 1: Zakonski zahtjevi u Federaciji BiH za sudjelovanje javnosti relevantni za ovaj projekt.....</i>	<i>4</i>
Tablica 2: Upitnik za proširenje i ažuriranje	12
<i>Tablica 3 Strategija uključivanja zainteresiranih strana</i>	<i>15</i>
<i>Tablica 4 Strategija objavljivanja informacija.....</i>	<i>16</i>

Popis priloga

PRILOG 1: OBRAZAC ZA PRITUŽBU U VEZI S PROJEKTOM	28
PRILOG 2: Dijagram toka za obradu pritužbi.....	29

Skraćenice

B&H / BiH	Bosna i Hercegovina
CH	Kulturna baština
CHS	Zdravlje i sigurnost zajednice
CGC	Središnji odbor za pritužbe
CSOP	Plan organizacije gradilišta
EA	Procjena utjecaja na okoliš
EIA	Studija utjecaja na okoliš
ESCP	Plan obveza za okoliš i društvo
ESF	Okvir za okoliš i društvo
ESMF	Okvir za upravljanje okolišem i društvenim pitanjima
ESMP	Plan upravljanja okolišem i društvenim pitanjima
ESSs	Standardi za okoliš i društvo
E&S	Okoliš i društvo
FIS	Federalni zavod za statistiku
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
GC	Odbor za pritužbe
GIIP	Dobra međunarodna industrijska praksa
GRM	Mehanizam rješavanja pritužbi
LMP	Plan / procedure upravljanja radnom snagom
OHS	Zdravlje i sigurnost na radu
PAP	Osobe pogođene projektom
PC Roads of FBiH	Javna ustanova Ceste Federacije BiH
PIMT	Tim za provedbu i upravljanje projektom
PDO	Cilj razvoja projekta
PPE	Osobna zaštitna oprema
RAP	Plan djelovanja za preseljenje
RDDR	Izveštaj o provedbi dužne pažnje kod preseljenja
RPF	Okvir politike preseljenja
SEP	Plan uključivanja zainteresiranih strana
SE	Nadzorni inženjer
TCI	Indeks ukupnog stanja
WB/SB	Svjetska Banka

1. UVOD

1.1. Opis projekta

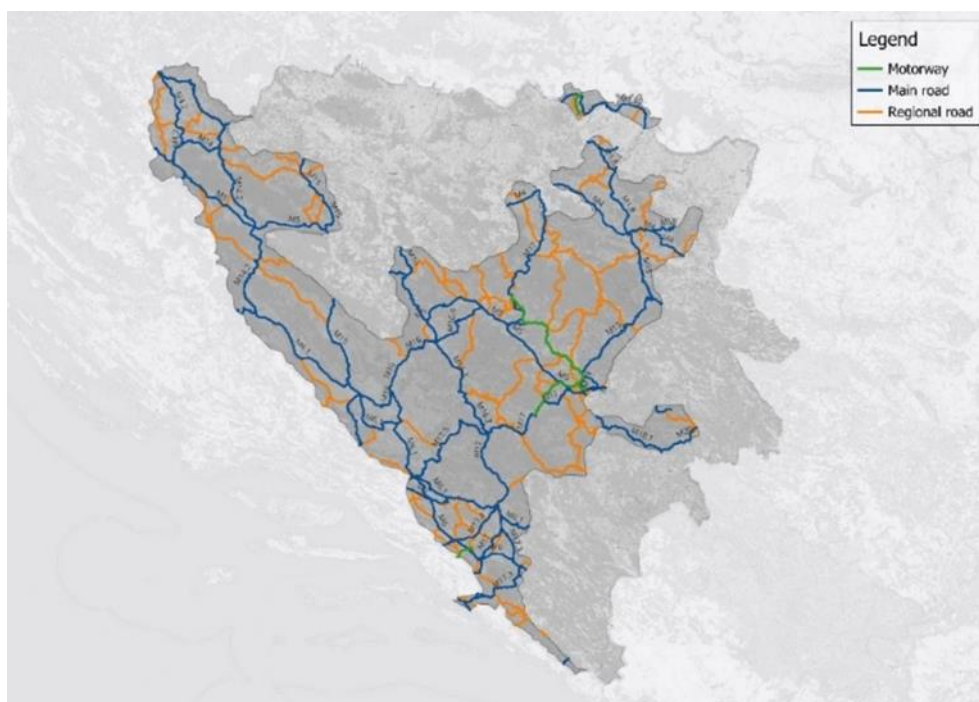
Između 2008. i 2023. godine, Javno poduzeće Ceste Federacije Bosne i Hercegovine (JP Ceste FBiH) uspješno je provelo projekte rehabilitacije i modernizacije cesta, financirane od strane međunarodnih finansijskih institucija, a dijelom i vlastitim sredstvima. Cilj ovih projekata bio je nadogradnja cestovne infrastrukture i poboljšanje sigurnosti prometa. Obnova cesta obuhvatila je približno 850 km magistralnih cesta u FBiH, a u okviru programa "Modernizacija cestovnog sektora u FBiH" projekti su provedeni od 2018. do 2023. godine, uključujući izgradnju novih dionica, traka za spora vozila, obnovu/rekonstrukciju objekata na magistralnim cestama (mostovi i tuneli), sanaciju/rekonstrukciju opasnih lokacija i početak izgradnje nekih obilaznica oko gradova. Unatoč tim naporima, magistralna cestovna mreža i dalje se suočava s izazovima kao što su niska razina usluge, male brzine vozila, visoki operativni troškovi i mnoge prometne nesreće.

JP Ceste Federacije Bosne i Hercegovine (JP Ceste Federacije Bosne i Hercegovine) provelo je temeljitu procjenu stanja kolnika, što je kulminiralo prijedlogom desetogodišnje investicijskog programa. Početna četverogodišnja faza posvećena je naporima rehabilitacije kako bi se riješili neposredni infrastrukturni izazovi. Nakon toga, plan daje prioritet kontinuiranom održavanju cesta za preostalo trajanje, što označava predanost održavanju kvalitete i sigurnosti cestovne mreže unutar Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH). Za rehabilitaciju kolnika preporučuje se višekriterijski pristup, s ciljem postizanja najmanje 60% dobrog i zadovoljavajućeg stanja kolnika nakon provedbe programa. Predloženi investicijski program za koji JP Ceste Federacije Bosne i Hercegovine traže financiranje od Svjetske Banke (SB) usredotočen je na ojačanje kolnika, zamjenu ili prekrivanje novim istrošenim slojem i izgradnju obilaznice.

U predloženom investicijskom programu za rehabilitaciju magistralnih cesta u Federaciji BiH, projekti su podijeljeni u tri skupine podprojekata:

1. Ojačanje kolnika
2. Zamjena ili prekrivanje novim habajućim slojem
3. Izgradnja obilaznica

Vlada Federacije Bosne i Hercegovine podržava četverogodišnji investicijski program koji je podnijelo Javno poduzeće Ceste Federacije putem Federalnog ministarstva prometa i komunikacija za obnovu magistralnih cesta u Federaciji.



Slika 1: Magistralna cestovna mreža Federacije BiH
(Izvor: javno dostupni podaci)

1.2. Svrha Plana uključivanja zainteresiranih strana

Plan uključivanja zainteresiranih strana (SEP) ima za cilj pojednostaviti procese donošenja odluka vezanih uz projekt, omogućujući aktivno sudjelovanje svih zainteresiranih strana i pružajući im prilike da izraze mišljenja i zabrinutosti koje utječu na odluke o projektu. SEP je osmišljen kako bi se poboljšalo uključivanje zainteresiranih strana tijekom cijelog životnog ciklusa projekta, u skladu sa zakonima Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH) i Okolišnim i socijalnim standardima (ESS) Svjetske Banke (SB).

Ukratko, SEP je razvijen kako bi se (a) identificirali i procijenile zainteresirane strane, uključujući potencijalne korisnike projekta koji se mogu suočiti s izazovima isključenosti ili nedostatka pristupačnosti; (b) uspostavio okvir za metode konzultacija i objavljivanja informacija; (c) olakšalo stvaranje platformi za utjecaj na odluke o projektu; (d) definirale uloge i odgovornosti različitih zainteresiranih strana u provedbi SEP-a; i (e) podržala provedba i upravljanje Mehanizmom za pritužbe (GM).

1.3. Opseg i struktura Plana uključivanja zainteresiranih strana

Ovaj Plan uključivanja zainteresiranih strana (SEP) nudi sveobuhvatne smjernice za uključivanje zainteresiranih strana u svim fazama Projekta. U skladu s Okolišnim i socijalnim standardom 10 Svjetske Banke (ESS10), opseg SEP-a obuhvaća planirano i integrirano uključivanje zainteresiranih strana kao temeljnu komponentu Projekta.

Prema Svjetskoj Banci (SB), uključivanje zainteresiranih strana ključan je i sveobuhvatan proces integriran tijekom cijelog životnog ciklusa projekta, s najvećim utjecajem kada se započne rano u razvoju projekta. Početak uključivanja tijekom pripreme projekta omogućuje pravovremenu identifikaciju i konzultacije sa zainteresiranim stranama, osiguravajući da se njihova gledišta uzmu u obzir tijekom razvoja i izvršenja projekta.

Uključivanje zainteresiranih strana je kontinuiran i iterativni proces u kojem Zajmoprimac aktivno identificira, komunicira i olakšava dijalog s pojedincima na koje utječu odluke i aktivnosti projekta te drugim zainteresirane stranama zainteresiranim za projekt. Posebna se pozornost posvećuje različitim potrebama raznih skupina i pojedinaca, posebno onih u nepovoljnom položaju ili u riziku.

Kako bi se učinkovito odgovorilo na potrebe različitih skupina zainteresiranih strana, komunikacijski i informacijski kanali prilagođeni su njihovim specifičnim zahtjevima. Koristi se participativni pristup za prikupljanje povratnih informacija i prijedloga o dizajnu projekta, čime se povećavaju koristi na lokalnoj razini.

Zahtjevi, potrebe i očekivanja zainteresiranih strana procjenjuju se prije dizajna projekta, a Tim za provedbu i upravljanje projektom (PIMT) ima obavezu uspostaviti održive komunikacijske kanale sa zainteresiranim stranama kako bi pružao redovita ažuriranja projekta i izvještavao o potencijalnim promjenama.

Ovaj dokument služi kao okvirni SEP za sve aktivnosti u sklopu Projekta. Za svaki pojedinačni podprojekt bit će razvijen Akcijski plan angažmana zainteresiranih strana specifičan za podprojekt. Odgovornost za pripremu i provedbu ovih planova specifičnih za podprojekt bit će na izvođačima, pod nadzorom PIMT-a, kako bi se osigurala usklađenost s ovim okvirnim SEP-om i ukupnom strategijom angažmana zainteresiranih strana projekta.

SEP se sastoji od sljedećih poglavlja:

1. Uvod
2. Sažetak prethodnih aktivnosti angažmana zainteresiranih strana
3. Identifikacija i analiza zainteresiranih strana
4. Program angažmana zainteresiranih strana
5. Resursi i odgovornosti za provedbu Plana uključivanja zainteresiranih strana
6. Mehanizam za pritužbe
7. Praćenje i izvještavanje

1.4. Administrativni i regulatorni okvir

1.4.1. Regulatorni okvir u Bosni i Hercegovini

Javno sudjelovanje u Bosni i Hercegovini (BIH) regulirano je propisima na entitetskoj razini i u Brčko Distriktu. BIH je 2008. godine postala dio Aarhuške konvencije o pristupu informacijama, sudjelovanju javnosti u donošenju odluka i pristupu pravdi u pitanjima okoliša. Ovaj međunarodni sporazum daje javnosti prava u vezi s pristupom informacijama, sudjelovanjem u procesima donošenja odluka i pristupom pravdi u vezi s pitanjima okoliša na lokalnoj, nacionalnoj i prekograničnoj razini.

Član 2(c) Konvencije proširuje svoju primjenjivost ne samo na vladina tijela svih razina, već i na "bilo koje druge fizičke ili pravne osobe s javnim odgovornostima ili funkcijama ili koje pružaju javne usluge pod nadležnošću javnog subjekta." U skladu s Konvencijom, Zajmoprimci su obvezni:

- Rješavati javne zahtjeve za informacijama o okolišu, bez obzira na državljanstvo, nacionalnost ili mjesto prebivališta podnositelja zahtjeva
- Redovito prikupljati i širiti informacije o okolišu među javnošću, obavještavati ih o njihovoj dostupnosti i dostavljati informacije u hitnim slučajevima

U Federaciji Bosne i Hercegovine (FBiH), javne konzultacije su zakonski propisane kroz procese izrade dokumenata prostornog uređenja, provođenja procjena utjecaja na okoliš (EIA) i izdavanja okolišnih i

građevinskih dozvola. Tablica 1 u nastavku prikazuje zakonske obveze u vezi s sudjelovanjem javnosti relevantnim za ovaj Projekt.

Tablica 1: Zakonski zahtjevi u Federaciji BiH za sudjelovanje javnosti relevantni za ovaj projekt

<i>Zakon o slobodnom pristupu informacijama u Federaciji BiH¹</i>	Slobodan pristup informacijama Ovaj Zakon osigurava prava građana na informacije i propisuje da svi građani i pravne osobe imaju pravo pristupa informacijama pod kontrolom javnog tijela, a svako javno tijelo ima odgovarajuću obvezu otkrivanja takvih informacija.
<i>Zakon o zaštiti okoliša Federaciji BiH²</i>	Javne konzultacije tijekom postupka procjene utjecaja na okoliš (PUO) i izdavanja okolišne dozvole Ovim Zakonom propisano je da svaka osoba i svaka organizacija moraju imati odgovarajući pristup informacijama o okolišu, koje su dostupne upravnim tijelima i upravnim organizacijama, uključujući informacije o opasnim tvarima i aktivnostima u njihovim zajednicama, te im se mora omogućiti sudjelovanje u procesu donošenja odluka. Prema ovom zakonu, Savezno ministarstvo osigurava sudjelovanje javnosti u donošenju odluka za: - projekti za koje se provodi prethodna procjena i/ili procjena utjecaja na okoliš, - sva postojeća postrojenja i nova postrojenja za koja je potrebna okolišna dozvola, i - prestanak rada, zatvaranje ili rušenje postrojenja i objekata. U postupku razmatranja i odlučivanja o zahtjevu za prethodnu procjenu utjecaja, Federalno ministarstvo dužno je dostaviti presliku zahtjeva i omogućiti zainteresiranim slobodan pristup svim priloženim dokumentima radi dobivanja njihovog mišljenja. Zainteresirane strane mogu, u roku od 30 dana od dana primitka preslike zahtjeva u pisanom obliku, dostaviti u pisanom obliku komentare, informacije, analize ili mišljenja koje smatra bitnima za rješavanje predmetnog postupka. U postupku ocjene Studije utjecaja na okoliš, Federalno ministarstvo dužno je dostaviti elektroničku kopiju Studije zainteresiranim tijelima i javnosti te objaviti Studiju na svojoj web stranici. Federalno ministarstvo obavještava i poziva javnost na javnu raspravu. Poziv se podnosi najmanje 15 dana prije dana javne rasprave. Prijedlozi i komentari javnosti dostavljaju se Federalnom ministarstvu u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana javne rasprave. U postupku razmatranja zahtjeva za okolišnu dozvolu, nadležno ministarstvo će obavijestiti javnost, zainteresirane strane i jedinicu lokalne samouprave o podnesenom zahtjevu za izdavanje okolišne dozvole, objavom obavijesti u najmanje jednim dnevnim novinama na području Federacije BiH. Nadležno ministarstvo i jedinica lokalne samouprave javno će objaviti zahtjev za okolišnu dozvolu i prateću dokumentaciju. Zainteresirane strane mogu, u roku od 30 dana od dana objave obavijesti, dostaviti svoje mišljenje o zahtjevu u pisanom obliku nadležnom ministarstvu. Nacrt odluke o izdavanju okolišne dozvole javno se objavljuje na web stranici nadležnog ministarstva. Rok za podnošenje javnih prijedloga i mišljenja o nacrtu odluke je 8 dana od dana objave.
<i>Uredba o jedinstvenoj metodologiji za izradu dokumenata prostornog uređenja³</i>	Javne rasprave za dokumentaciju prostornog uređenja U skladu s ovom Uredbom, sudjelovanje javnosti mora biti osigurano tijekom svih faza izrade dokumenata prostornog uređenja. Izrađivači prostornih planova dužni su izraditi Program sudjelovanja javnosti, koji uključuje odredbe o uključivanju javnosti u svim fazama. Osim toga, dokumenti prostornog uređenja moraju sadržavati dokaze o javnim konzultacijama, kao što su zapisnici s javnih rasprava itd.
<i>Zakon o prostornom uređenju i korištenju</i>	Javne rasprave tijekom izdavanja građevinskih dozvola Prema ovom Zakonu, prije izdavanja građevinske dozvole, Federalno ministarstvo prostornog uređenja mora omogućiti javnosti pristup glavnom projektu i obavijestiti javnost putem javne objave. Javnost ima 15 dana za podnošenje komentara.

¹Službeni list Federacije BiH, br. 32/01, 48/11

²Službeni list Federacije BiH, br. 15/21

³Službeni list Federacije BiH, br. 63/04, 50/07 i 87/10

<i>zemljišta na razini Federacije BiH⁴</i>	
---	--

1.4.2. Ekološki i društveni standard Svjetske Banke o angažmanu zainteresiranih strana i objavljivanju informacija (ESS10)

Svjetska Banka, putem svog Okvira za okoliš i društvo („Okvir“) provedenog u listopadu 2018., obvezala se na poticanje održivog razvoja. Ovaj Okvir ocrtava 10 standarda kojih se Zajmoprimci moraju pridržavati, a jedan od njih je Standard angažmana zainteresiranih strana i objavljivanja informacija 10 (ESS 10), usmjeren na angažman zainteresiranih strana. ESS 10 prepoznaje transparentnost angažmana između Zajmoprimaca i zainteresiranih strana projekta kao ključnu za najbolje međunarodne prakse. Učinkovito angažiranje zainteresiranih strana poboljšava okolišnu i društvenu održivost projekata, poboljšava prihvaćanje projekta i značajno doprinosi uspješnom dizajnu i provedbi projekta.

Ciljevi ESS 10 su sljedeći:

- Uspostavljanje sustavnog pristupa uključivanju zainteresiranih strana kako bi se pomoglo Zajmoprimcima da identificiraju zainteresirane strane i njeguju konstruktivne odnose s njima, posebno s onima na koje projekt utječe.
- Procjena interesa i podrške zainteresiranih strana projektu kako bi se stavovi zainteresiranih strana integrirali u dizajn projekta te ekološke i društvene performanse.
- Promicanje i olakšavanje učinkovitog i uključivog angažmana sa stranama na koje projekt utječe tijekom cijelog životnog ciklusa projekta o pitanjima koja bi na njih mogla utjecati.
- Osiguravanje pravovremenog, razumljivog, dostupnog i odgovarajućeg objavljivanja informacija o projektu u vezi s okolišnim i društvenim rizicima i utjecajima zainteresirane stranama.
- Pružanje pristupačnih i uključivih mehanizama za strane na koje projekt utječe kako bi mogle pokretati probleme i podnijeti pritužbe, a Zajmoprimci su dužni odgovoriti na takve pritužbe i upravljati njima.

Prema ESS 10, "zaintersirana strana" se odnosi na pojedince ili skupine na koje projekt utječe ili će vjerojatno utjecati (strane na koje projekt utječe) i one koji mogu imati interes u projektu (ostale zainteresirane strane). Standard opisuje niz aktivnosti unutar procesa angažmana zainteresiranih strana koje Zajmoprimci moraju provesti, uključujući identifikaciju i analizu zainteresiranih strana, metode planiranja angažmana, objavljivanje informacija, konzultacije sa zainteresirane stranama, rješavanje pritužbi i izvještavanje zainteresiranih strana.

Prema ESS 10, Zajmoprimci moraju razviti i provesti Plan sudjelovanja zainteresiranih strana (SEP) proporcionalan prirodi, opsegu te potencijalnim rizicima i utjecajima projekta. Nacrt SEP-a bit će objavljen u ranoj fazi projektnog ciklusa, tražeći mišljenja zainteresiranih strana, uključujući mišljenja o identifikaciji zainteresiranih strana i predloženim strategijama sudjelovanja. Zajmoprimci moraju ažurirati SEP ako dođe do značajnih promjena.

SEP detaljno opisuje vremenski okvir i metode uključivanja zainteresiranih strana tijekom cijelog životnog ciklusa projekta, razlikujući strane na koje projekt utječe i ostale zainteresirane strane. Također ocrtava opseg i vremenski okvir širenja informacija zainteresirane stranama, osiguravajući da

⁴Službene novine Federacije BiH, br. 2/06, 72/07, 32/08, 4/10, 13/10, 45/10, 85/21 i 92/21

se one komuniciraju na relevantnim lokalnim jezicima i kulturno primjerenim formatima, uzimajući u obzir specifične potrebe pogođenih skupina.

Zajmoprimci moraju u SEP uključiti mehanizam za pritužbe kako bi primali i rješavali zabrinutosti i pritužbe stranaka na koje projekt utječe u vezi s ekološkim i društvenim učinkom projekta. Zajmoprimci su dužni implementirati ovaj mehanizam i promptno odgovoriti na zabrinutosti.

2. SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

U prosincu 2022., nakon formuliranja investicijskog programa, osmišljena je sveobuhvatna strategija angažmana kako bi se ključne zainteresirane strane uključile u proces donošenja odluka. Program je u početku predstavljen Ministarstvu prometa i komunikacija, gdje su zainteresirane strane dale vrijedne uvide i preporuke.

Nakon njihovog pregleda, programska dokumentacija prosljeđena je Ministarstvu financija na daljnju provjeru i analizu. Ovaj korak bio je ključan za osiguranje financijske održivosti i usklađenosti s proračunskim alokacijama. Ministarstvo financija odigralo je ključnu ulogu u procjeni ekonomske izvedivosti i financijske održivosti programa.

Nakon temeljitog procesa evaluacije, finalizirana programska dokumentacija predstavljena je Vladi Federacije BiH. Dana 20. listopada 2023. godine, Vlada je zaključila pregled i izdala službenu izjavu u kojoj izražava podršku programu. Njihova podrška značajno je povećala kredibilitet projekta i utrla put daljnjem napretku.

Kao dio svoje odluke, Vlada je naložila JP Ceste Federacije BiH da preuzme vodeću ulogu u pripremi svih potrebnih dokumenata za provedbu programa. Ova direktiva naglasila je važnost učinkovite suradnje između vladinih agencija i zainteresiranih strana projekta.

Tijekom 2023. i 2024. godine održavana je kontinuirana komunikacija i suradnja s Ministarstvom prometa i komunikacija. Redoviti sastanci i konzultacije održavani su kako bi se riješila nova pitanja, razjasnili zahtjevi i osigurala usklađenost sa strateškim ciljevima.

Istovremeno, bliska koordinacija s timom Svjetske Banke bila je ključna za uspjeh projekta. Redoviti angažmani s predstavnicima Svjetske Banke olakšali su razmjenu znanja, tehničku pomoć i smjernice o najboljim praksama u provedbi projekta.

Sveukupno, proces uključivanja zainteresiranih strana karakterizirala je transparentnost, uključivost i proaktivna komunikacija. Aktivnim uključivanjem zainteresiranih strana u različite faze procesa donošenja odluka, projekt je potaknuo osjećaj vlasništva i odgovornosti, postavljajući čvrste temelje za uspješnu provedbu i dugoročnu održivost.

3. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA

ESS10 razlikuje dvije magistrane skupine zainteresiranih strana:

- 1) Strane pogođene projektom: To su pojedinci ili skupine za koje se očekuje da će izravno osjetiti učinke projekta. To može uključivati i pozitivne i negativne utjecaje te potencijalne rizike za njihov fizički okoliš, zdravlje, sigurnost, kulturne prakse, dobrobit ili egzistenciju. Strane pogođene projektom mogu se sastojati od izravnih korisnika projekta i članova

lokalnih zajednica koji će najvjerojatnije svjedočiti ili iskusiti promjene koje proizlaze iz utjecaja projekta na okoliš i društvo.

- 2) Druge zainteresirane strane: Ova kategorija obuhvaća pojedince, skupine ili organizacije koje su iz različitih razloga zainteresirane za projekt. Taj interes može proizaći iz lokacije projekta, karakteristika, utjecaja ili pitanja od javnog interesa. Primjeri drugih zainteresiranih strana uključuju regulatore, vladine dužnosnike, subjekte privatnog sektora, članove znanstvene zajednice, akademike, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne skupine.

Osim toga, u kontekstu angažmana zainteresiranih strana, postoje pojedinci ili skupine u nepovoljnom položaju ili ranjive skupine koje se mogu suočiti s nesrazmjernim utjecajima projekta i nailaze na prepreke u korištenju njegovih prilika. Te skupine često imaju poteškoća s pristupom ili razumijevanjem informacija o projektu i njegovim ekološkim i društvenim implikacijama, kao i strategijama ublažavanja. Također je vjerojatnije da će biti isključene iz procesa konzultacija, što pojačava njihovu ranjivost na učinke projekta.

3.1. Mapiranje zainteresiranih strana

Strane na koje projekt utječe (PAP):

- Izravni korisnici projekta: Stanovnici koji žive uz magistrane ceste i koji će iskusiti poboljšanu prometnu infrastrukturu, što će dovesti do bolje dostupnosti i povezanosti.
- Lokalne zajednice: Stanovnici i tvrtke u blizini magistralnih cesta mogu imati poteškoća tijekom radova, ali će nakon toga imati koristi od poboljšanih uvjeta na cestama.
- Vozači i putnici na posao: Pojedinci koji redovito koriste magistrane ceste za putovanje na posao ili prijevoz, a koji će imati koristi od ugodnijih i sigurnijih uvjeta putovanja nakon što se ceste obnove.
- Stanovnici okolnih područja: Ljudi koji žive u područjima uz magistrane ceste i koji mogu osjetiti promjene u razini buke, prometnim obrascima i kvaliteti zraka kao rezultat projekta.
- Radnici i izvođači radova: Pojedinci zaposleni u građevinskoj industriji koji će biti izravno uključeni u aktivnosti sanacije i rekonstrukcije, a potencijalno će iskusiti i pozitivne (mogućnosti zapošljavanja) i negativne (sigurnosne opasnosti) utjecaje.
- Osobe pogođene eksproprijacijom zemljišta ili imovine ili ograničenjima korištenja zemljišta: To uključuje pojedince, kućanstva ili tvrtke čije zemljište, imovina ili pristup kopnenim resursima mogu biti trajno ili privremeno pogođeni zbog proširenja cesta, preusmjeravanja ili uspostavljanja gradilišta i koridora s pravom prolaza. Ove zainteresirane strane mogu doživjeti ekonomsko raseljavanje, fizičko raseljavanje ili ograničeno korištenje zemljišta te mogu ispunjavati uvjete za naknadu ili potporu za obnovu sredstava za život u skladu s primjenjivim Okvirom politike preseljenja (OPP) ili nacionalnim zakonodavstvom.

Druge zainteresirane strane (OPI):

- Regulatori: Vladine agencije odgovorne za nadzor i regulaciju projekata cestovne infrastrukture, osiguravajući usklađenost sa sigurnosnim i ekološkim standardima.
- Vladini dužnosnici: Lokalne i regionalne vlasti koje imaju osobni interes za uspješan završetak projekta, jer on doprinosi ukupnim ciljevima razvoja i poboljšanja infrastrukture regije.
- Subjekti privatnog sektora: Tvrtke koje posluju u sektorima kao što su promet, logistika i turizam, na čije poslovanje može utjecati stanje magistralnih cesta.

- Znanstvena zajednica i akademici: Istraživači i akademici koji proučavaju prometnu infrastrukturu i njezin utjecaj na društvo i okoliš, a koji bi mogli biti zainteresirani za praćenje i analizu rezultata projekta.
- Mediji: Mediji su zainteresirani za projekt zbog njegovog utjecaja na javnost i zajednicu. Izvještavaju o projektu kako bi informirali javnost, pružali ažurirane informacije i ponekad utjecali na javno mnijenje.
- Sindikati: Organizacije koje predstavljaju radnike u građevinskoj industriji, zalažu se za poštene radne prakse i sigurne uvjete rada za radnike uključene u projekt.
- Ženske organizacije i skupine civilnog društva: Grupe koje se zalažu za ravnopravnost spolova i razvoj zajednice, a koje bi mogle biti zainteresirane za osiguravanje da projekt koristi svim članovima društva, uključujući žene i marginalizirane skupine.
- Kulturne skupine: Organizacije posvećene očuvanju i promicanju kulturne baštine, koje mogu biti zabrinute zbog potencijalnih utjecaja projekta na povijesno ili kulturno značajna mjesta uz magistrane ceste.
- Nevladine organizacije: Organizacije posvećene sigurnosti okoliša, koje mogu biti zabrinute zbog potencijalnih utjecaja projekta duž magistralnih cesta

Ranjive skupine:

- Starije osobe: Starije odrasle osobe mogu se suočiti s izazovima u prilagodbi promjenama u prometnim obrascima i uvjetima na cestama tijekom faze izgradnje. Također mogu imati poteškoća s pristupom alternativnim prijevoznim rutama ako im je mobilnost ograničena.
- Osobe s invaliditetom: Osobe s invaliditetom mogu naići na prepreke pri snalaženju u obilaznicama ili privremenim zatvaranjima cesta tijekom razdoblja izgradnje. Pristup pristupačnim prometnim rutama i objektima može biti poremećen, što utječe na njihove svakodnevne rutine i aktivnosti.
- Zajednice s niskim prihodima: Socioekonomski ugrožene zajednice mogu se uvelike oslanjati na javni prijevoz ili pješačke rute pogođene izgradnjom cesta. Bilo kakvi poremećaji u tim prijevoznim mogućnostima mogli bi nesrazmjerno utjecati na njihovu sposobnost pristupa osnovnim uslugama, mogućnostima zapošljavanja i društvenim aktivnostima.
- Djeca i učenici: Školska djeca i učenici koji pješice ili koriste javni prijevoz kako bi došli do obrazovnih ustanova mogu se suočiti sa sigurnosnim rizicima ili duljim vremenom putovanja na posao zbog građevinskih aktivnosti. To može utjecati na njihovu pohađanost, akademski uspjeh i opću dobrobit.
- Ruralne zajednice: Stanovnici ruralnih područja koji se oslanjaju na magistrane ceste za pristup urbanim centrima, tržnicama i zdravstvenim ustanovama mogu iskusiti povećanu izolaciju ili poteškoće u pristupu osnovnim uslugama tijekom izgradnje cesta. Ograničene alternativne mogućnosti prijevoza u ruralnim područjima mogu pogoršati te izazove.

Identificiranje i rješavanje potreba ovih ranjivih skupina ključno je za osiguranje pravednih ishoda i ublažavanje potencijalnih negativnih utjecaja projekta obnove i rekonstrukcije cesta u Federaciji BiH.

Projekt će poduzeti posebne mjere kako bi se osiguralo da pojedinci ili skupine u nepovoljnom položaju/ranjive skupine imaju jednake mogućnosti pristupa informacijama, davanja povratnih informacija ili podnošenja pritužbi. Raspoređivanje stručnjaka za okoliš i socijalna pitanja pomoći će u osiguravanju proaktivnog pristupa svim skupinama stanovništva. Podizanje svijesti provodit će se u lokalnim zajednicama kako bi se osiguralo veće sudjelovanje ciljane populacije. Fokusne grupe ili pojedinačni konzultacijski sastanci posebno posvećeni pojedincima ili skupinama u nepovoljnom položaju/ranjive skupine bit će održani kako bi se procijenili njihovi stavovi i zabrinutosti.

Za svaki podprojekt, procjena ranjivosti provest će se kao dio pripreme projekta i informirat će o potrebi prilagodbe metoda i pristupa angažmanu kako je osmišljeno u ovom SEP-u kako bi se premostile sve prepreke angažmanu koje proizlaze iz ranjivosti.

3.1.1. Analiza zainteresiranih strana i njihovih potreba

Identificirani zainteresirane strane i razina njihovog utjecaja, unakrsno uspoređeni s interesom koji mogu imati u Projektu, odredit će vrstu i učestalost aktivnosti angažmana potrebnih za svakog zainteresiranih strana. Dodavanje i popunjavanje matrice (utjecaj i interes) poput one prikazane u nastavku može pomoći u određivanju gdje usmjeriti napore angažmana zainteresiranih strana.

Razina utjecaja

Visoko	Uključiti/angažirati	Uključiti/angažirati	Partner	<i>Razina interesa</i>
Srednji	Obavijestiti	Savjetovati	Savjetovati	
Nisko	Obavijestiti	Obavijestiti	Savjetovati	
	Nisko	Srednji	Visoko	

- **Grupa zainteresiranih strana:** Ovaj stupac navodi različite skupine zainteresiranih strana uključene u projekt ili na koje projekt utječe.
- **Razina utjecaja:** Ovaj stupac označava stupanj utjecaja koji svaka skupina zainteresiranih strana ima na ishode projekta. Zaintersirane strane s velikim utjecajem mogu imati ovlasti donošenja odluka ili značajnu kontrolu nad aktivnostima vezanim uz projekt, dok zainteresirane strane s malim utjecajem mogu imati minimalnu mogućnost utjecaja na odluke o projektu.
- **Razina interesa:** Ovaj stupac odražava stupanj interesa svake skupine zainteresiranih strana u projektu. Zaintersirane strane s visokim interesom su oni koji su izravno pogođeni projektom ili imaju snažan interes u njegovim ishodima, dok zainteresirane strane s niskim interesom mogu imati manje izravnog sudjelovanja ili zabrinutosti u vezi s projektom.

Pomoću ove matrice, zainteresirane strane se mogu kategorizirati na temelju njihovog utjecaja i razine interesa, što voditeljima projekata omogućuje prilagođavanje aktivnosti angažmana u skladu s tim. Zaintersirane strane s visokim utjecajem i visokim interesom mogu zahtijevati intenzivnije i češće napore angažmana, dok zainteresirane strane s niskim utjecajem i niskim interesom mogu zahtijevati samo povremena ažuriranja ili minimalno uključivanje. Ovaj pristup pomaže u optimizaciji resursa i osigurava da su naponi angažmana usmjereni na one zainteresirane strane koji mogu najznačajnije utjecati na uspjeh projekta.

Grupa zainteresiranih strana	Tip	Razina utjecaja	Razina interesa	Razina angažmana
Lokalne zajednice (uklj. stanovnike u blizini cesta)	PAP	Srednji	Visoko	Savjetovati
Vladini dužnosnici (lokalni i regionalni)	OPI	Visoko	Visoko	Partner
Regulatorna tijela	OPI	Visoko	Visoko	Partner

Nevladine organizacije za zaštitu okoliša	OPI	Srednji	Visoko	Savjetovati
Izvođači radova i radnici na projektu	PAP	Visoko	Srednji	Uključiti/Angažirati
Poslovna udruženja / subjekti privatnog sektora	OPI	Srednji	Srednji	Savjetovati
Akadske i istraživačke institucije	OPI	Nisko	Srednji	Obavijestiti
Vozači i putnici	PAP	Nisko	Visoko	Savjetovati
Mediji	OPI	Visoko	Srednji	Uključiti/Angažirati
Sindikati	OPI	Srednji	Srednji	Savjetovati
Ženske organizacije i grupe civilnog društva	OPI	Srednji	Srednji	Savjetovati
Grupe kulturne baštine	OPI	Srednji	Srednji	Savjetovati
Ljudi pogođeni eksproprijacijom zemljišta/imovine	PAP	Visoko	Visoko	Partner
Ranjive skupine (starije osobe, osobe s invaliditetom, osobe s niskim primanjima itd.)	PAP	Srednji	Visoko	Savjetovati
Ruralne zajednice	PAP	Srednji	Visoko	Savjetovati
Lokalne zajednice (uklj. stanovnike u blizini cesta)	PAP	Srednji	Visoko	Savjetovati

3.1.2. Rodna analiza transportnog sektora u Bosni i Hercegovini (s fokusom na Federaciju Bosne i Hercegovine)

Prometni sektor u Bosni i Hercegovini (BIH) odražava trajne rodne nejednakosti unatoč postojanju pravnog okvira usmjerenog na promicanje rodne ravnopravnosti. Zakon o rodnoj ravnopravnosti (usvojen 2003. i izmijenjen 2009. i 2010.) jamči jednake mogućnosti i zabranjuje rodnu diskriminaciju u svim sektorima, uključujući zapošljavanje i javne usluge. Međutim, tradicionalne društvene norme i sistemski izazovi i dalje ograničavaju puno sudjelovanje žena u radnoj snazi i procesima donošenja odluka, posebno u sektorima u kojima dominiraju muškarci, poput prometa.

Rodne razlike u zapošljavanju u prometnom sektoru

U JP Ceste Federacije, javnom poduzeću odgovornom za upravljanje cestovnom infrastrukturom u Federaciji, rodna zastupljenost značajno varira među kategorijama zaposlenja:

- Ukupna radna snaga: 107 zaposlenika
- Menadžerske pozicije: Ukupno 26, od kojih 10 žena (38%) i 16 muškaraca (62%)
- Operativno osoblje: Ukupno 48, od čega 14 žena (29%) i 34 muškaraca (71%)

- Administrativne uloge: Ukupno 33, od kojih 19 žena (58%) i 14 muškaraca (42%)

Žene su bolje zastupljene u administrativnim ulogama, ali su i dalje nedovoljno zastupljene u operativnim i upravljačkim pozicijama, što odražava sektorske trendove u kojima muškarci dominiraju u tehničkim i vodećim ulogama.

Politike i prakse o rodnoj ravnopravnosti

Iako JP Ceste Federacije BiH trenutno nemaju posebne politike o ravnopravnosti spolova, organizacija osigurava:

- Jednake mogućnosti za usavršavanje i napredovanje u karijeri za žene i muškarce.
- Ugovorni zahtjevi koji nalažu jednaku plaću i sprječavanje diskriminacije na temelju spola među izvođačima radova.

Rodno specifični aspekti planiranja

JP Ceste Federacije BiH integriraju rodno osjetljiva razmatranja u projektiranje i planiranje infrastrukture, s naglaskom na:

- Rasvjeta: Poboljšana ulična i pješačka rasvjeta radi povećanja sigurnosti, posebno za žene i ranjive skupine koje putuju u uvjetima slabog osvjetljenja.
- Sigurnosne mjere: Inicijative usmjerene na smanjenje uznemiravanja i nesreća na cestama i oko njih.
- Pristup javnom prijevozu: Osmišljavanje prometnih ruta i stajališta s naglaskom na pristupačnost ženama, koje se mogu više oslanjati na javni prijevoz.

Suradničke inicijative

U partnerstvu sa Svjetskom bankom, JP Ceste Federacije Bosne i Hercegovine sudjeluje u projektu „Izgradnja cjevovoda – Strukturiranje pripravnosti za žene u prometu“, čiji je cilj povećati sudjelovanje žena i razvoj karijere u prometnom sektoru.

Širi kontekst rodne nejednakosti u prometu u Bosni i Hercegovini

- Mobilnost žena ograničena je nižim stopama vlasništva vozačkih dozvola (otprilike 36% žena posjeduje dozvole) i znatno nižim stopama vlasništva vozila (samo 22% vozila je u vlasništvu žena).
- Vlasništvo nad zemljištem i nekretninama pretežno je registrirano na muška imena, što ograničava pristup žena naknadi i donošenju odluka u slučaju stjecanja zemljišta ili preseljenja povezanog s prometnim projektima.
- Rodno uvjetovane društvene norme, neplaćeni tereti skrbi i nedovoljna zastupljenost u STEM područjima ometaju puno ekonomsko sudjelovanje žena.

Implikacije za uključivanje zainteresiranih strana i provedbu projekta

Kako bi se osiguralo da prometni projekt promiče rodnu ravnopravnost i socijalnu uključenost, sljedeća načela bit će ugrađena u Plan uključivanja zainteresiranih strana (SEP):

- Proaktivno uključivanje žena u javne konzultacije i forume za donošenje odluka.
- Strategije komunikacije i informiranja osjetljive na spol za poticanje sudjelovanja žena.

- Praćenje i izvještavanje o podacima razvrstanim po spolu vezanim uz zapošljavanje, osposobljavanje i aktivnosti angažmana u zajednici.
- Podržavanje jednakog pristupa koristima projekta, uključujući mogućnosti zapošljavanja i naknade povezane s korištenjem zemljišta

3.1.3. Proširenje zainteresiranih strana

Ovaj će Projekt imati prevladavajući broj skupina ljudi i ekonomski diferenciranih skupina koje su zainteresirane za projekt na različitim razinama. Projekt će možda trebati ponovno pregledati popis zainteresiranih strana i provjeriti postoji li potreba za proširenjem popisa i angažiranjem drugih zainteresiranih strana tijekom provedbe Projekta. To će se olakšati ispunjavanjem upitnika za proširenje zainteresiranih strana u nastavku u kritičnim točkama tijekom provedbe Projekta (npr. srednjoročno, značajne promjene dizajna projekta itd.). Potencijalno ažuriranje bit će dio segmenta Praćenja i evaluacije (M&E) Projekta.

Tablica 2: Upitnik za proširenje i ažuriranje

UPITNIK ZA PROŠIRENJE I AŽURIRANJE ZAINTERESIRANIH STRANA	
☐ Da ☐ Ne <i>Ako je odgovor Ne, projekt treba proširiti popis zainteresiranih strana</i>	Je li naš trenutni popis usmjeren na relevantne zainteresirane strane koji su važni za naše trenutne i buduće napore? (Odgovori bi trebali biti utemeljeni na poznavanju Projekta, primljenim povratnim informacijama i zabilježenim pritužbama radi rješavanja nedovoljnog dosega, te povratnim informacijama od savjetodavnih službi i tehničke pomoći tijekom njihovog angažmana)
☐ Da ☐ Ne <i>Ako je odgovor Ne, procjenu potreba treba ponovno provesti ili provesti dopunsku procjenu i ponovno proučiti popis zainteresiranih strana.</i>	Razumijemo li dobro odakle dolaze zainteresirane strane, što žele, jesu li zainteresirani za sudjelovanje u Projektu i zašto? (Odgovori bi trebali biti utemeljeni na učestalosti pristupa zainteresiranih strana putem komunikacijskih kanala osim projekata, s prijedlozima za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti itd.)
☐ Da ☐ Ne <i>Ako je odgovor Ne, popis zainteresiranih strana treba ponovno pregledati, kao i kriterije za prijem i evaluaciju.</i>	Je li trenutna strategija angažmana adekvatno usmjerena na potencijalne korisnike Projekta iz svih ranjivih skupina? (Odgovori bi se trebali temeljiti na zapisniku angažmana zainteresiranih strana u odnosu na rodne aspekte i pritužbe koje su primili svi ranjivi pojedinci/skupine, a koje se odnose na nedovoljnu uključenost i/ili pristup pogodnostima projekta)

4. PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

4.1. Svrha angažmana zainteresiranih strana

Uključivanje zainteresiranih strana ima za cilj uspostaviti robusnu platformu za konstruktivnu interakciju sa stranama na koje projekt utječe i drugim zainteresiranim subjektima u vezi s njegovim napretkom. Osiguravanje smislenog angažmana tijekom cijelog životnog ciklusa projekta ključno je za učinkovito upravljanje projektom i nudi prilike za:

- Učinkovito olakšati uključivanje građana
- Prikupite povratne informacije kako biste poboljšali dizajn, izvršenje, praćenje i procjenu projekta
- Razjasniti ciljeve i opseg projekta te upravljati očekivanjima
- Identificirajte i ublažite rizike projekta
- Poboljšajte rezultate i koristi projekta
- Širenje informacija vezanih uz projekt

- Riješite sve pritužbe vezane uz projekt

Vrste aktivnosti i njihovo vrijeme prilagođeni su trima primarnim fazama projekta:

1. Priprema projekta (uključuje razvoj Okvira za upravljanje okolišem i društvom te Planova uključivanja zainteresiranih strana; izrada Planova upravljanja okolišem i društvom specifičnih za lokaciju)
2. Provedba projekta (obuhvata nabavu izvođača radova i resursa)
3. Praćenje projekta (provodi se tijekom i nakon provedbe)

Tablice Plana uključivanja zainteresiranih strana (SEP) bit će formulirane za sve aktivnosti projekta nakon što se odrede daljnji detalji o aktivnostima i njihovim lokacijama. Svaka tablica SEP-a ponovno će pregledati popis identificiranih zainteresiranih strana i njihovu analizu, osiguravajući da su oni koji su izravno pogođeni ili će vjerojatno biti pogođeni projektom (strane pogođene projektom) i oni koji imaju interes u projektu (ostale zainteresirane strane) adekvatno i specifično identificirani.

4.2. Planirana strategija za otkrivanje informacija

Nacrti svih potrebnih dokumenata u okviru Okvira za okoliš i društvo (ESF), kao što su Okvir za upravljanje okolišem i društvom (ESMF), Plan obveza za okoliš i društvo (ESCP) i Plan uključivanja zainteresiranih strana (SEP), bit će javno objavljeni najmanje 15 dana prije zakazane javne rasprave. Ovi nacrti bit će dostupni na web stranicama JP Ceste Federacije BiH i Svjetske Banke. Paketi za objavu sadržavat će:

1. Najava projekta, koja će uključivati:
 - a. Kratak pregled projekta
 - b. Detalji o sporazumu o javnim konzultacijama (vrijeme, mjesto itd.)
 - c. Metode za slanje komentara i povratnih informacija
 - d. Važni rokovi
2. Relevantni nacrti dokumenata

Javno objavljivanje ovih nacrti dokumenata bit će objavljeno putem različitih kanala, uključujući tiskane medije, elektroničke medije, službene račune na društvenim mrežama i web stranice JP Ceste Federacije BiH. Ova objava bit će dio širih aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana koje su ranije spomenute.

Specijalist za okoliš i društvena pitanja PIMT-a pregledat će povratne informacije primljene na sve objavljene dokumente. Značajni komentari bit će uključeni u konačne verzije dokumenata, koje će naknadno biti objavljene javnosti. Izvješće o javnim savjetovanjima pratit će konačne dokumente, uključujući detalje kao što su medijske kuće korištene za objavu, sadržaj objave, vrijeme objave, primljene povratne informacije, zapisnici s javnih savjetovanja i popis suzainteresiranih strana.

Instrumenti upravljanja specifični za lokaciju razvijeni za rješavanje okolišnih i društvenih rizika i utjecaja, kao što su Planovi upravljanja okolišem i društvenim pitanjima (PUO), bit će objavljeni slično dokumentima o dubinskoj analizi okoliša i društvenih pitanja pripremljenim tijekom pripreme projekta. PIMT će biti odgovoran za provođenje srodnih javnih konzultacija, prikupljanje i integriranje povratnih informacija u konačne dokumente te njihovo ponovno objavljivanje.

Tijekom provedbe projekta, kontaktne osobe za okoliš i društvo koje angažira PIMT pripremit će izvješća o okolišnim i društvenim rezultatima provedenih aktivnosti. Ova izvješća uključivat će ažuriranja o provedbi plana angažmana zainteresiranih strana i bit će objavljena na web stranicama JP Ceste Federacije BiH.

Ažuriranja iz PIMT-a bit će dostupna i na web stranicama JP Ceste Federacije BiH tijekom provedbe projekta. Ova ažuriranja bit će razvrstana po spolu i vrsti pritužbi te će se redovito ažurirati.

Dokumenti izvođača radova vezani za upravljanje okolišnim i društvenim rizicima, kao što su Planovi upravljanja prometom i Kodeksi ponašanja za zaposlenike i ugovorne radnike, bit će dostupni na web stranicama JP Ceste Federacije BiH i izvođača radova prema potrebi. Informacije o vremenskom okviru radova i srodni detalji bit će objavljeni putem raznih medija i novina najmanje dva tjedna prije izvođenja radova.

Tablica 3 Strategija uključivanja zainteresiranih strana

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Tema zaruka	Korištena metoda	Odgovornost	Učestalost/Vremenska crta
Priprema projekta (ESMF, SEP, LMP, kontrolne liste specifične za lokaciju)	Ministarstvo financija, Ministarstvo prometa i komunikacija, Vlada Federacije	Nacrt opsega informacija specifičnih za lokaciju projekta, obrazloženje, dizajn, načela zaštite okoliša i sigurnosti, rizici i mjere ublažavanja; Koordinacijske aktivnosti; Postupak mehanizma za pritužbe (GM)	Formalna pisana komunikacija (e-pošta), virtualni/osobni koordinacijski sastanci	JP Ceste Federalnih banaka	Tijekom pripreme; dokumenti su finalizirani nakon javnih konzultacija
	Svi zainteresirane strane	Nacrt opsega informacija specifičnih za lokaciju projekta, obrazloženje, načela zaštite okoliša i sigurnosti, rizici i mjere ublažavanja; proces upravljanja okolišem	Sastanci zainteresiranih strana na licu mjesta s predstavnicima općine, članovima zajednice, izvođačem radova, nadzornikom, JIP-om	PIMT	Tijekom pripreme i prije finalizacije nacrt dokumenta
Implementacija	Stanovnici projektnih područja	Projekt specifičan za lokaciju projekta; Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vrijeme, povezane informacije); Plan upravljanja prometom; Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti zajednice; Proces upravljanja prometom	Sastanci zainteresiranih strana i informativne sesije na licu mjesta, uključujući lokalne vlasti, predstavnike zajednice, izvođača radova, nadzornika, JPP	PIMT	Prije početka i periodično tijekom gradnje prema potrebi
	Ministarstvo financija, Ministarstvo prometa	Izvešća o razvoju projekta	Sastanci i pisani dokumenti	JP Ceste Federalnih banaka	Tromjesečno i po potrebi

	i komunikacija, Vlada Federacije				
	Izvođači radova, podizvođači, konzultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala te njihovi radnici	E&S principi, rizici i mjere ublažavanja; Senzibilizacija za uključivanje/isključivanje, radna pitanja, rizici od nasilja temeljenog na spolu; Proces GM-a radnika; Mjere zaštite na radu, rizici tijekom gradnje; Gospodarenje otpadom i opasnim materijalima; OZO; Kodeks ponašanja	Trening	PIMT, Nadzorni inženjer (SE)	Prilikom potpisivanja ugovora
Praćenje	Korisnici	Prikupite povratne informacije o zadovoljstvu programom	Ankete, intervjui, mehanizmi povratnih informacija zajednice	JP Ceste Federalnih banaka	4 godine nakon završetka projekta

Tablica 4 Strategija objavljivanja informacija

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Informacije/dokumenti koji će biti objavljeni	Korištena metoda	Odgovornost	Učestalost/Vremenska crta
Priprema projekta (ESMF, SEP, LMP, kontrolne liste	Ministarstvo financija Ministarstvo prometa i komunikacija Vlada Federacije	Najava projekta Projektni dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, LMP, RPF)	E-pošta	JP Ceste Federalnih banaka	Nakon odobrenja projekta i potrebne dokumentacije za projekt

specifične za lokaciju)	Svi zainteresirane strane ⁵	Najava projekta Projektni dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, LMP)	Web stranica JP Ceste Federacije BiH Mediji (pisani i elektronički mediji)	JP Ceste Federalnih banaka	Prije početka radova
	Svi zainteresirane strane ⁶	Zapisnici s javnih konzultacija	Web stranica JP Ceste Federacije BiH	PIMT	Najmanje 30 dana nakon javne rasprave
	Stanovnici projektnih područja	ESMP-ovi GM proces Pozivi na sastanke za javne konzultacije	Web stranica JP Ceste Federacije BiH, web stranice lokalnog kantona Mediji (pisani i elektronički mediji)	PIMT	Prije početka radova
Implementacija	Ministarstvo financija Ministarstvo prometa i komunikacija Vlada Federacije	vremenski raspored projektnih aktivnosti i srodne informacije za projekt	E-pošta	JP Ceste Federalnih banaka	Redovito, u skladu s dinamikom projekta
	Stanovnici projektnih područja	Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vrijeme i srodne informacije)	Web stranica JP Ceste Federacije BiH Građevinske informativne ploče, GM letci	PIMT	Najmanje dva tjedna prije početka gradnje
	Ministarstvo financija Ministarstvo prometa i komunikacija Vlada Federacije	Izvješća o napretku projekta, uključujući ekološke i socijalne performanse Izvješća o pritužbama	Sastanci i pisani dokumenti	JP Ceste Federalnih banaka	Tromjesečno

⁵Svi dionici, uključujući strane na koje projekt utječe, druge zainteresirane strane i ranjive skupine

⁶Svi dionici, uključujući strane na koje projekt utječe, druge zainteresirane strane i ranjive skupine

	Sve zainteresirane strane ⁷	Izvešća o napretku projekta, uključujući ekološke i socijalne performanse Zapisnici s javnih konzultacija Izvešća o aktivnostima angažmana zainteresiranih strana Informacije o GM-u Izvešća o pritužbama	Web stranica JP Ceste Federacije BiH	JP Ceste Federalnih banaka	Po potrebi, ali najmanje jednom godišnje
	Izvođači radova, podizvođači, konzultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	Proces generalnog upravljanja radnicima Mjere zaštite na radu, rizici tijekom građevinskih radova, mjere opreza pri gospodarenju otpadom i opasnim materijalima, OZO Plan upravljanja prometom Kodeks ponašanja	Službena korespondencija (e-pošta/faks/pošta) Web stranice izvođača radova Tiskane kopije dokumenata podprojekta u prostorijama/radnim mjestima tvrtki	PIMT i SE	Prilikom potpisivanja ugovora
	Mediji (pisani i elektronički mediji)	Najave projekata (vremenski okvir projektnih aktivnosti i srodne informacije) Informacije o planiranim događajima, javnim skupovima	Službena korespondencija (e-pošta/faks/pošta)	JP Ceste Federalnih banaka	U skladu s dinamikom projekta

⁷Sve zainteresirane strane, uključujući strane na koje projekt utječe, druge zainteresirane strane i ranjive skupine

		Ostale relevantne informacije o projektu, prema potrebi			
Praćenje	Korisnici ⁸		Web stranica JP Ceste Federacije BiH	JP Ceste Federalnih banaka	U roku od 4 godine nakon završetka projekta

⁸Korisnici su skupine koje će imati koristi od Projekta, npr. članovi lokalne zajednice, vladini dužnosnici, nevladine organizacije za zaštitu okoliša, izvođači radova na Projektu, poslovna udruženja, akademske institucije, stanovnici u blizini Projekta, vozači i putnici na posao...

4.3. Planirana strategija angažmana zainteresiranih strana

Predlažu se aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana kako bi se osiguralo da zainteresirane strane dobiju relevantne informacije i prilike da izraze svoja mišljenja o pitanjima koja su za njih relevantna. Kako bi se osigurala odgovarajuća zastupljenost i sudjelovanje različitih zainteresiranih strana, Projekt će koristiti različite metode i tehnike:

1. Javni sastanci: Tim za provedbu i upravljanje projektom (PIMT) organizirat će javne konzultacijske sastanke u različitim fazama projekta. Ovi sastanci obuhvatit će različite teme kao što su projektni dokumenti (ESMF, SEP, LMP, ESMP), provedba projekta, otkup zemljišta, zdravlje i sigurnost zajednice itd.
2. Masovna komunikacija: JP Ceste Federacije BiH angažirat će stručnjaka za odnose s javnošću odgovornog za informiranje, širenje informacija i komunikaciju sa zainteresiranim stranama. Informacije o Projektu redovito će se komunicirati javnosti putem različitih medijskih kanala, uključujući novine i web portale elektroničkih medija. Izbor medija bit će prilagođen svakoj zajednici, uzimajući u obzir vrste i osjetljivost zainteresiranih strana.
3. Informativni materijali: Pisane informacije bit će dostupne javnosti putem brošura, letaka, postera itd. JP Ceste Federacije BiH redovito će ažurirati svoje web stranice s ključnim ažuriranjima projekata i izvješćima o okolišnim i društvenim performansama. Informacije o mehanizmu za pritužbe također će biti dostupne na tim web stranicama.
4. Obuka: Obuka o raznim društvenim i ekološkim pitanjima provest će se za relevantne pružatelje usluga, izvođače radova i njihove radnike. Obrađene teme uključivat će senzibilizaciju za uključivanje/isključivanje, radna pitanja i rizike od rodno uvjetovanog nasilja.
5. Praćenje utjecaja programa: Nakon završetka projekta, praćenje će trajati četiri godine, prateći pokazatelje za procjenu zadovoljstva programom, pozitivnih i negativnih utjecaja, učinkovitosti primljene podrške, uključivosti u procese angažmana i komunikacije s internim zainteresirane stranama. Rezultati ovih procjena, zajedno s predloženim korektivnim mjerama, bit će javno dostupni na web stranicama JP Ceste Federacije BiH.
6. Mehanizam za pritužbe: Za Projekt će se uspostaviti poseban mehanizam za pritužbe. Izradit će se letak s opisom postupka mehanizma za pritužbe i distribuirati ga osobama pogođenim projektom (PAP) i drugim zainteresiranim stranama (OIP) tijekom javnih sastanaka. Informacije o postupku mehanizma za pritužbe bit će dostupne i na web stranicama JP Ceste Federacije BiH. Interna obuka o mehanizmu za pritužbe provest će se za osoblje PIMT-a i izvođača radova. Detaljne informacije o mehanizmu za pritužbe nalaze se u Poglavlju 6.

4.4. Vremenska crta

Vremenski okvir za značajne faze projekta bit će utvrđen u dogledno vrijeme. Nakon svake javne konzultacije, bit će određeno 15 dana za podnošenje dodatnih pisanih komentara, bilo online, poštom ili na druge načine. Tijekom konzultacijskih sastanaka, svim suzaintersirane stranama bit će dostavljene informacije i kontaktni podaci za podnošenje pisanih komentara.

4.5. Pregled komentara

Tim za provedbu i upravljanje projektom (PIMT) nadgledat će prikupljanje komentara zainteresiranih strana, bilo da su dostavljeni u pisanom ili usmenom obliku. Uprava GRM-a rješavat će sve pritužbe.

Tijekom javnih savjetovanja o objavljenim dokumentima, usmeni komentari bit će prikupljeni i sažeti u Zapisniku s savjetovanja. Ovi će se zapisnici nadopuniti svim pisanim komentarima primljenim u roku nakon razdoblja savjetovanja.

Po primitku, komentare će odmah pregledati Specijalist za okoliš i društvena pitanja, odnosno Nadzorni inženjer. Ti će se komentari zatim dokumentirati u obrascu uz službene odgovore na svako pokrenuto pitanje. Ovaj obrazac za odgovor, integriran u Zapisnik s konzultacija, bit će objavljen na web stranicama JP Ceste Federacije BiH. I Zapisnik i obrazac za odgovor bit će dostupni na engleskom i lokalnim jezicima.

4.6. Buduće faze projekta

Zainteresirane strane će redovito primati ažuriranja kako projekt napreduje, uključujući izvješća o okolišnim i društvenim performansama te provedbi Plana sudjelovanja zainteresiranih strana (SEP) i Mehanizma za pritužbe (GM). Tijekom faze provedbe projekta, stručnjak za okolišna i društvena pitanja, kojeg angažira PIMT, sastavljat će izvješća o okolišnim i društvenim performansama. Ova izvješća uključivat će ažuriranja o provedbi SEP-a, s detaljnim aktivnostima sudjelovanja zainteresiranih strana. Izvješća će biti javno dostupna na web stranicama JP Ceste Federacije BiH.

Osim toga, tijekom provedbe Projekta, ažuriranja iz Mehanizma za pritužbe (GM) bit će dostupna na web stranicama JP Ceste Federacije BiH. Ova ažuriranja bit će kategorizirana prema spolu i vrsti pritužbi te će se dosljedno ažurirati kako bi se zainteresirane stranama pružile pravovremene informacije.

5. RESURSI I INSTITUCIONALNE ODGOVORNOSTI ZA PROVEDBU UKLJUČAVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

5.1. Resursi

JP Ceste Federacije BiH bit će zadužene za planiranje i provedbu aktivnosti angažmana zainteresiranih strana, zajedno s relevantnim naporima informiranja, objavljivanja i konzultacija. Preliminarni proračun za provedbu Plana angažmana zainteresiranih strana (SEP) tijekom cijelog Projekta trenutno je dostupan. Međutim, stručnjak za okoliš i društvena pitanja provest će preglede plana kako bi procijenio potrebu za prilagodbama u klasifikaciji zainteresiranih strana ili pristupima angažmanu. Sve potrebne revizije plana bit će izvršene i distribuirane u skladu s tim, uz odgovarajuće prilagodbe proračuna prema potrebi.

Aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana	Količina	Cijena po jedinici (USD)	Ukupni trošak (USD)
1. Plaće osoblja i povezani troškovi ⁹			
<i>Specijalisti za okoliš i društvo</i>		0	0
<i>Putni troškovi za osoblje</i>		0	0
2. Događaji			
<i>Javni sastanci</i>	15	300,00	4.500,00
<i>Ostali sastanci</i>	10	300,00	3.000,00
3. Komunikacijske kampanje			
<i>Komunikacijski materijali (poster, letci)</i>	1	1.500,00	1.500,00
<i>Kampanja za podizanje medijske svijesti o programu bespovratnih sredstava</i>	1	15.000,00	15.000,00
4. Treninzi			
<i>Obuka za PIMT</i>	1	500,00	500,00
<i>Obuka za osoblje izvođača radova</i>	4	500,00	2.000,00
5. Ankete			
<i>Anketa korisnika bespovratnih sredstava</i>	4	1.500,00	6.000,00
6. Glavni menadžer			
<i>Obuka odbora GM</i>	1	500,00	500,00
<i>GM letci</i>	1	1.500,00	1.500,00

⁹JP Ceste FBiH neće zapošljavati niti angažirati dodatno osoblje za projekt. Zaposlenici navedeni u PIMT-u već su članovi osoblja JP Ceste FBiH, te stoga njihove plaće neće utjecati na proračun projekta.

UKUPNO	34.500,00
---------------	------------------

5.2. Upravljanje aktivnostima angažmana zainteresiranih strana i institucionalna odgovornost

Na razini projekta, angažman zainteresiranih strana predvodit će i koordinirati Specijalist za odnose s javnošću (PRS), uz pomoć Specijalista za društvena i ekološka pitanja. PRS će blisko surađivati s PIMT-om i SE-om kako bi se osigurala besprijekorna koordinacija napora za angažman zainteresiranih strana.

6. MEHANIZAM ZA PRITUŽBE

Mehanizam za pritužbe (GM) služi kao platforma za primanje, rješavanje i upravljanje pritužbama, komentarima i prijedlozima vezanim uz projekt. Njegov je primarni cilj osigurati učinkovit način rješavanja pritužbi. Prema zahtjevima Svjetske Banke navedenima u ESS10, svaki projekt mora uspostaviti takav mehanizam u ranoj fazi pripreme projekta kako bi se promptno riješila specifična pitanja.

Projekt će razviti mehanizme za pritužbe kako bi se sustavno evidentirale i pratile sve pritužbe. Cilj ove inicijative je povećati transparentnost i odgovornost, a istovremeno smanjiti rizik od negativnih utjecaja na okoliš i društvo.

Upravni odbor projekta sastojat će se od dvije razine: Odbora za pritužbe (GC) koje će osnovati i kojima će upravljati JP Ceste FBiH, te Središnjeg odbora za pritužbe (CGC) kojim će nadgledati Federalno ministarstvo prometa i komunikacija, poznatijeg kao Mehanizam za pritužbe projekta.

Kako bi se osigurao pristup Upravnom odboru (GM), potencijalni korisnici, zajednice i druge zainteresirane strane mogu podnositi pritužbe putem određenih kanala. GM će omogućiti kontinuirane povratne informacije o projektnim aktivnostima i pružiti rješenja za pojedinačne pritužbe tijekom provedbe. Stoga će GM služiti i kao informativni centar i kao mehanizam za pritužbe na razini projekta, dostupan svima na koje utječu projektne komponente i relevantan za lokalne zajednice na koje utječu projektne aktivnosti.

GM će rješavati pritužbe i komentare sljedećih skupina: pojedinaca ili subjekata izravno pogođenih projektom, potencijalnih korisnika, onih na koje utječe stjecanje zemljišta i preseljenje, zainteresiranih strana zainteresiranih za projekt te stanovnika ili zajednica pogođenih projektnim aktivnostima.

Nadalje, pravni lijekovi dostupni prema nacionalnom zakonodavstvu, kao što su sudovi, inspekcije i upravna tijela, ostat će dostupni.

Međutim, mehanizam za pritužbe za projektne radnike koji se zahtijeva prema ESS2 bit će osiguran zasebno, s detaljima navedenima u Postupku upravljanja radom.

Unatoč niskoj procijenjenoj opasnosti od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja (SEA)/seksualnog uznemiravanja (SH) u Projektu, GM će biti opremljen za rješavanje pritužbi SEA/SH kao mjere predostrožnosti. Ove će pritužbe zasebno rješavati obučeni stručnjaci, slijedeći isti lanac vrijednosti procesa i vremenske okvire detaljno opisane u Poglavlju 6.2.

JP Ceste FBiH odgovorno je za uspostavljanje operativnih Upravnih odbora i informiranje zainteresiranih strana o njihovim ulogama, kontakt osobi i postupcima za pritužbe u pogođenim

područjima. Informacije o Upravnom odboru širit će se putem različitih kanala, uključujući web stranice JP Ceste FBiH, kampanje na društvenim mrežama i letke s detaljnim opisom procesa Upravnog odbora.

6.1. Podnošenje pritužbi

Učinkovito upravljanje pritužbama ovisi o skupu temeljnih načela osmišljenih kako bi se održala pravednost i postupka i njegovih ishoda. Postupak za pritužbe osmišljen je da bude dostupan, učinkovit, jednostavan, razumljiv i besplatan za podnositelja pritužbe. Svaka pritužba može se dostaviti lično, telefonom ili pisanim putem ispunjavanjem obrasca za pritužbe putem interneta ili slanjem putem e-pošte, pošte, faksa ili osobne dostave na određene adrese. Anonimnost se održava za sve pritužbe, a detalji o mjestima prijema bit će široko distribuirani kao dio napora za podizanje svijesti. Primjer obrasca za pritužbe nalazi se u Prilogu 1 ovog SEP-a kao referenca.

6.2. Uprava za pritužbe

Pritužbe će se obrađivati i upravljati na početnoj razini pritužbi – Odborima za pritužbe (GC). Svaka pritužba mora slijediti niz obveznih koraka: primitak, procjena i dodjela, potvrda, istraga, odgovor, praćenje i zatvaranje.

Po primitku, GM će brzo provesti početnu procjenu kako bi utvrdio prirodu i ozbiljnost pritužbe. U roku od tri dana od primitka pritužbe, GM će potvrditi njezinu registraciju i podnositelju pritužbe pružiti osnovne sljedeće korake. Nakon toga, GM će se pozabaviti problemom iz perspektive podnositelja pritužbe, s ciljem razumijevanja njegovih briga i željenih radnji. Zatim će istražiti činjenice i okolnosti te podnositelju pritužbe donijeti konačnu odluku najkasnije 15 dana nakon podnošenja pritužbe. Pritužba se zatvara nakon što je potvrđena provedba rješenja. Čak i u slučajevima kada se ne postigne dogovor ili je pritužba odbijena, svi naponi i radnje poduzete u cilju rješavanja bit će dokumentirani.

Za anonimne pritužbe, nakon potvrde primitka u roku od tri dana od podnošenja, GM će istražiti pritužbu i donijeti konačnu odluku u roku od 15 dana od podnošenja, koja će biti objavljena na web stranici JP Ceste Federacije BiH.

GM će voditi registar pritužbi, dokumentirajući pritužbe primljene putem svih kanala prijema, istovremeno štiteći osobne podatke svakog podnositelja pritužbe u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka. Svaka pritužba bit će zabilježena u registru s bitnim detaljima, uključujući opis pritužbe, datum potvrde primitka podnositelju pritužbe, poduzete radnje (kao što su istraga ili korektivne mjere), datum rješavanja ili davanja povratnih informacija, provjeru provedbe i zatvaranje.

Ako se pritužba ne može zadovoljavajuće riješiti, podnositelj pritužbe ima pravo žalbe. Središnji odbor za pritužbe (CGC) rješavat će takve žalbe, služeći kao drugostupanjska razina za rješavanje pritužbi. CGC će potvrditi primitak žalbe, uključujući detaljno objašnjenje postupka rješavanja i konačne odluke, uz smjernice ako ishod i dalje nije zadovoljavajući za podnositelja pritužbe.

Ako se rješenje ne može postići putem CGC-a, podnositelj pritužbe može se poslužiti formalnim sudskim postupcima dostupnim prema pravnom okviru Federacije BiH. Podnošenje pritužbe GM ne sprječava traženje rješenja od službenih tijela, sudskih ili drugih, u bilo kojem trenutku, kako je predviđeno pravnim okvirom Federacije BiH.

6.3. Izvještavanje o pritužbama i povratnim informacijama korisnika

Osim rješavanja pritužbi, glavni menadžer bit će odgovoran i za zadržavanje i organiziranje primljenih komentara/pritužbi te održavanje Središnjeg dnevnika pritužbi, kojim će upravljati stručnjak za okoliš i sigurnost. Kako bi se osiguralo sveobuhvatno razumijevanje ovog alata i njegovih rezultata, ažuriranja glavnog menadžera bit će dostupna na web stranicama JP Ceste Federacije BiH. Ova ažuriranja će se redovito osvježavati i pružat će pregled po spolu i vrsti pritužbi.

6.4. Zapisnik pritužbi

JP Ceste FBiH će voditi Centralni dnevnik pritužbi kako bi se osiguralo da se svakoj pritužbi dodijeli individualni referentni broj te da se točno prati i evidentira dok se radnje ne dovrše. Prilikom primanja povratnih informacija, uključujući pritužbe, definirat će se sljedeći podaci:

- Tip
- Kategorija
- Rok za rješavanje žalbe
- Dogovoreni akcijski plan

Zapisnik će sadržavati sljedeće detalje:

- Ime podnosioca pritužbe, lokacija i detalji pritužbe
- Datum podnošenja
- Datum kada je Zapisnik pritužbi učitao u bazu podataka projekta
- Detalji predloženih korektivnih mjera
- Datum kada je predložena korektivna mjera poslana podnosiocu pritužbe (ako je primjenjivo)
- Datum kada je žalba zaključena
- Datum kada je odgovor poslan podnosiocu pritužbe

6.5. Kanali za podnošenje pritužbi

Svaka pritužba može se dostaviti GMispunjavanjem obrasca za pritužbu, bilo u tiskanom obliku ili online, ili u bilo kojem drugom formatu koji podnositelj pritužbe preferira. Primjer obrasca za pritužbu nalazi se u Prilogu 1. Pritužbe bilo koje vrste mogu se podnijeti poštom, faksom, telefonom, e-poštom ili osobno koristeći sljedeće podatke za pristup:

Pažnja: PIMT, Mehanizam za pritužbe radnika
Adresa: Terezija br. 54, 71000 Sarajevo
Telefon: +387 33250 370; Faks: +387 33250 400
E-pošta: info@jpcfbih.ba
<https://jpcfbih.ba/bs/kontakt>

Ovaj će se put koristiti dok se ne uspostave prethodno spomenuti GM. Pojednosti o svakoj GM bit će dostavljene u kasnijim fazama i shodno tome distribuirane. Informacije o tim detaljima bit će uključene u Strategiju angažmana i objavljene nakon postupka objavljivanja informacija opisanog u ovom SEP-u.

6.6. Praćenje i izvještavanje o pritužbama

Odbor za žalbe (GC) imat će sljedeće odgovornosti:

- Prikupljanje, sažimanje i analiziranje pritužbi, djelovanje kao lokalne ulazne točke za evidentiranje količine, sadržaja i statusa pritužbi te njihov unos u bazu podataka Project GM-a.
- Praćenje neriješenih problema i predlaganje mjera za njihovo rješavanje.

- Izrada izvješća o aktivnostima GM-a.
- Vođenje središnjeg dnevnika pritužbi.

Središnji odbor za pritužbe (CGC) imat će zadatak:

- Rješavanje pritužbi koje nisu zadovoljavajuće riješene na razini Općeg vijeća.

JP Ceste Federacije Bosne i Hercegovine bit će odgovorne za uključivanje odjeljka koji se odnosi na GM u izvješća o praćenju koja se dostavljaju Svjetskoj Banci. Ovaj odjeljak pružit će ažurirane informacije o sljedećem:

- Status provedbe GM-a, uključujući postupke, obuku, kampanje za podizanje javne svijesti i raspodjelu proračuna.
- Kvalitativni podaci o broju zaprimljenih pritužbi (molbe, prijedlozi, žalbe, zahtjevi, pozitivne povratne informacije) i broju riješenih pritužbi.
- Kvantitativni podaci o vrstama primljenih pritužbi i danim odgovorima, kao i o riješenim problemima i pritužbama koje ostaju neriješene.
- Razina zadovoljstva poduzetim mjerama kao odgovor.
- Sve provedene korektivne mjere.

6.7. Sustav za rješavanje pritužbi SB-a

Zajednice i pojedinci koji smatraju da su negativno pogođeni projektom koji podržava SB mogu podnijeti pritužbe postojećim mehanizmima za rješavanje pritužbi na razini projekta ili Službi za rješavanje pritužbi SB-a (GRS). GRS osigurava da se primljene pritužbe odmah pregledaju kako bi se riješili problemi vezani uz projekt. Zajednice i pojedinci pogođeni projektom mogu podnijeti svoje pritužbe neovisnom inspekcijskom panelu SB-a koji utvrđuje je li šteta nastala ili bi mogla nastati kao rezultat nepoštivanja politika i postupaka SB-a. Pritužbe se mogu podnijeti u bilo kojem trenutku nakon što su problemi izravno dostavljeni SB-u i nakon što je Upravi Banke dopušteno da odgovori. Za informacije o tome kako podnijeti pritužbe korporativnoj Službi za rješavanje pritužbi SB-a (GRS), posjetite <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Za informacije o tome kako podnijeti pritužbe Inspekcijskom panelu Svjetske Banke, posjetite www.inspectionpanel.org.

7. PRAĆENJE I IZVJEŠĆIVANJE

JP Ceste FBiH imat će glavnu odgovornost za prikupljanje podataka o napretku i rezultatima. Povratne informacije i pritužbe primljene putem Upravnog odbora bit će objedinjene i uključene u redovita dogovorena izvješća. Tijekom provedbe projekta, SEP se može revidirati po potrebi, potaknut identifikacijom novih zainteresiranih strana i/ili prepoznavanjem potrebe za alternativnim oblicima angažmana zainteresiranih strana.

7.1. Uključenost zainteresiranih strana u aktivnosti praćenja

Projekt nudi različite načine za zainteresirane strane, posebno one na koje projekt utječe, za praćenje specifičnih aspekata izvedbe projekta i davanje povratnih informacija. JP Ceste Federacije BiH omogućit će Stranama pogođenim projektom (PAP-ovima) podnošenje pritužbi i drugih oblika povratnih informacija. Osim toga, česti i redoviti sastanci zajednice i interakcije s osobljem PIMT-a pružit će prilike PAP-ovima i drugim lokalnim zainteresiranim stranama da izraze svoje zabrinutosti i sudjeluju u aktivnostima angažmana.

7.2. Izvještavanje zainteresiranih strana

Povratne informacije zainteresiranih strana u vezi s nacrtima dokumenata koje zahtijeva ESF bit će odmah pregledane po primitku. Ako povratne informacije ukazuju na potrebu za promjenama, dokumenti će biti revidirani u skladu s tim i objavljeni zajedno s izvješćem o povratnim informacijama.

Nadalje, komentari i pritužbe prikupljeni tijekom provedbe bit će iskorišteni za poboljšanje aktivnosti angažmana zainteresiranih strana, omogućujući prilagodljiv pristup upravljanju tijekom cijelog životnog ciklusa projekta.

Osim toga, izvješća GM-a, s detaljnim opisom primljenih i riješenih pritužbi, bit će dostupna na web stranicama JP Ceste Federacije BiH kako bi se osigurala transparentnost i odgovornost.

PRILOG 1: OBRAZAC ZA PRITUŽBU U VEZI S PROJEKTOM

Broj protokola	
Puno ime (nije obavezno) ¹⁰	
Kontaktne podaci Molimo vas da označite kućicu na koji način želite da vas kontaktiramo	☐ Poštom (Adresa): ☐ Telefonom: ☐ E-poštom:
Preferirani jezik	☐ Bosanski/Hrvatski/Srpski ☐ engleski
Opis pritužbe	Što se dogodilo? Gdje se to dogodilo? Tko je to učinio? Kakav je bio rezultat?
Datum pritužbe i koliko se puta dogodila	
☐ Jednom (datum: _____) ☐ Događilo se više puta (Koliko se puta dogodilo? ____) ☐ U tijeku (Događilo se nedavno)	
Željeni ishod?	

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo vas da ovaj obrazac vratite na:

Pažnja: PIMT, Mehanizam za pritužbe radnika
 Adresa: Terezija br. 54, 71000 Sarajevo
 Telefon: +387 33250 370; Faks: +387 33250 400
 E-pošta: info@jpcfbih.ba
<https://jpcfbih.ba/bs/kontakt>

¹⁰Ako i kada se pritužba podnese anonimno, način komunikacije odgovora podnositelju pritužbe bit će putem javnog objavljivanja (oglasna ploča, web stranica tvrtke), što će osigurati da su informacije dostupne svima, uključujući i osobu koja je podnijela pritužbu.

PRILOG 2: Dijagram toka za obradu pritužbi

