

**PLAN ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH  
STRANA**

za

**Projekat održivog upravljanja čvrstim otpadom**

u

**Bosni i Hercegovini**

Maj 2024.g.

**Sadržaj**

|  |    |
|--|----|
| 1. UVOD .....  | 5  |
| 1.1. Opis projekta .....   | 5  |
| 1.2. Svrha Plana angažmana zainteresiranih strana .....  | 5  |
| 1.3. Sadržaj i struktura Plana za angažmana zainteresiranih strana .....   | 6  |
| 1.4.1. Regulatorni okvir u BiH.....  | 6  |
| 1.4.2. Okolišni i socijalni standard Svjetske banke o angažmanu zainteresiranih strana i objavljivanju informacija (EES10) ..... | 8  |
| 2. SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA  | 10 |
| 3. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA .....   | 10 |
| 3.1. Mapiranje zainteresiranih strana .....  | 10 |
| 3.1.1. Analiza zainteresiranih strana i njihovih potreba.....  | 11 |
| 3.1.2. Proširenje zainteresiranih strana .....   | 13 |
| 4. PROGRAM ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA .....  | 14 |
| 4.1. Svrha i vremenski raspored angažmana zainteresiranih strana.....  | 14 |
| 4.2. Planirana strategija objavljivanja informacija.....   | 15 |
| 4.3. Planirana strategija angažmana zainteresiranih strana.....  | 19 |
| 4.4. Strategija angažmana ugroženih grupa .....  | 23 |
| 4.5. Vremenski okvir .....   | 23 |
| 4.6. Pregled komentara .....   | 23 |
| 4.7. Buduće faze projekta.....   | 23 |
| 5. RESURSI I INSTITUCIONALNE ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU PLANA ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA.....                          | 24 |
| 5.1. Resursi.....  | 24 |
| 5.2. Upravljanje aktivnostima angažmana zainteresiranih strana i institucionalna odgovornost.....                                | 24 |
| 6. MEHANIZAM ZA ŽALBE.....   | 25 |
| 6.1. Podnošenje žalbi .....  | 26 |
| 6.2. Vođenje postupka žalbi.....   | 26 |
| 6.3. Izvještavanje o žalbama i povratne informacije korisnicima .....  | 27 |
| 6.4. Dnevnik žalbi.....  | 27 |
| 6.5. Kanali za prijem žalbi .....  | 27 |
| 6.6. Monitoring i izvještavanje o žalbama .....  | 28 |
| 6.7. WB sistem rješavanja žalbi.....   | 28 |
| 7. MONITORING I IZVJEŠTAVANJE.....   | 29 |
| 7.1. Uključivanje zainteresiranih strana u aktivnosti monitoringa.....   | 29 |
| 7.2. Izvještavanje zainteresiranih strana .....  | 29 |

**Popis tabela**

|   |    |
|---|----|
| Tabela 1: Zakonski zahtjevi u FBiH za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj Projekt..... | 9  |
| Tabela 2: Identifikacija zainteresiranih strana .....   | 14 |
| Tabela 3: Nivo angažmana zainteresiranih strana .....   | 15 |
| Tabela 4: Upitnik za proširenje i ažuriranje .....  | 17 |
| Tabela 5: Strategija objavljivanja informacija .....  | 19 |
| Tabela 6: Strategija angažmana zainteresiranih strana .....                                   | 23 |
| Tabela 7: Plan angažmana zainteresiranih strana – Procijenjeni budžet (5-godišnji).....       | 27 |
| Tabela 8: Institucionalne odgovornosti .....  | 28 |

**Prilozi**

|   |    |
|---|----|
| Prilog 1: Primjer obrasca za žalbe.....               | 34 |
| Prilog 2: Izvještaj sa javnih konsultacija.....       | 35 |
| Prilog 3: Sadržaj za lokaciju specifičnog SEP-a ..... | 34 |

## Skraćenice

|        |  |
|--------|--|
| SWEEP  | Projekat održivog upravljanja čvrstim otpadom                    |
| BDP    | Bruto društveni proizvod   |
| BiH    | Bosna i Hercegovina  |
| EIA    | Procjena uticaja na okoliš                                       |
| ESCP   | Plan okolišnih i društvenih obaveza                              |
| ESF    | Okolišni i društveni okvir                                       |
| ESIA   | Procjena okolišnih i društvenih uticaja                          |
| ESMF   | Okvir za okolišno i društveno upravljanje                        |
| ESMP   | Plan upravljanja okolišem i društvom                             |
| ESMS   | Sistem upravljanja okolišem i društvom                           |
| ESS    | Okolišni i društveni standardi Svjetske banke                    |
| EU     | Evropska Unija   |
| FBiH   | Federacija Bosne i Hercegovine                                   |
| FMOT   | Federalno ministarstvo okoliša i turizma                         |
| FZO    | Fond za zaštitu okoliša  |
| GIIP   | Dobre međunarodne industrijske prakse                            |
| KM     | Konvertibilna marka  |
| LMP    | Procedure upravljanja radnom snagom                              |
| GRM    | Mehanizam rješavanja žalbi                                       |
| M&E    | Monitoring i evaluacija  |
| POG    | Plan organizacije gradilišta                                     |
| EHSG   | Smjernice za okoliš, zdravlje i sigurnost                        |
| E&S    | Okolišno i društveno   |
| PIU    | Jedinica za implementaciju projekta                              |
| RP     | Plan preseljenja   |
| RPF    | Okvir politike preseljenja                                       |
| WB     | Svjetska banka   |
| SEA/SH | Seksualno iskorištavanje i zlostavljanje/Seksualno uznemiravanje |
| SEP    | Plan angažmana zainteresiranih strana                            |
| USD    | Američki dolar   |
| OHS    | Zdravlje i sigurnost na radu                                     |

**Lista pojmova korištenih u dokumentu**

|  |  |
|--|--|
| <b>KONSULTACIJE</b>                          | Proces razmjene informacija i dobivanja povratnih informacija i/ili savjeta od zainteresiranih strana i uvažavanja tih stavova prilikom donošenja projektnih odluka i/ili postavljanja ciljeva i definiranja strategija.   |
| <b>OKOLIŠNI I DRUŠTVENI STANDARDI</b>        | U 10 Okolišnih i društvenih standarda (ESS-ovi) utvrđeni su zahtjevi koji se primjenjuju na sva nova financiranja investicijskih projekata Svjetske banke koji omogućavaju Svjetskoj banci i Zajmoprimcu da upravljaju okolišnim i socijalnim rizicima projekata.  |
| <b>PAP</b>                                   | “Strana zahvaćena projektom” je svaka strana/osoba na koju projekat utiče ili bi na njih mogao uticati zbog stvarnih utjecaja ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturološke prakse, dobrobit ili sredstva za život. Ove zainteresirane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice.  |
| <b>OIP</b>                                   | Druge zainteresirane strane - odnosi se na pojedince, grupe ili organizacije koji su zainteresirani za projekt, zbog mjesta projekta, njegovih karakteristika, njegovih utjecaja ili pitanja povezanih s javnim interesom. Na primjer, ove strane mogu uključivati donosioce regulative, vladine službenike, privatni sektor, znanstvenu zajednicu, akademike, sindikate, organizacije žena, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.   |
| <b>PROJEKT</b>                               | Odnosi se na Projekt održivog upravljanja čvrstim otpadom  |
| <b>ZAINTERESIRANE STRANE</b>                 | Odnosi se na pojedince ili grupe koji: (a) su zahvaćeni ili će vjerovatno biti zahvaćeni projektom ( <i>strane zahvaćene projektom</i> ); i (b) mogu imati interes u projektu ( <i>druge zainteresirane strane</i> ).  |
| <b>ANGAŽMAN ZAINTERESIRANIH STRANA</b>       | Kontinuirani proces u kojem se u okviru Projekta grade i održavaju konstruktivni i održivi odnosi sa zahvaćenim zainteresiranim stranama za vrijeme trajanja projekta. On uključuje niz aktivnosti i interakcija za vrijeme trajanja projekta, kao što su utvrđivanje i analiza zainteresiranih strana, objavljivanje informacija, konsultacije, pregovori i partnerstva sa zainteresiranim stranama, upravljanje pritužbama i izvještavanje prema zainteresiranim stranama i upravljačkim funkcijama.   |
| <b>PLAN ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA</b> | Plan koji pomaže u djelotvornoj saradnji Zajmoprimca sa zainteresiranim stranama za vrijeme cijelog trajanja projekta i u kojem su navedene aktivnosti koje će se implementirati radi upravljanja ili unapređenja saradnje.  |
| <b>UGROŽENE GRUPE</b>                        | Grupe u nepovoljnom položaju ili ugrožene grupe se odnosi na grupe za koje je može biti veća vjerovatnoća da budu nepovoljno pogođene uticajima projekta i/ili se suočavaju s većim ograničenjima od drugih u ostvarivanju koristi od projekta. Takođe je za takve pojedince/grupe veća vjerovatnoća da budu isključeni/ne budu u mogućnosti da u potpunosti učestvuju u glavnom procesu konsultacije, pa za njih, kao takve, mogu biti potrebne specifične mjere i/ili pomoć da im se to omogući. Pri tome će se uzeti u obzir dob, uključujući i stare i maloljetne, kao i okolnosti kad bi mogli biti odvojeni od svojih porodica, zajednice ili drugih pojedinaca od kojih zavise. |

## 1. UVOD

### 1.1. Opis projekta

Podrška Svjetske banke (WB) Bosni i Hercegovini (BiH) kroz Projekat održivog upravljanja čvrstim otpadom ima za cilj da se stvori okruženje u kojem će se podstaknuti reforma sektora upravljanja komunalnim otpadom, što će poboljšati financijsku i operativnu održivost komunalnih preduzeća i omogućiti dalji razvoj sistema i unaprjeđenje komunalnih usluga.

Cilj projekta je da se izgradi nova i unaprijedi postojeća infrastruktura za upravljanje komunalnim otpadom, čime će se unaprijediti usluge prikupljanja, sortiranja, obrade i deponiranja komunalnog otpada. Okvirna područja djelovanja fokusirana su na nabavku opreme za prikupljanje i odvoz komunalnog otpada, nabavku opreme za odvojeno prikupljanje i sortiranje otpada, izgradnju kapaciteta za preradu i zbrinjavanje otpada, te izgradnju novih regionalnih, međuopćinskih i općinskih centara za upravljanje otpadom.

Prepoznajući sektorske izazove upravljanja čvrstim otpadom (SWM) u BiH, SWEEP će podržati integrirani pristup upravljanju čvrstim otpadom (SWM). Poboljšanje upravljanja otpadom u općinama i kantonima koji učestvuju u projektu postaviti će državu na dugoročni put ka kružnoj ekonomiji u kojoj se resursi ponovo koriste, a otpad je minimiziran. Projekt ima za cilj poboljšanje osnovne infrastrukture za prikupljanje, tretman i odlaganje čvrstog otpada i podršku usvajanju dobrih praksi u upravljanju otpadom, uključujući veći povrat troškova i uključivanje javnosti. To će doprinijeti dugoročnoj održivosti usluga čvrstog otpada i pomoći u stvaranju privlačnijeg okruženja za život koje podržava ekonomski rast.

Projekt je osmišljen kako bi postigao svoj cilj kroz tri komponente:

**Komponenta 1:** *Institucionalno jačanje upravljanja čvrstim otpadom,*

**Komponenta 2:** *Podrška integriranom upravljanju otpadom u pravcu cirkularne ekonomije i,*

**Komponenta 3:** *Upravljanje projektom i operativni troškovi.*

Integrirani pristup Projekta SWM-u, uglavnom, ogleda se u dvije glavne komponente projekta. Projekat će podržati institucionalno jačanje i izgradnju kapaciteta na entitetskom i općinskom/kantonalnom nivou kako bi se poboljšali uvjeti za upravljanje otpadom u BiH i pomoglo na putu ka pristupanju EU. Komponenta 2 (Podrška održivom upravljanju otpadom zasnovanom na integriranom upravljanju otpadom i sistemu cirkularne ekonomije) će financirati unapređenje infrastrukture i opreme za prikupljanje, tretman i odlaganje otpada. Investicije u okviru Komponente 2 će biti usmjerene na regionalni i općinski nivo kroz kombinaciju pod-zajmova i grantova.

Postojeći financijski mehanizmi nisu dovoljni da bi uticali na minimiziranje stvaranja otpada, ponovnu upotrebu, reciklažu i smanjenje odlaganja otpada na deponiju koje je trenutno najjeftinija opcija. Projektom će se kroz financijske instrumente podržati tranzicija ka kružnoj ekonomiji. Okvirno područje djelovanja usmjereno je na analizu mogućnosti i definiranje preporuka za reviziju postojećih i uvođenje dodatnih ekonomskih i financijskih instrumenta i mehanizma koji će uticati na smanjenje količine i povećanje stepena iskorištenosti svih kategorija otpada.

### 1.2. Svrha Plana angažmana zainteresiranih strana

U skladu sa zahtjevima Svjetske banke, uključivanje zainteresiranih strana je inkluzivan proces koji se provodi za vrijeme cijelog životnog ciklusa projekta, a najdjelotvorniji je ako se pokrene u ranoj fazi razvoja projekta. Uključivanje treba početi što je ranije moguće u fazi pripreme projekta, jer blagovremena identifikacija i konsultacije sa zainteresiranim stranama omogućavaju uvažavanje stavova i mišljenja tih grupa pri razvoju i implementaciji projekta.

Uključivanje zainteresiranih strana je kontinuiran i iterativan proces putem kojeg Zajmoprimac identificira, komunicira i olakšava dvosmjerni dijalog s osobama zahvaćenim projektnim odlukama i aktivnostima, kao i sa drugim stranama zainteresiranim za projekt. Uvažavaju se različite potrebe raznih grupa i pojedinaca, naročito onih koji se nalaze u nepovoljnom položaju i koji su ugroženi.

Kako bi se na odgovarajući način zadovoljile potrebe različitih grupa, izrađeni su komunikacijski i informacijski kanali za sve identificirane zainteresirane strane u skladu s njihovim potrebama. Koristit će se participativni proces za prikupljanje komentara i prijedloga za dizajn Projekta, koji mogu pomoći u unaprjeđenju dizajna Projekta i

donijeti više prednosti na lokalnom nivou.

Zahtjevi, potrebe i očekivanja zainteresiranih strana utvrdit će se prije izrade dizajna Projekta, dok će PIU i PIT-ovi biti obavezni uspostaviti održivu komunikaciju sa zainteresiranim stranama, i to radi njihovog redovnog informiranja o projektu, kao i radi izvještavanja o potencijalnim izmjenama.

Cilj ovog Plana angažmana zainteresiranih strana (SEP) je unaprijediti i olakšati donošenje odluka vezanih za Projekt i stvoriti mogućnosti za blagovremeno aktivno učešće svih zainteresiranih strana, kao i dati mogućnost svim zainteresiranim stranama da izraze svoja mišljenja i bojazni koje mogu uticati na Projektne odluke. Svrha ovog SEP-a je, prema tome, unaprijediti uključivanje zainteresiranih strana za vrijeme cijelog životnog ciklusa Projekta, kao i provoditi uključivanje zainteresiranih strana u skladu sa zakonima FBiH, kao i zahtjevima iz Okolišnih i društvenih standarda (ESS) Svjetske banke (WB).

Općenito, SEP je razvijen kako bi se: (a) identificirale i analizirale zainteresirane strane uključujući potencijalne korisnike Projekta koji bi mogli biti isključeni ili imati problema u pristupu koristima projekta; (b) postavio okvir za modalitete konsultacija i objavljivanja informacija; (c) omogućilo uspostavljanje platformi putem kojih se može uticati na odluke vezane za Projekt; (d) definirale uloge i odgovornosti različitih aktera u realizaciji SEP-a; i (g) pomoglo pri implementaciji i upravljanju Mehanizmom rješavanja žalbi (GRM).

### 1.3. Sadržaj i struktura Plana angažmana zainteresiranih strana

Ovaj SEP pruža generalne smjernice o tome kako uključiti javnost u sve faze Projekta. Opseg SEP-a slijedi Okolišni i društveni standard 10 Svjetske banke (ESS10). Planirano je angažiranje zainteresiranih strana koje će se provoditi kao sastavni dio 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 realizaciju Plana angažmana zainteresiranih strana
6. Mehanizam za žalbe
7. Monitoring i izvještavanje

## 2. Administrativni i regulatorni oblik

### 2.1. Regulatorni okvir u BiH

Učešće javnosti u BiH uređeno je na nivou entiteta i Brčko Distrikta. Međutim, potrebno je napomenuti da je BiH pristupila *Aarhuškoj konvenciji o pristupu informacijama, sudjelovanju javnosti u odlučivanju i pristupu pravosuđu u pitanjima okoliša* u 2008.g. Aarhuška konvencija daje prava javnosti u vezi sa pristupom informacijama, učešćem javnosti i pristupom pravosuđu, u procesima odlučivanja na nivou vlade o pitanjima koja se tiču lokalnog, državnog i prekograničnog okoliša. U stavu c) člana 2. Konvencije navedeno je da se Konvencija primjenjuje ne samo na vlade na svim nivoima, nego također i na "sva druga fizička ili pravna lica koja imaju javne odgovornosti ili funkcije ili pružaju javne usluge, u vezi s okolišem, pod kontrolom javnog organa." U skladu s Konvencijom, zajmoprimci su dužni:

- **Odgovarati na zahtjeve javnosti za informacijama o okolišu** (bilo koji član javnosti može podnijeti zahtjev, bez obzira na državljanstvo, nacionalnost ili boravište);
- **Redovno sakupljati i objavljivati javnosti informacije o okolišu** i obavještavati javnost da su informacije dostupne; te pružati informacije za hitne slučajeve.

U FBiH, javne konsultacije propisane su zakonom u okviru postupka izrade prostorno-planske dokumentacije,

procjene utjecaja na okoliš (EIA), kao i izdavanja okolišnih i građevinskih dozvola. Tabela 1. u nastavku sadrži zakonske zahtjeve za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj Projekt.

Tabela 1: Zakonski zahtjevi u FBiH za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj Projekt

|  |  |
|--|--|
| <p>Zakon o slobodi pristupa informacijama FBiH<sup>1</sup></p> | <p><b>Slobodan pristup informacijama</b></p> <p>Ovim Zakonom osiguravaju se prava građana na informacije, te se predviđa da svi građani i pravna lica imaju pravo pristupa informacijama pod kontrolom javnog organa, a svaki javni organ ima odgovarajuću obavezu objelodaniti takve informacije.</p>   |
| <p>Zakon o zaštiti okoliša FBiH<sup>2</sup></p>                | <p><b>Javne konsultacije tokom postupka procjene uticaja na okoliš (EIA) i izdavanja okolinske dozvole</b></p> <p>Ovim Zakonom predviđa se da svaka osoba i svaka organizacija mora imati odgovarajući pristup informacijama koje se odnose na okoliš, a kojima raspolažu organi uprave i upravne organizacije, uključujući i informacije o opasnim supstancama i djelatnostima u njihovim zajednicama, kao i mogućnost učešća u donošenju odluka.</p> <p>U skladu sa ovim zakonom, Federalno ministarstvo osigurava učešće javnosti i u odlučivanju za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>projekte kod kojih se vrši prethodna procjena i/ili procjena uticaja na okoliš,</li> <li>sva postojeća postrojenja i nova postrojenja za koja nije potrebna procjena uticaja na okoliš, i</li> <li>prestanak rada, zatvaranje ili uklanjanje pogona i postrojenja.</li> </ol> <p><b>Javne konsultacije tokom postupka procjene uticaja na okoliš (EIA) i izdavanja okolinske dozvole</b></p> <p>Ovim Zakonom predviđa se da svaka osoba i svaka organizacija mora imati odgovarajući pristup informacijama koje se odnose na okoliš, a kojima raspolažu organi uprave i upravne organizacije, uključujući i informacije o opasnim supstancama i djelatnostima u njihovim zajednicama kao i mogućnost učešća u donošenju odluka.</p> <p>U skladu sa ovim zakonom, Federalno ministarstvo osigurava učešće javnosti i u odlučivanju:</p> <p>U postupku razmatranja i odlučivanja o zahtjevu za prethodnu procjenu utjecaja, Federalno ministarstvo je obavezno da dostavi kopiju zahtjeva i osigura besplatan uvid zainteresiranoj javnosti uz priložena dokumenta radi pribavljanja mišljenja. Javnost može, u roku od 30 dana od dana prijema kopije zahtjeva u pisanoj formi, dostaviti u pisanom obliku primjedbe, informacije, analize, ili mišljenja koje smatra bitnim za rješavanje u predmetnom postupku.</p> <p>U postupku ocjene Studije o procjeni utjecaja na okoliš, Federalno ministarstvo je obavezno da dostavi elektronsku kopiju Studije zainteresiranim organima i zainteresiranoj javnosti i objavi Studiju na internet stranici. Federalno ministarstvo obavještava i poziva javnost na javnu raspravu o Studiji. Poziv za javnu raspravu se dostavlja najmanje 15 dana prije dana održavanja javne rasprave. Sugestije i primjedbe javnosti dostavljaju se Federalnom ministarstvu u pisanoj formi u roku od 15 dana od dana održavanja javne rasprave.</p> <p>U postupku razmatranja zahtjeva za okolinsku dozvolu, nadležno ministarstvo obavještava javnost, zainteresirane strane i jedinicu lokalne samouprave o</p> |

<sup>1</sup> Službene novine FBiH br. 32/01, 48/11

<sup>2</sup> Službene novine FBiH br., 15/21



|  |   |
|--|---|
|  | <p>podnesenom zahtjevu za izdavanje okolinske dozvole objavom u najmanje jednim od dnevnih novina na području Federacije BiH. Nadležno ministarstvo i jedinica lokalne samouprave će javno objaviti zahtjev za okolinsku dozvolu kao i prateće dokumente. Zainteresirane strane mogu, u roku od 30 dana od dana objavljivanja obavještenja, dostaviti nadležnom ministarstvu mišljenje o zahtjevu u pisanoj formi. Nacrt rješenja o izdavanju okolinske dozvole, objavljuje se na internet stranici nadležnog ministarstva. Rok za dostavu sugestija i mišljenja javnosti na nacrt rješenja je 8 dana od dana objave.</p> |
| <i>Uredba o jedinstvenoj metodologiji za izradu dokumenata prostornog uređenja<sup>3</sup></i> | <p><b>Javne konsultacije o prostorno planskoj dokumentaciji</b></p> <p>U skladu s ovom Uredbom, učešće javnosti mora se osigurati u toku svih faza izrade prostorno-planske dokumentacije. Prostorni planeri dužni su izraditi Program učešća javnosti, koji uključuje odredbe za učešće javnosti u svim fazama. Osim toga, prostorno-planska dokumentacija mora sadržavati dokaze o javnim konsultacijama, kao što su zapisnici sa javnih rasprava, itd.</p>   |
| <i>Zakon o prostornom uređenju i korištenju zemljišta na nivou FBiH<sup>4</sup></i>            | <p><b>Javne konsultacije u toku izdavanja građevinskih dozvola</b></p> <p>U skladu sa ovim Zakonom, prije izdavanja građevinskih dozvola, Federalno ministarstvo prostornog uređenja mora obezbijediti javni pristup Glavnom projektu, kao i informirati javnost putem javne obavijesti. Javnosti se daje rok od 15 dana za dostavljanje komentara.</p>   |

## 2.2. Okolišni i društveni standard Svjetske banke o angažmanu zainteresiranih strana i objavljivanju informacija (EES10)

Svjetska banka se, u svom Okolišnom i društvenom okviru ("Okvir") koji je stupio na snagu u oktobru 2018.g., opredijelila za put koji vodi ka održivom razvoju. U Okviru su navedeni obavezni zahtjevi u vidu 10 standarda koje zajmoprimci moraju primjenjivati.

Jedan od tih 10 standarda je Angažman zainteresiranih strana i objavljivanje informacija ("ESS10") koji se bavi uključivanjem zainteresiranih strana. Tim standardom prepoznata je važnost otvorene i transparentne saradnje između Zajmoprimca i zainteresiranih strana u projektu kao bitnog elementa dobre međunarodne prakse. Djelotvornim uključivanjem zainteresiranih strana može se unaprijediti okolišna i socijalna održivost projekata, kao i poboljšati prihvaćanje projekata i dati značajan doprinos uspješnom dizajniranju i implementaciji projekata.

Ciljevi ESS10 su sljedeći:

- Uspostaviti sistematski pristup za uključivanje zainteresiranih strana koji će pomoći zajmoprimcima u identifikaciji zainteresiranih strana i izgradnji i održavanju konstruktivnog

<sup>3</sup> Službene novine FBiH br. 63/04, 50/07 i 87/10

<sup>4</sup> Službene novine FBiH br. 2/06, 72/07, 32/08, 4/10, 13/10, 45/10, 85/21 i 92/21

odnosa sa njima, naročito sa stranama zahvaćenim projektom.

- Procijeniti nivo interesa i podrške zainteresiranih strana za projekt i omogućiti uvažavanje stavova zainteresiranih strana u dizajnu i realizaciji okolišnih i socijalnih aspekata projekta.
- Poticati i obezbijediti sredstva za djelotvornu i inkluzivnu saradnju sa stranama zahvaćenim projektom u toku cijelog životnog ciklusa projekta na pitanjima koja bi potencijalno mogla uticati na njih.
- Osigurati blagovremeno, razumljivo, pristupačno i adekvatno objavljivanje odgovarajućih projektnih informacija o okolišnim i socijalnim rizicima i uticajima.
- Obezbijediti stranama zahvaćenim projektom pristupačna i inkluzivna sredstva za iznošenje problema i žalbi, kao i omogućiti zajmoprimcima da odgovore i upravljaju tim žalbama.

Prema definiciji datoj u ESS10, "zainteresirana strana" odnosi se na pojedince ili grupe koji:

- su zahvaćeni ili će vjerovatno biti zahvaćeni projektom (strane zahvaćene projektom - PAP);
- mogu imati interes u projektu (druge zainteresirane strane - OIP).

ESS10 sadrži listu aktivnosti u okviru procesa uključivanja zainteresiranih strana koje trebaju provesti zajmoprimci. Uključivanje zainteresiranih strana podrazumijevat će:

- identifikaciju i analizu zainteresiranih strana;
- planiranje načina uključivanja zainteresiranih strana;
- objavljivanje informacija;
- konsultacije sa zainteresiranim stranama;
- rješavanje i odgovaranje na žalbe; i
- izvještavanje zainteresiranih strana.

U skladu sa ESS10, zajmoprimci su dužni izraditi i implementirati Plan uključivanja zainteresiranih strana (SEP) srazmjerno prirodi i sadržaju projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima. Nacrt SEP-a objavit će se što je prije moguće, a prije procjene projekta, dok će Zajmoprimac tražiti mišljenja zainteresiranih strana o SEP-u, uključujući o identifikaciju zainteresiranih strana, kao i prijedloge budućeg uključivanja. Zajmoprimci su dužni ažurirati SEP ako su izvršene značajne izmjene SEP-a.

U SEP-u se opisuju dinamika i načini uključivanja zainteresiranih strana u toku cijelog životnog ciklusa projekta u skladu sa dogovorom između Banke i zajmoprimaca, uz razlikovanje strana zahvaćenih projektom i drugih zainteresiranih strana. U SEP-u se takođe opisuju sadržaj i dinamika informacija koje se saopćavaju stranama zahvaćenim projektom i drugim zainteresiranim stranama, kao i vrsta informacija koje se traže od njih. U skladu sa ESS10, informacije će se objavljivati na odgovarajućim lokalnim jezicima i na način koji je pristupačan i kulturološki odgovarajući, s obzirom na sve specifične potrebe grupa koje mogu biti različito ili nesrazmjerno zahvaćene projektom ili grupa stanovništva sa potrebama za posebnim informacijama.

Zajmoprimci su dužni izraditi u okviru SEP-a proceduru za rješavanje i odgovaranje na žalbe (mehanizam za žalbe koji služi za zaprimanje i olakšavanje rješavanja bojazni i žalbi strana zahvaćenih projektom). Zajmoprimci su dužni blagovremeno implementirati mehanizam za žalbe i odgovarati na bojazni i žalbe strana zahvaćenih projektom, u vezi sa provođenjem okolišnih i društvenih aspekata projekta.

### 3. SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Imajući u vidu prirodu ovog projekta i da će se on implementirati putem pod-projekata, biće potrebno uraditi za pod-projekte specifične SEP-ove, u koje trebaju biti uključene prethodne aktivnosti angažmana zainteresiranih strana. To znači da svaki pojedini SEP treba biti objavljen i provedene konsultacije prije nego što Banka izvrši njegovo procjenu/odobrenje. Zapisnik s aktivnosti konsultacija za svaki pojedinačni SEP, treba u njega biti uključen u vidu Priloga.

### 4. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA

Dvije široke kategorije zainteresiranih strana prepoznate su u ESS10:

- 1) strane zahvaćene projektom, i
- 2) druge zainteresirane strane.

**Strane zahvaćene projektom (PAP)** uključuju one koje će vjerovatno biti zahvaćene projektom zbog stvarnih utjecaja (pozitivnih i negativnih) ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturne običaje, dobrobit ili egzistenciju. Te zainteresirane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. Oni su pojedinci ili domaćinstva koji će najvjerovatnije zapaziti/osjetiti promjene uslijed okolišnih i društvenih uticaja projekta.

Pojam **druge zainteresirane strane (OIP)** odnosi se na: pojedince, grupe ili organizacije s interesom u projektu, koji može biti zbog projektne lokacije, njegovih karakteristika, njegovih uticaja ili pitanja vezanih za javni interes. Na primjer, te strane mogu uključivati regulatore, vladine dužnosnike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademike, sindikate, organizacije žena, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.

**Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi pojedinci ili grupe (VG)** potencijalno su nesrazmjerno zahvaćeni i imaju manje mogućnosti da ostvare koristi od mogućnosti koje pruža Projekat zbog posebnih poteškoća u pristupu i/ili razumijevanju informacija o Projektu i njegovim okolišnim i društvenim uticajima, kao i strategijama ublažavanja. Takođe je vjerovatnije za takve grupe da budu isključene iz procesa konsultacija.

#### 4.1. Mapiranje zainteresiranih strana

Strane zahvaćene SSWP projektom su:

- Stanovnici kantona, općina i zajednica u kojima se odvijaju projektne aktivnosti,
- Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljenjem, za pod-projekte i pridružene objekte (npr. pristupne ceste),
- Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova,
- Skupljači sekundarnih sirovina,
- Poslovni subjekti u području građevinskih radova.

Strane zainteresirane za SWEEP:

- Kantonalni zavodi za zaštitu kulturno-istorijske baštine,
- Kantonalne inspekcije: rad, građevinarstvo,
- Izvođači, pod-izvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala
- Akademski zajednica/univerziteti, instituti i sl.
- Ovlašteni operateri za prikupljanje i zbrinjavanje pojedinih vrsta otpada,
- NGO/CSO (ekološke; koje se bave osobama s invaliditetom, organizacije žena, manjine; otpad),
- Ministarstvo financija BiH,
- Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa i
- Mediji u BiH (TV, radio, elektronski).

**Ugrožene grupe (VG)** su domaćinstva s nižim primanjima, osobe sa invaliditetom ili slabom pokretljivošću, kao i grupe do kojih je teško doći zbog komunikacijskih prepreka (jezik, nepismenost) i one koje se nalaze na neformalnom tržištu nekretnina ili u okvirima neformalne ekonomije i grupe koje su vrlo siromašne i kojima je niska platežna moć.

Pored toga, pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi pojedinci ili grupe u projektnom području uključuju domaćinstva s niskim prihodima, žene, mlade, domaćinstva čiji je nosilac žena, domaćinstva čiji je nosilac starija osoba ( $\geq$  starosna dob za penziju) bez ikakvog drugog člana domaćinstva koji donosi prihode, lica sa ograničenom pokretljivošću ili lica s invaliditetom i romske grupe. Treba spomenuti da uz navedene grupe ovaj projekt uključuje i specifičnu ugroženu grupu – neformalne skupljače sekundarnih sirovina. Po dostupnim podacima evidentno je da na postojećim deponijama otpada postoji određeni broj skupljača sekundarnih sirovina. Iako se procjenjuje da je taj broj relativno mali (5-10 po odlagalištu<sup>5</sup>), ova grupa zahtjeva određenu pažnju jer ovim projektom mogu biti pogođene neke porodice kojima je ovo jedini izvor prihoda.

Posebne mjere će poduzeti u okviru Projekta kako bi se osiguralo da pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju/ugroženi imaju jednaku priliku za pristup informacijama, da daju povratne informacije ili da podnose žalbe. Angažman specijaliste za društvena pitanja će osigurati proaktivno informiranje svih grupa stanovništva. Podizanje svijesti provest će se u naseljima i selima kako bi se osiguralo veće učešće ciljanog stanovništva. Provest će se fokus grupe ili pojedinačni konsultacijski sastanci posvećeni pojedincima ili grupama u nepovoljnom položaju/ugroženim kako bi se procijenili njihovi stavovi i bojazni.

Za svaki pod-projekt provest će se procjena ugroženosti kao dio pripreme Projekta i te informacije će se iskoristiti za potrebu prilagođavanja metoda i pristupa uključivanju zainteresiranih strana predviđenih u ovom SEP-u, kako bi se premostile sve prepreke za uključivanje koje proizlaze iz njihove ugroženosti. Identifikacija i mapiranje zainteresiranih strana su urađeni za sve komponente projekta. Popis svih zainteresiranih strana prikazan je u tabeli ispod. Komponenta 1: Institucionalno jačanje upravljanja čvrstim otpadom

Tabela 2: Identifikacija zainteresiranih strana

| <b>Komponenta</b>   | <b>Zainteresirane strane</b>                                    | <b>PAP/OIP/VG</b> |
|---|---|-------------------|
| <b>Komponenta 1:</b> Institucionalno jačanje upravljanja čvrstim otpadom                    | Kantonalna ministarstva okoliša – odjeli za upravljanje otpadom | <b>PAP</b>        |
|   | Kantoni   | <b>PAP</b>        |
|   | Općine  | <b>PAP</b>        |
|   | Gradovi   | <b>PAP</b>        |
|   | NGO/CSO   | <b>OIP</b>        |
|   | Mediji  | <b>OIP</b>        |
| <b>Komponenta 2:</b> Podrška integriranom upravljanju otpadom u pravcu cirkularne ekonomije | Kantonalna ministarstva okoliša – odjeli za upravljanje otpadom | <b>PAP</b>        |
|   | Kantoni   | <b>PAP</b>        |
|   | Općine  | <b>PAP</b>        |
|   | Gradovi   | <b>PAP</b>        |
|   | NGO/CSO   | <b>OIP</b>        |
|   | Mediji  | <b>OIP</b>        |
|   | Osobe koje žive u neposrednoj blizini gradilišta                | <b>VG</b>         |
|   | Lokalno stanovništvo  | <b>VG</b>         |
|   | Ugrožene grupe  | <b>VG</b>         |
| Neformalni skupljači sekundarnih sirovina   | <b>VG</b>   |                   |
| <b>Komponenta 3.</b> Upravljanje projektom i operativni troškovi                            | Federalno ministarstvo okoliša i turizma - PIU                  | <b>PAP</b>        |
|   | Kantonalna ministarstva okoliša – PIT-ovi                       | <b>PAP</b>        |
|   | Općine  | <b>PAP</b>        |
|   | Svjetska banka  | <b>PAP</b>        |
|   | Ministarstvo financija BiH                                      | <b>OIP</b>        |
|   | Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH           | <b>OIP</b>        |

## 4.2 Analiza zainteresiranih strana i njihovih potreba

Identificirane zainteresirane strane i stepen njihovog uticaja koji se poredi s interesom koji oni mogu imati u Projektu odredit će vrstu i učestalost aktivnosti njihovog uključivanja. Dodavanje i popunjavanje matrice (uticaja i interesa) poput ove koja je predstavljena ispod, može biti korisno pri određivanju gdje treba usmjeriti napore na

<sup>5</sup> „Analiza sektora upravljanja čvrstim komunalnim otpadom: Analiza sistema produžene odgovornosti proizvođača u Bosni i Hercegovini za ambalažu, ambalažni otpad i EE otpad“, 2017

uključivanju zainteresiranih strana.

### Matrica uticaja i interesa

|               |                      |                      |               |
|---------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Nivo utjecaja |                      |                      |               |
| Visok         | Uključiti/angažirati | Uključiti/angažirati | Partner       |
| Srednji       | Informisati          | Konsultovati         | Konsultovati  |
| Nizak         | Informisati          | Informisati          | Konsultovati  |
|               | Nizak                | Srednji              | Visok         |
|               |                      |                      | Nivo interesa |

Naredna tabela identificira ključne zainteresirane strane u Projektu, prirodu njihovog interesa za Projekat i nivoe njihovih interesa i uticaja na Projekat, a zasniva se na kodu boja kako je dato u gornjoj matrici.

Tabela 3: Nivo uključivanja zainteresiranih strana

| Komponenta   | Zainteresirana strana   | PAP/OIP/VG | Priroda interesa  | Nivo interesa | Nivo uticaja | Nivo uključivanja |
|--|---|------------|---|---------------|--------------|-------------------|
| <b>Komponenta 1:</b><br>Institucionalno jačanje upravljanja čvrstim otpadom                    | Kantonalna ministarstva okoliša – odjeli za upravljanje otpadom | PAP        | Korist od uredenog sistema upravljanja čvrstim otpadom kroz usvajanje seta zakona, odredbi, regulativa i sl. na nivou FBiH                                    | Visok         | Visok        | Partner           |
|  | Kantoni   | PAP        | Korist od donošenja zakonskih odredbi po pitanju upravljanja čvrstim otpadom na kantonalnom nivou   | Visok         | Visok        | Partner           |
|  | Općine  | PAP        | Korist od donošenja zakonskih odredbi po pitanju upravljanja čvrstim otpadom na općinskom nivou   | Visok         | Srednji      | Konsultirati      |
|  | Gradovi   | PAP        | Uredniji sistem upravljanja otpadom, efikasnije prikupljanje i zbrinjavanje otpada, uspostavljen sistem reciklaže otpada, iskorištavanje otpada u druge svrhe | Visok         | Srednji      | Konsultirati      |
|  | NGO/CSO   | OIP        | Zainteresirani za okolišne i društvene aspekte u vezi sa upravljanjem otpadom   | Srednji       | Nizak        | Informirati       |
|  | Mediji  | OIP        | Redovno prenošenje informacija u vezi sa Projektom, osiguravaju vidljivost Projekta i olakšavaju angažman zainteresiranih strana                              | Srednji       | Nizak        | Informirati       |
| <b>Komponenta 2:</b><br>Podrška integriranom upravljanju otpadom u pravcu cirkularne ekonomiji | Kantonalna ministarstva okoliša – odjeli za upravljanje otpadom | PAP        | Korist od usvajanja seta zakona, odredbi, regulativa i sl. na nivou kantona   | Visok         | Visok        | Partner           |
|  | Kantoni   | PAP        | Bolji sistem prikupljanja i zbrinjavanja otpada, uređenije glavne deponije  | Visok         | Visok        | Partner           |
|  | Općine  | PAP        | Bolji sistem prikupljanja i zbrinjavanja otpada, uređenije općinske deponije  | Visok         | Visok        | Partner           |

|   |   |     |  |         |         |                      |
|---|---|-----|--|---------|---------|----------------------|
|   | Gradovi   | PAP | Funkcionalnije upravljanje otpadom, manje divljih deponija, manje zagađenje urbanih i ne-urbanih sredina   | Srednji | Srednji | Konsultirati         |
|   | NGO/CSO   | OIP | Zainteresirani za okolišne i društvene aspekte u vezi sa upravljanjem otpada   | Srednji | Nizak   | Informirati          |
|   | Mediji  | OIP | Redovno prenošenje informacija u vezi sa Projektom, osiguravaju vidljivost Projekta i olakšavaju angažman zainteresiranih strana   | Srednji | Nizak   | Informirati          |
|   | Osobe koje žive u neposrednoj blizini gradilišta      | VG  | Uređen sistem prikupljanja i odvoza otpada, mogućnost recikliranja, manje divljih deponija, manje zagađenja  | Visok   | Srednji | Konsultirati         |
|   | Lokalno stanovništvo                                  | VG  | Uređen sistem prikupljanja i odvoza otpada, mogućnost recikliranja, manje divljih deponija, manje zagađenja.   | Srednji | Nizak   | Informirati          |
|   | Ugrožene grupe  | VG  | Uređen sistem prikupljanja i odvoza otpada, mogućnost recikliranja, manje divljih deponija, manje zagađenja.   | Srednji | Srednji | Konsultirati         |
|   | Neformalni skupljači sekundarnih sirovina             | VG  | Prikupljanje sekundarnih sirovina i njihova preprodaja, obezbjeđenje uslova za život, zarada   | Visok   | Nizak   | Konsultirati         |
| <b>Komponenta 3.</b><br>Upravljanje projektom i operativni troškovi | Federalno ministarstvo okoliša i turizma - PIU        | PAP | Glavni partner WB na projektu. Takođe, implementira projekt, koordinira i upravlja, prati i izvještava, nadzire okolišne i društvene rizike, nadzire proces nabavki, upravlja žalbama i finansijsko upravljanje. | Visok   | Visok   | Partner              |
|   | Kantonalna ministarstva okoliša – PIT-ovi             | PAP | Pružaju podršku realizaciji projektnih aktivnosti  | Visok   | Visok   | Partner              |
|   | Općine  | PAP | Pružaju podršku realizaciji projektnih aktivnosti  | Visok   | Visok   | Partner              |
|   | Svjetska banka  | PAP | Interes u postizanju razvojnih ciljeva projekta i usklađenost sa ESS   | Visok   | Visok   | Partner              |
|   | Ministarstvo financija BiH                            | OIP | Financijski nadzor   | Visok   | Visok   | Partner              |
|   | Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH | OIP | Financijski i politički nadzor   | Srednji | Visok   | Uključiti/angazirati |

### 4.3. Proširenje zainteresiranih strana

Ovaj Projekt će imati značajan broj ekonomski različitih grupa koje su zainteresirane za projekt na različitim nivoima. Možda će se u okviru Projekta ponovo trebati razmotriti lista zainteresiranih strana i provjeriti postoji li potreba da se ta lista proširi i da se uključe i druge zainteresirane strane u toku Projekta. To će se uraditi popunjavanjem upitnika za proširenje zainteresiranih strana, prikazanim u nastavku, u ključnim trenucima u toku implementacije Projekta (npr. nakon prvog poziva za grantove, na sredini perioda implementacije, u slučaju značajnih izmjena u dizajnu projekta, itd.). Potencijalno ažuriranje bit će dio monitoringa i evaluacije (M&E) Projekta.

Tabela 4: Upitnik za proširenje i ažuriranje

| UPITNIK ZA PROŠIRENJE I AŽURIRANJE ZAINTERESIRANIH STRANA   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> DA<br><input type="checkbox"/> NE<br><br><i>Ako je odgovor ne, lista zainteresiranih strana u okviru Projekta treba se proširiti</i>   | <p>Je li naša sadašnja lista usmjerena na relevantne zainteresirane strane koje su važne za naše sadašnje i buduće aktivnosti?</p> <p><i>(Odgovori trebaju biti zasnovani na poznavanju Projekta, zaprimljenim povratnim informacijama i registriranim žalbama za rješavanje neadekvatnih konsultacija, kao i na povratnim informacijama iz savjetodavnih službi i tehničke pomoći u toku njihovog angažmana)</i></p>   |
| <input type="checkbox"/> Da<br><input type="checkbox"/> Ne<br><br><i>Ako je odgovor ne, treba se ponovo razmotriti procjena potreba ili se treba provesti dopunska te se treba ponovo razmotriti lista zainteresiranih strana</i><br><br><input type="checkbox"/> Da<br><input type="checkbox"/> Ne<br><br><i>Ako je odgovor ne, lista zainteresiranih strana treba se ponovo razmotriti, kao i kriteriji za prihvaćanje i evaluaciju</i> | <p>Jesmo li dobro upoznati odakle dolaze zainteresirane strane, šta mogu željeti, kao i da li će biti zainteresirane za saradnju u okviru Projekta i zašto?</p> <p><i>(Odgovori trebaju biti zasnovani na učestalosti obraćanja zainteresiranih strana kroz komunikacijske kanale mimo komunikacijskih kanala u okviru Projekta, sa prijedlogom za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti, itd.)</i></p> <p>Je li sadašnja strategija uključivanja adekvatno usmjerena na potencijalne korisnike Projekta iz svih ugroženih grupa?</p> <p><i>(Odgovori trebaju biti zasnovani na dnevniku uključivanja zainteresiranih strana u vezi s rodnim aspektima i žalbama zaprimljenim od svih ugroženih grupa usmjerenim na nedovoljnu inkluziju i/ili pristup koristima od Projekta)</i></p> |

## 5. PLAN ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA

### 5.1 Svrha i vremenski raspored angažmana zainteresiranih strana

Angažman zainteresiranih strana je kreiran na način da uspostavi efikasnu platformu za interakciju s PAP i OIP o ishodu implementacije Projekta. Značajan angažman zainteresiranih strana tokom projektnog ciklusa važan je aspekt dobrog upravljanja Projektom i pruža mogućnosti za sljedeće:

- Osiguranje svrsishodnog uključivanja građana,
- Traženje povratnih informacija u svrhu dizajniranja, implementacije, monitoringa i evaluacije Projekta,
- Pojašnjenje ciljeva i sadržaja Projekta i upravljanje očekivanjima od Projekta,
- Procjena i ublažavanje rizika Projekta,
- Bolje projektne rezultate i koristi,
- Širenje informacija o Projektu,
- Rješavanje pritužbi na Projekat.

Vrste aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana i njihova učestalost prilagođene su glavnim fazama Projekta:

1. Priprema Projekta (uključujući izradu ESMF, ESCP, LMP, RPF, i SEP; izrada specifičnih RP-ova i ESMP-ova);
2. Implementacije projekta (uključujući pozive za podnošenje zahtjeva za dodjelu grantova, nabavke izvođača radova i roba, pružanje usluga/građevinski radovi);
3. Monitoring projekta (tokom i nakon implementacije projekt).



Specifične SEP tabele za sve projektne aktivnosti bit će pripremljene kada bude poznato više detalja o aktivnostima i njihovim lokacijama. U SEP tabelama će se preispitati lista identificiranih zainteresiranih strana i izvršiti njihova analiza, te će osigurati da se odgovarajuće i preciznije identificiraju oni (i) koji su pogođeni ili će vjerojatno biti pogođeni projektom (strane pogođene projektom), i (ii) mogu biti zainteresirani za projekt (druge zainteresirane strane).

## 5.2. Planirana strategija objavljivanja informacija

Nacrti svih dokumenata prema odredbama ESF-a (tj. ESMF, ESCP, SEP, LMP, RPF) bit će javno objavljeni najmanje 15 dana prije javnih konsultacija na web stranicama PIU, kantonalnih vlada i Svjetske banke. Paketi za objavu podataka uključivat će:

1. Najavu projekta, uključujući:
  - a. Kratak opis projekta
  - b. Opis aranžmana za javne konsultacije (vrijeme, mjesto...)
  - c. Načine dostavljanja komentara i povratnih informacija
  - d. Ključne rokovi
2. Odgovarajući nacrt dokumenata

Javna objava nacrta dokumenata i Projekta bit će najavljena putem radija, televizije, pisanih i elektroničkih medija, kao i svih dostupnih službenih računa na društvenim mrežama i web stranicama PIU i kantonalnih vlada kao dio iznad opisanih ukupnih aktivnosti angažmana zainteresiranih strana.

Stručnjak za okolišna i društvena pitanja PIU-a pregledat će komentare na sve objavljene dokumente. Glavni komentari bit će ugrađeni u konačnu verziju dokumenata i objavljeni, zajedno s Izvještajem o javnim konsultacijama, tj. (i) spiskom medija u kojima je izvršeno objavljivanje, (ii) sadržajem objave, (iii) vremenom objave, (iv) spiskom primljenih povratnih informacija, (v) zapisnikom sa javnih konsultacija, (vi) spiskom prisutnih.

Instrumenti upravljanja specifični za lokaciju razvijeni za upravljanje okolišnim i društvenim (E&S) rizicima i uticajima, kao što su Planovi okolišnog i društvenog upravljanja (ESMP), Planovi preseljenja (RP) bit će objavljeni na isti način kao i E&S dokumenti urađeni tokom pripreme Projekta. PIU i PIT-ovi će biti odgovorni za provođenje javnih konsultacija, prikupljanje i ugrađivanje povratnih informacija u konačnu verziju dokumenata i ponovno objavljivanje dokumenata.

Tokom realizacije Projekta, kontakt osobe za E&S pitanja, angažirani od strane PIT-ova će pripremati tromjesečne izvještaje o učinku E&S aktivnosti realiziranih u pojedinim kantonima koji će uključivati ažurirane informacije o realizaciji SEP-a. Tromjesečni izvještaji će biti objavljeni na web stranicama kantonalnih vlada i PIU-a.

Tokom realizacije Projekta, kvartalne informacije o GRM će biti dostupne na web stranicama kantonalnih vlada i PIU-a. Informacije će biti razvrstane po polu, vrsti žalbe i redovno ažurirane.

Dokumenti izvođača koji se odnose na upravljanje okolišnim i društvenim rizicima (što može uključivati Plan upravljanja saobraćajem, kodekse ponašanja za zaposlenike i ugovorne radnike, itd.) bit će dostupni na web stranici kantonalnih vlada i izvođača, prema potrebi. Informacije o vremenskom rasporedu građevinskih radova i povezane informacije bit će javno objavljene putem raznih medija, novina i radija, što je prije moguće, a najmanje 2 sedmice prije početka radova.

Tokom monitoringa Projekta, a kako bi se osigurala njegova transparentnost, izvještaji o provedenim anketama o zadovoljstvu bit će dostupni na web stranicama kantonalnih vlada i PIU-a.



Tabela 5: Strategija objavljivanja informacija

| Faza projekta   | Ciljane zainteresirane strane   | Informacije/dokumenti koji se objavljuju   | Metoda objavljivanja   | Vrijeme                                   | Lokacija                       | Odgovornost  |
|---|---|--|--|---|--------------------------------|--------------|
| Priprema projekta (ESMF, LMP, RPF, SEP, za lokaciju specifični ESMP-ovi i RP-ovi) | Sve zainteresirane strane   | Najava projekta<br>Projektni dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, RPF, LMP)<br>Pozivi na javne konsultacije  | Web stranica PIU<br>Web stranica Kantonalnih vlada<br>Službeni profili na društvenim mrežama PIU i Vlada kantona<br>Mediji (radio, televizija, pisani i elektronski mediji)  | Najmanje 15 dana prije javne konsultacije | Svi projektni kantoni          | PIU          |
|   | Kantonalne vlade, Kantonalna ministarstva okoliša Općine  | Najava projekta<br>Projektni dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, RPF, LMP)<br>ESMP-ovi i za lokaciju specifični RP-ovi<br>Pozivi na javne konsultacije  | E-mail   | Najmanje 15 dana prije javne konsultacije | Svi projektni kantoni          | PIU          |
|   | Stanovnici u blizini projekta<br>Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova<br>Pravne osobe u području građevinskih radova<br>Općine<br>NGO/CSO | ESMP-ovi<br>Informacije o procesu GRM<br>Informacije o kontakt detaljima PIT-ova i kanalima za prijem GRM<br>Pozivi na javne konsultacije  | Web stranica PIU<br>Web stranice općina i kantona<br>Službeni profili na društvenim mrežama PIU<br>Info-pultovi općina (po potrebi i mjesnih zajednica)<br>Letak s podacima o GRM<br>Mediji (radio, televizija, pisani e elektronski mediji) | Najmanje 15 dana prije javne konsultacije | Svi projektni kantoni i općine | PIT-ovi      |
|   | Sve zainteresirane strane   | Zapisnici sa sastanaka javnih konsultacija   | Web stranica PIU<br>Web stranica Kantonalnih vlada   | Najmanje 15 dana prije javne konsultacije | Svi projektni kantoni i općine | PIU, PIT-ovi |
| Implementacija  | Kantonalne vlade, Kantonalna ministarstva okoliša Općine<br>Kantonalni zavodi za zaštitu kulturno-historijske baštine                                 | Najave projekta (vremenski raspored projektnih aktivnosti i srodne informacije)<br>Pozivi na sastanke, radionice, treninge<br>Izvještaji sa sastanaka, radionica, treninga<br>Izvještaji o napretku projekta uključujući | E-mail   | Redovno u skladu s dinamikom projekta     | Svi projektni kantoni i općine | PIU          |

|  |   | E&S performanse  |   |   |                                |                            |
|--|---|--|---|---|--------------------------------|----------------------------|
|  | Stanovnici u blizini projekta<br>Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova<br>Pravne osobe u području građevinskih radova<br>NGO/CSO | Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vremenski raspored i srodne informacije)<br>Pozivi na javne konsultacije<br>Izveštaji sa javnih konsultacija<br>Plan upravljanja saobraćajem<br>Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti zajednice<br>Informacije o procesu GRM  | Web stranica PIU<br>Web stranice općina<br>Posteri, leci<br>Službeni profili na društvenim mrežama PIU i općina<br>Info-pultovi općina (po potrebi i mjesnih zajednica)<br>Letak s podacima o GRM | Najmanje 2 sedmice prije početka radova | Svi projektni kantoni i općine | PIU i PIT-ovi              |
|  | Sve zainteresirane strane   | Informacije o kontakt detaljima PIT-a i prijemnim kanalima za GRM, izvođačima, konsultantima za nadzor kada budu imenovani.<br><br>Izveštaji o napretku projekta uključujući E&S performanse<br>Zapisnici sa javnih konsultacija<br>Izveštaji o aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana<br>Informacije o procesu GRM<br>Izveštaji o žalbama | Mediji (radio, televizija, pisani i elektronski mediji)<br><br>Web stranica PIU<br>Web stranica Kantonalnih vlada   | Kvartalno                               | Svi projektni kantoni i općine | PIU, PIT-ovi<br>Timovi GRM |
|  | Sve zainteresirane strane   | Informacije o procesu GRM  | Obavijesti i leci koji sadrže informacije o GRM na gradilištima   | Nakon potpisivanja ugovora o radovima   | Svi projektni kantoni i općine | PIT-ovi<br>Izvođači        |
|  | Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala   | Informacije o procesu radničkog GRM<br>Mjere zaštite na radu, rizici tokom građevinskih radova, mjere opreza pri upravljanju otpadom i opasnim materijalima, lična zaštitna oprema<br>Plan upravljanja saobraćajem<br>Kodeks ponašanja   | Službena korespondencija (e-mail/fax/pošta)<br>Web stranica Kantonalnih vlada<br>Web stranica izvođača<br>Printane kopije dokumenata podprojekata u prostorijama izvođača/na gradilištima         | Nakon potpisivanja ugovora o radovima   | Svi projektni kantoni i općine | PIT-ovi<br>Izvođači        |
|  | Mediji (TV, radio,  | Najave projekta (vremenski raspored  | Službena korespondencija (e-  | Redovno u skladu s                      | Svi projektni                  | PIU                        |

|            | elektronski)                    | projektnih aktivnosti i srodne informacije)<br>Pozivi na javne konsultacije<br>Informacije o planiranim sastancima<br>Ostale relevantne informacije o projektu, prema potrebi | mail/fax/pošta)                             | dinamikom projekta | kantoni i općine                         | PIT-ovi |
|------------|---------------------------------|---|---|--------------------|--|---------|
| Monitoring | Mediji (TV, radio, elektronski) | Obavještenja javnosti o pozitivnim promjenama u upravljanju otpadom, ostale informacije vezane za projekat  | Službena korespondencija (e-mail/fax/pošta) | Povremeno          | Sve općine i kantoni zahvaćene projektom | PIT     |

### 5.3. Planirana strategija angažmana zainteresiranih strana

Aktivnosti angažmana zainteresiranih strana predlažu se kako bi se zainteresiranim stranama pružile relevantne informacije i prilike da izraze svoje stavove o temama koje su im važne. Kako bi se osigurala odgovarajuća zastupljenost i učešće različitih zainteresiranih strana, Projekt će se oslanjati na različite metode i tehnike.

- **Javni sastanci:** PIU i PIT-ovi, svaki u okviru svojih dodijeljenih odgovornosti, organizirat će sastanke javnih konsultacija u različitim fazama Projekta, kao što su projektni dokumenti (ESMF, SEP, RPF, LMP, ESMP, RP), pitanja procesa otkupa zemljišta/preseljenja, grant program i građevinski radovi. Tokom procesa otkupa zemljišta/preseljenja, PIU i PIT-ovi će se oslanjati na podršku odgovarajućih općina koje će pomoći u organiziranju sastanaka zajednice na svim pogođenim lokacijama.
- **Komunikacija putem masovnih medija/društvenih mreža:** PIU i PIT-ovi će angažirati specijalistu/kontakt osobu za društvena pitanja koji će, između ostalog, biti odgovoran za pružanje pomoći za objavljivanje, širenje informacija i komunikaciju sa zainteresiranim stranama. Informacije o projektu će se redovno prenositi javnosti u raznim vrstama medija, kao što su TV, radio, novine, web portali, društvene mreže. Prikladan mediji za komunikaciju bit će odabran za svaku zajednicu uzimajući u obzir vrstu i osjetljivost zainteresiranih strana.
- **Komunikacijski materijali:** Pisane informacije bit će objavljene javnosti putem različitih komunikacijskih materijala, uključujući brošure, letke, plakate, itd. PIU i kantonalne vlade će takođe redovno ažurirati svoju web stranicu (barem kvartalno) s ključnim informacijama o projekatu i izvještajima o okolišnom i društvenom učinku Projekta na engleskom i bosanskom/hrvatskom/srpskom jeziku. Web stranica će takođe pružiti informacije o Projektom mehanizmu za žalbe.
- **Info pultovi** će biti postavljeni u prostorijama kantonalnih vlada i općina zahvaćenih projektom kako bi lokalnim stanovnicima pružili informacije o aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana, o građevinskim radovima, kontakt podaci prijemnih kanala za GRM. Printani primjerci projektne dokumentacije, brošura i letaka bit će dostupne na ovim info pultovima.
- **Obuke, radionice:** Bit će organizirane obuke o raznim društvenim i okolišnim pitanjima namijenjene relevantnim vladinim ili nevladinim pružateljima usluga, izvođačima radova i njihovim radnicima. Teme će obuhvatiti senzibilizaciju za uključivanje/isključivanje, pitanja radne snage, rizici od rodno zasnovanog nasilja, itd.
- **Mehanizam za žalbe:** Za potrebe Projekta uspostaviti će se mehanizam za žalbe. Izradit će se letak sa procedurama GRM-a i distribuirati PAP i OIP na javnim sastancima tokom svake faze Projekta, te će isti biti dostupan na info-pultovima kantonalnih vlada i općina, kako bi se lokalno stanovništvo upoznalo s kanalima i procedurama za rješavanje žalbi. Realizirat će se obuka o GRM za osoblje PIU-a, PIT-ova i izvođača. Informacije o proceduri GRM-a takođe će biti dostupne na web stranicama PIU-a i kantonalnih vlada.

Tabela 6: Strategija angažmana zainteresiranih strana

| Faza projekta  | Ciljane zainteresirane strane   | Tema za uključivanje  | Korištena metoda   | Vrijeme  | Lokacija                                      | Odgovornost |
|--|---|---|--|--|---|-------------|
| Priprema Projekta (ESMF, LMP, RPF, SEP, specifični ESMP-ovi, RP-ovi i LRP-ovi) | Sve zainteresirane strane   | Projektne dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, RPF, LMP)  | Sastanci javnih konsultacija   | Nakon odobrenja dokumenata od strane Svjetske banke  | Svi projektni kantoni                         | PIU         |
|  | Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem NGO/CSO   | Projektne dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (RPF, RP)<br>Informacije o pod-projektu - sadržaj, obrazloženje<br>Postupak otkupa zemljišta<br>Stope naknada i metodologija<br>Opcije otkupa/preseljenja i obnove egzistencije<br>Pomoć pri prikupljanju službenih dokumenata za ranu uknjižbu zemljišta<br>Informacije o procesu GRM | Sastanci javnih konsultacija o otkupu zemljišta / preseljenju, GRM<br>Odvojeni konzultacijski sastanci za ranjive grupe<br>Odvojeni konzultacijski sastanci sa NGO/CSO koji rade s osobama s invaliditetom, organizacije žena, okolišne itd. (prema potrebi) | Nakon odobrenja RP od strane Svjetske banke<br>Prije pokretanja postupka eksproprijacije     | Pogođene lokacije u svim projektnim kantonima | PIT         |
|  | Općine  | Informacije o pod-projektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi<br>Postupak otkupa zemljišta<br>Aktivnosti koordiniranja<br>Informacije o procesu GRM  | Zatvoreni sastanci<br>Zajednički sastanci javnih konsultacija sa PAP   | Nakon odobrenja RP-ova od strane Svjetske banke<br>Prije pokretanja postupka eksproprijacije | Pogođene općine u svim projektnim kantonima   | PIT-ovi     |
|  | Stanovnici u blizini projekta<br>Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova<br>Pravne osobe u području građevinskih radova<br>NGO/CSO | Informacije o pod-projektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja<br>Informacije o procesu GRM   | Sastanci javnih konsultacija o ESMP, GRM, odvojeni konzultacijski sastanci za ranjive grupe<br>Odvojeni konzultacijski sastanci sa NGO/CSO koji rade s osobama s invaliditetom, organizacije žena, okolišne itd. (prema potrebi)                             | Nakon odobrenja ESMP od strane Svjetske banke  | Pogođene lokacije                             | PIT         |
|  | Neformalni skupljači otpada   | Informacije o projektu/pod-projektu<br>Informacije o izradi LRP planova na nivou pod-projekata  | Sastanci i javne konsultacije<br>Info pultovi  | Po potrebi u ovisnosti o broju skupljača   | Lokacije pod-projekata                        | PIT         |

|                |   |   |   |  |                       |                                |
|----------------|---|---|---|--|-----------------------|--------------------------------|
|                | Osoblje PIU, PIU i PIT-ova  | Okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja<br>Senzibilizacija za uključivanje/isključivanje, pitanja radne snage, rizici od rodno zasnovanog nasilja<br>Informacije o projektnom i radničkom GRM Kodeks ponašanja  | Obuke   | Po potrebi   | Svi projektni kantoni | PIU                            |
| Implementacija | Kantonalne vlade, kantonalna ministarstva okoliša   | Potrebe zainteresiranih strana za izgradnjom kapaciteta, opremom, uslugama  | Konsultacijski sastanci   | Prije nabavke roba i usluga  | Svi projektni kantoni | PIU                            |
|                | Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala | Okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja<br>Senzibilizacija za uključivanje/isključivanje, pitanja radne snage, rizici od rodno zasnovanog nasilja<br>Informacije o radničkom GRM<br>Mjere zaštite na radu, rizici tokom građevinskih radova, mjere opreza pri upravljanju otpadom i opasnim materijalima, LZO<br>Kodeks ponašanja | Obuke   | Nakon potpisivanja ugovora o radovima  | Svi projektni kantoni | PIT-ovi                        |
|                | NGO/CSO   | Okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja<br>Informacije o procesu GRM  | Odvojeni konzultacijski sastanci za ranjive grupe<br>Odvojeni konzultacijski sastanci sa NGO/CSO koji rade s osobama s invaliditetom, | Prije početka radova   | Svi projektni kantoni | PIU za komponentu 2<br>PIT-ovi |
|                | Općine  | Projektne dokumentacije za pod-projekte<br>Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vrijeme i povezane informacije)<br>Dozvole  | Zatvoreni sastanci  | U trenutku ishodenja odgovarajućih lokacijskih/građevinskih dozvola, ako je potrebno | Svi projektni kantoni | PIT-ovi                        |
|                | Stanovnici u blizini  | Projektne dokumentacije za pod-   | Sastanci javnih konsultacija o  | Najmanje 2   | Svi                   | PIT                            |

|  |   |   |   |  |   |            |
|--|---|---|---|--|---|------------|
|  | <p>projekta<br/>Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova<br/>Pravne osobe u području građevinskih radova<br/>Općine<br/>NGO/CSO</p> | <p>projekte<br/>Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vrijeme i povezane informacije)<br/>Plan upravljanja saobraćajem<br/>Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti zajednice<br/>Informacije o procesu GRM</p> | <p>građevinskim radovima<br/>Odvojeni konzultacijski sastanci za ranjive grupe<br/>Odvojeni konzultacijski sastanci sa NGO/CSO koji rade s osobama s invaliditetom, organizacije žena, okolišne itd. (prema potrebi)<br/>Kampanja za podizanje svijesti na masovnim/društvenim medijima</p> | <p>sedmice prije početka građevinskih radova</p> | <p>projektni kantoni</p>                        |            |
|  | <p>Neformalni skupljači otpada</p>  | <p>Informacije o projektu/pod-projektu<br/>Informacije o implementaciji LRP planova na nivou pod-projekata</p>  | <p>Sastanci i javne konsultacije<br/>Info pultovi<br/>Sastanci s NGO koje se bave romskom populacijom, po potrebi</p>   | <p>Po potrebi u ovisnosti o broju skupljača</p>  | <p>Lokacije pod-projekata</p>                   | <p>PIT</p> |
| <p>Mediji (TV, radio, elektronski)</p> | <p>Obavještenja javnosti o pozitivnim promjenama u upravljanju otpadom, ostale informacije vezane za projekat</p>                           | <p>Službena korespondencija (e-mail/fax/pošta)</p>  | <p>Objavljivanje informacija u lokalnim medijima vezanim za učinak projekta i napredak u sistemu upravljanja čvrstim otpadom</p>  | <p>Povremeno</p>                                 | <p>Sve općine i kantoni zahvaćene projektom</p> | <p>PIT</p> |

## 5.4. Strategija angažmana ugroženih grupa

U okviru Projekta će se poduzeti posebne mjere kako bi se osiguralo da ugrožene i grupe u nepovoljnom položaju imaju jednaku priliku za pristup informacijama, pružanje povratnih informacija ili podnošenje pritužbi. U mjeri u kojoj je to moguće, projektni pokazatelji će se pratiti i raščlaniti prema spolu i ugroženim grupama. Konsultacijske aktivnosti će se zasnivati na principu inkluzivnosti, tj. uključivanja svih segmenata lokalnog društva, uključujući ugrožene pojedince i grupe.

Neke od strategija koje će biti usvojene za efikasno uključivanje ugroženih grupa i pojedinaca će biti:

- komunikacija i partnerstvo sa organizacijama iz zajednice koje pružaju podršku ugroženim i marginaliziranim grupama (kao što su Crveni krst, Romski informativni centar, organizacije koje se bave osobama s invaliditetom, udruženja žena) kako bi se razvile strategije za informiranje i komunikaciju u svrhu doseganja tih grupa;
- po potrebi, korištenje odgovarajućeg lokalnog jezika ili vizuelnih pomagala u slučaju slabe pismenosti;
- za osobe sa posebnim potrebama u komunikaciji - pružanje informacija u pristupačnim formatima; za osobe s intelektualnim, kognitivnim i psihosocijalnim poteškoćama;
- redovno održavanje odvojenih diskusija/konsultacija u malim grupama sa ugroženim grupama/njihovim predstavnicima radi konsultacija sa njima, u područjima koja su im lako dostupna;
- korištenje odgovarajućih komunikacijskih kanala prilagođenih potrebama ugroženih grupa (npr. TV/radio za starije osobe i ruralne/ zajednice).

## 5.5. Vremenski okvir

Vremenski okvir za glavne faze projekta bit će definiran u kasnijoj fazi. Nakon svake javne konsultacije bit će rok od 15 dana za podnošenje daljih komentara u pisanom obliku (on-line, pismom itd.). Informacije i kontakt detalji za primanje pisanih komentara bit će podijeljeni tokom konsultacijskih sastanaka.

## 5.6. Pregled komentara

PIU će biti odgovoran za prikupljanje komentara od zainteresiranih strana (pismenih i usmenih) za sve objavljene dokumente prema odredbama ESF-a, dok će PIT-ovi biti odgovorni za komentare na ostale objavljene dokumente. Tokom javnih konsultacija o objavljenim dokumentima prikupljat će se usmeni komentari koji će biti sažeti u Zapisniku sa konsultacija. Zapisnik sa konsultacija bit će dopunjen sa svim pisanim komentarima zaprimljenim u datom roku nakon konsultacija.

Komentare će odmah po prijemu pregledati PIU-ov specijalista i kontakt osobe PIT-ova za okolišna i društvena pitanja. Komentari će se unijeti u obrazac sa službenim odgovorima na svako postavljeno pitanje. Ovaj obrazac za odgovore, kao dio Zapisnika sa konsultacija, bit će objavljen na web stranicama PIU-a i kantonalnih vlada. Zapisnik i obrazac za odgovore bit će dostupni na engleskom i lokalnim jezicima.

## 5.7. Buduće faze projekta

Zainteresirane strane će biti redovno obavještavane kako se projekt razvija, uključujući izvještavanje o okolišnoj i društvenoj učinkovitosti projekta i provođenju SEP-a i GRM-a. Tokom implementacije Projekta, kontakt osobe za okolišna i društvena pitanja, angažirane od strane PIT-ova, pripremat će za PIU tromjesečne izvještaje o E&S učinku, koji će uključivati ažurirane informacije o implementaciji SEP-a (Izvještaji o aktivnostima angažmana zainteresiranih strana). Tromjesečni izvještaji će biti objavljeni na web stranicama kantonalnih vlada i PIU-a. Tokom realizacije Projekta kvartalne informacije o GRM bit će dostupne na web stranicama PIU-a i kantonalnih vlada. Informacije će biti razvrstane po spolu, vrsti žalbi i redovno ažurirane.



## 6. RESURSI I INSTITUCIONALNE ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU PLANA ZA ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA

### 6.1. Resursi

PIU i PIT-ovi će biti odgovorni za planiranje i realizaciju aktivnosti angažmana zainteresiranih strana, kao i za druge relevantne aktivnosti na terenu, objavljivanje informacija i konsultacije.

Primjer okvirnog budžeta za realizaciju Plana angažmana zainteresiranih strana (SEP) tokom perioda od pet godina je prikazan u narednoj tabeli. PIU će vršiti pregled ovog plana svakih šest mjeseci kako bi utvrdio jesu li potrebne promjene u klasifikaciji ili angažmanu zainteresiranih strana. Ako treba, plan će se ažurirati i distribuirati nova verzija. U skladu s tim će se revidirati i budžet.

Tabela 7: Primjer Plana angažmana zainteresiranih strana – Procijenjeni budžet (5-godišnji)

| Aktivnost uključivanja zainteresiranih strana       | Količina | Jed. cijena (USD) | Ukupno troškovi (USD) |
|---|----------|-------------------|-----------------------|
| <b>1. Plate osoblja i povezani troškovi</b>         |          |                   |                       |
| <i>Stručnjaci za okolišna i društvena pitanja</i>   | 1        | 30.000            | 30.000                |
| <i>Putni troškovi osoblja</i>                       | 10       | 10.000            | 100.000               |
| <b>2. Događaji</b>                                  |          |                   |                       |
| <i>Javni sastanci</i>                               | 40       | 300               | 12.000                |
| <i>Drugi sastanci</i>                               | 25       | 300               | 7.500                 |
| <b>3. Komunikacijske kampanje</b>                   |          |                   |                       |
| <i>Komunikacijski materijal (poster, leci)</i>      | 10       | 1.500             | 15.000                |
| <i>Kampanja podizanja svijesti za grant program</i> | 10       | 15.000            | 150.000               |
| <b>4. Obuke</b>                                     |          |                   |                       |
| <i>Obuke za osoblje PIU-a i PIT-ova</i>             | 10       | 500               | 5.000                 |
| <i>Obuka za osoblje izvođača</i>                    | 20       | 500               | 10.000                |
| <b>5. Ankete</b>                                    | 10       | 1.500             | 15.000                |
| <b>6. GRM</b>                                       |          |                   |                       |
| <i>Obuka odbora za žalbe</i>                        | 10       | 500               | 5.000                 |
| <i>Letak o GRM</i>                                  | 10       | 1.500             | 15.000                |
| <b>UKUPNO</b>                                       |          |                   | <b>364.500*</b>       |

\* Napomena: Količine, jedinične cijene i ukupni troškovi iz gornje tabele podliježu promjenama u zavisnosti od sadržaja i broja pod-projekata. Gornji brojevi predstavljaju grube procjene i uglavnom služe kao primjer.

### 6.2. Upravljanje aktivnostima angažmana zainteresiranih strana i institucionalna odgovornost

Angažman zainteresiranih strana će koordinirati i voditi PIU, uz podršku specijaliste za okolišna i društvena pitanja. PIU će blisko koordinirati aktivnosti angažmana zainteresiranih strana s PIT-ovima. PIT-ovi će voditi i organizirati aktivnosti angažmana na kantonalnom nivou, uz podršku kontakt osoba za okolišna i društvena pitanja. Uloge i odgovornosti ovih aktera su sažeti u donjoj Tabeli.

Tabela 8: Institucionalne odgovornosti

| Akteri | Odgovornosti   |
|--------|--|
| PIU    | Planirati, provoditi i pratiti SEP aktivnosti;<br>Voditi aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana na nivou projekta;<br>Koordinirati i nadzirati aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana na kantonalnom nivou;<br>Upravljanje CGC-om, upravljanje GRM dnevnikom, prikupljanje informacija i izvještavanje |

|                           |  |
|---------------------------|--|
|                           | o prikupljenim rezultatima od PIT-a o GRM-u;<br>Izgraditi kapacitete partnera u implementaciji - PIT-ova o ESF standardu za angažman zainteresiranih strana i njegovim implikacijama;<br>Nadgledati E&S učinak Projekta i izvještavati o njemu   |
| PIT-ovi                   | Koordinirati s PIU, pružiti podršku i učestvovati u aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana na kantonalnom nivou;<br>Mjesto pristupa GRM na kantonalnom nivou;<br>Upravlјati GC-om, primati, registrirati, rješavati i izvještavati o žalbama;<br>Objavljivati sve dokumente, prema potrebi distribuirati informativni materijal;<br>Koordinirati/nadzirati izvodače u vezi sa SEP aktivnostima;<br>Prikupljati povratne informacije od zainteresiranih strana. |
| PIT-ovi po općinama       | Voditi aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana u vezi s Komponentom 2 (tokom postupka otkupa zemljišta/preseljenja i građevinskih radova);<br>Mjesto pristupa GRM za Komponentu 2 (b).  |
| Resorni odjeli u Općinama | Izdavanje dozvola (po potrebi);<br>Pružiti podršku prilikom zahtjeva za informacijama u vezi s procedurom otkupa zemljišta/preseljenja;<br>Administracija procedure otkupa zemljišta/preseljenja.  |

## 7. MEHANIZAM RJEŠAVANJA ŽALBI

Mehanizam rješavanja žalbi (GRM) služi kao platforma za primanje, ali i rješavanje i upravljanje žalbama, komentarima i prijedlozima u vezi s Projektom. Ključni cilj mehanizma za žalbe je osigurati učinkovit način njihovog rješavanja. Svjetska banka zahtjeva da svaki projekat uspostavi takav mehanizam u skladu sa ESS 10, u ranoj fazi pripreme projekta, kako bi mogao pravovremeno rješavati određena pitanja na primjeren način.

Projekt će uspostaviti mehanizam za žalbe kako bi se osiguralo evidentiranje i praćenje svih žalbi, s ciljem povećanja transparentnosti i odgovornosti, kao i smanjenja rizika od negativnog uticaja Projekta na okoliš i društvo.

GRM na nivou projekta sastojat će se od dva nivoa: (i) Odbora za žalbe (GC) kojeg uspostavljaju i njime upravljaju PIT-ovi (za Komponentu 1 i Komponentu 2), i (ii) Centralni odbor za žalbe (CGC) kojeg uspostavlja i njime upravlja PIU, koji se zajedno pominju kao Projektni Mehanizam za žalbe (GM).

CGC će se uspostaviti odmah nakon procjene Projekta, kako bi se upravljalo i na odgovarajući način odgovorilo na prigovore tokom različitih faza, dok će GC biti uspostavljeni prije početka projektnih aktivnosti u predmetnim kantonima.

Da bi se osigurao pristup GRM-u, potencijalni korisnici, zajednice i druge zainteresirane strane mogu podnijeti žalbe na način kako je ispod navedeno. GRM će omogućiti zainteresiranim stranama da kontinuirano dobivaju povratne informacije o projektnim aktivnostima, kao i da dobiju rješenja njihovih pojedinačnih žalbi tokom implementacije Projekta. Prema tome, GRM će služiti i kao informativni centar na nivou Projekta i kao mehanizam za žalbe, dostupan onima koji su pogođeni implementacijom svih projektnih komponenti, a bit će primjenjiv na sve projektno aktivnosti i relevantan za sve lokalne zajednice zahvaćene projektnim aktivnostima.

GRM će biti odgovoran za primanje i odgovaranje na žalbe i komentare sljedeće četiri grupe:

- Fizičko/pravno lice na koje Projekat direktno utiče, potencijalni korisnici Projekta,
- Fizičko/pravno lice na koje Projekat direktno utiče otkupom zemljišta i preseljenjem,
- Akteri - osobe koje su zainteresirane za Projekat,
- Stanovnici/zajednice koji su zainteresirani i/ili zahvaćeni projektnim aktivnostima.

Pored GRM, pravni lijekovi po nacionalnom zakonodavstvu (sudovi, inspekcije, upravni organi vlasti, itd.) ostaju dostupni.

Međutim, mehanizam za žalbe za projektne radnike koji se zahtjeva prema ESS2 osigurat će se odvojeno, uz detalje koji se navode u Proceduri upravljanja radnom snagom.

Iako su projektni rizici od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja (SEA)/seksualnog uznemiravanja (SH) procijenjeni kao niski (zbog (i) očekivanog lokalnog zapošljavanja i (ii) očekivanog malog broja radnika na gradilištima) GRM će, radi predostrožnosti, moći prepoznati žalbe koje se odnose na SEA/SH. Takvim će žalbama zasebno upravljati obučeni stručnjak, ali će se koristiti isti postupak i rokovi opisani u nastavku (odjeljak 7.2. Vođenje postupka žalbi). Osiguraće se potrebna obuka za imenovanog člana osoblja koji će se baviti takvim žalbama.

PIU i PIT-ovi su odgovorni za uspostavljanje funkcionalnog GRM i informiranje zainteresiranih strana o ulozi i funkciji GRM, kontakt osobama i postupcima za podnošenje prigovora u zahvaćenim područjima. Informacije o GRM bit će dostupne:

- na web stranicama PIT-ova i kantonalnih vlada;
- kroz kampanje na društvenim mrežama;
- kroz letak o GRM procesu.

## 7.1. Podnošenje žalbi

Efikasno vođenje mehanizma za žalbe oslanja se na skup osnovnih principa osmišljenih da promoviraju pravednost postupka i njegovih ishoda. Procedura za žalbe je osmišljena tako da podnosiocu žalbe bude dostupna, efikasna, jednostavna, razumljiva i besplatna. Svaka žalba može se podnijeti GRM lično ili telefonom ili u pisanoj formi popunjavanjem obrasca za žalbe bilo online, e-poštom, poštom, faksom ili ličnom dostavom na adrese koji će se odrediti. Žalba može biti i anonimna. Detalji o mjestima pristupa GRM objavit će se i bit će dio kampanje podizanja svijesti. Primjer obrasca za žalbu nalazi se u Prilogu 1 ovog SEP-a.

## 7.2. Vođenje postupka žalbi

Žalbe će se primati i rješavati na prvom nivou – GC. Svaka žalba treba da slijedi sljedeće obavezne korake: primanje, procjena i dodjeljivanje, potvrđivanje, istraga, odgovaranje, praćenje i zatvaranje.

Nakon što se žalba evidentira, GM će izvršiti brzu procjenu kako bi provjerio prirodu žalbe i utvrdio njenu ozbiljnost. U roku od 3 dana od evidentiranja, potvrdit će da je slučaj registriran i pružiti podnosiocu žalbe osnovne informacije o sljedećem koraku. Zatim će istražiti, pokušavajući razumjeti problem iz perspektive podnosioca žalbe i shvatiti koju radnju on zahtijeva. GM će istražiti činjenice i okolnosti i pripremiti odgovor. Konačni odgovor će se donijeti i obavijestiti podnosioca žalbe o konačnoj odluci najkasnije 15 dana nakon evidentiranja žalbe. Žalba se zatvara nakon što je potvrđena provedba odluke. Čak i kada sporazum nije postignut ili je žalba odbijena, rezultati, radnje i napori uloženi u njeno rješavanje će biti dokumentirani.

U slučaju anonimne žalbe, nakon potvrde žalbe u roku od 3 dana od prijave, GM će istražiti žalbu i u roku od 15 dana od evidentiranja žalbe, donijeti konačnu odluku koja će biti objavljena na web stranicama kantonalnih vlada.

GM vodi dnevnik žalbi, koji uključuje žalbe primljene kroz sve prijemne kanale, i koji sadrži sve potrebne elemente za razvrstavanje žalbi prema polu podnosioca, kao i prema vrsti žalbe. Važno je napomenuti da su lični podaci svakog podnosioca žalbe zaštićeni po Zakonu o zaštiti ličnih podataka. Svaka žalba će se evidentirati u registru sa najmanje sljedećim informacijama:

- opis žalbe,
- datum kad je potvrda prijema poslana podnosiocu žalbe,
- opis poduzetih radnji (istraga, korektivne mjere),
- datum rješavanja/pružanja povratnih informacija podnosiocu žalbe,
- provjera provedbe, i
- zatvaranje.

U slučaju da se žalba ne može riješiti na način koji zadovoljava podnosioca žalbe, on ima pravo na prigovor. U takvim će slučajevima odluku o žalbi pregledati drugi nivo za žalbe - CGC. Odbor će potvrditi prijem žalbe u roku od 3 dana i donijeti konačnu odluku u roku od 5 dana od prijema žalbe. Odluka odbora sadržavat će detaljno objašnjenje postupka rješavanja žalbe, kao i objašnjenje konačne odluke i smjernice kako postupiti ako ishod još uvijek nije zadovoljavajući za podnositelja žalbe.

Ako se žalba ni na drugom nivou nije mogla riješiti sporazumno, podnosilac žalbe može pribjeći formalnim sudskim procedurama, koje su dostupne u okviru zakonskog okvira FBiH. Prijavljivanje žalbe GRM-u ne isključuje niti sprječava traženje rješenja od službenog organa, sudskog ili drugog organa u bilo koje vrijeme (uključujući tokom postupka za žalbe) predviđenog pravnim okvirom FBiH.

### 7.3. Izvještavanje o žalbama i povratne informacije korisnicima

Uloga GM, pored rješavanja žalbi, bit će i vođenje i čuvanje primljenih komentara/žalbi i vođenje Centralnog dnevnika žalbi kojim upravljaju PIT-ovi. Kako bi se omogućilo potpuno poznavanje ovog alata i njegovih rezultata, kvartalne informacija o GM bit će dostupne na web stranicama PIU i kantonalnih vlada. Informacije će biti razvrstane prema polu, vrsti žalbi, te redovno ažurirane.

### 7.4. Dnevnik žalbi

PIU će voditi dnevnik žalbi kako bi osigurao da svaka žalba ima svoj referentni broj i da se na odgovarajući način prati, a završene radnje evidentiraju. Prilikom prijema povratnih informacija, uključujući žalbe, definira se sljedeće:

- Vrsta,
- Kategorija,
- Rok za rješavanje žalbe i
- Dogovoreni akcioni plan.

Dnevnik treba sadržavati sljedeće informacije:

- Ime podnosioca žalbe, mjesto i sadržaj žalbe,
- Datum podnošenja,
- Datum unošenja žalbe u bazu podataka Projekta,
- Detalji predložene korektivne radnje,
- Datum kada je predložena korektivna radnja upućena podnositelju (ako je prikladno),
- Datum kada je žalba zatvorena,
- Datum slanja odgovora podnosiocu žalbe.

### 7.5. Kanali za prijem žalbi

Svaka žalba može se podnijeti GRM popunjavanjem obrasca za žalbu u štampanoj verziji ili online, ili u bilo kojem drugom formatu po izboru podnosioca žalbe. Primjer obrasca za žalbu je dat u **Prilogu 1**.

Svaka vrsta žalbe može se podnijeti poštom, faksom, telefonom, e-poštom ili lično koristeći ispod navedene detalje o pristupu:

N/R: PIU, Mehanizam za žalbe  
Adresa: Hamdije Čemerlića br. 2, 71000 Sarajevo  
Tel: +387 33 726-700; Fax: +387 33 726-747  
E-mail: [fmoit@fmoit.gov.ba](mailto:fmoit@fmoit.gov.ba)  
<https://www.fmoit.gov.ba>

Ova će se adresa koristiti dok se ne uspostavi gore navedeni GRM. Kontakt informacije svakog GC će biti poznati i distribuirani u kasnijim fazama. Te informacije će biti dio Strategije angažmana i objavljene u skladu s procedurom objavljivanja informacija kako je predviđeno u ovom SEP-u.

## 7.6. Monitoring i izvještavanje o žalbama

GC će biti odgovoran za:

- Prikupljanje, rezimiranje i analizu žalbi, u ulozi lokalnog prijemnog kanala, po pitanju broja, sadržaja i statusa žalbi i njihovo unošenje u bazu podataka GRM;
- Praćenje otvorenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje;
- Priprema kvartalnih izvještaja o GRM.
- Redovno izvještavanje CGC-u.

CGC će biti odgovoran za:

- Održavanje Centralnog dnevnika žalbi;
- Upravljanje žalbama koje nisu riješene na zadovoljavajući način na nivou GC-a;
- Objavljivanje tromjesečnih izvještaja o GRM-u na nivou projekta, na temelju primljenih izvještaja od GC-a.

PIU će WB dostavljati polugodišnje izvještaje o monitoringu napretka, koji će uključiti odjeljak o GM i pružiti ažurirane informacije o sljedećem:

- Status implementacije GM (procedure, obuka, kampanje za podizanje svijesti javnosti, budžetiranje, itd.);
- Kvalitativni podaci o broju primljenih žalbi (prijava, prijedlozi, prigovori, zahtjevi, pozitivne povratne informacije) i broju riješenih žalbi;
- Kvantitativni podaci o vrsti žalbi i odgovora, postavljenim pitanjima i žalbama koje ostaju neriješene;
- Nivo zadovoljstva poduzetim mjerama (odgovorom);
- Sve poduzete korektivne mjere.

## 7.7. WB sistem rješavanja žalbi

Zajednice i pojedinci koji smatraju da na njih negativno utiče Projekat koji podržava WB mogu podnijeti žalbe postojećim mehanizmima za žalbe na nivou Projekta ili Službi za žalbe WB. Služba za žalbe osigurava da se primljene žalbe odmah pregledaju kako bi se riješili razlozi za zabrinutost povezani s Projektom. Zajednice i pojedinci zahvaćeni Projektom mogu podnijeti žalbu neovisnom Inspekcijskom panelu WB koji utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla nastati kao posljedica nepridržavanja politika i procedura WB. Žalbe se mogu podnijeti u bilo koje vrijeme nakon direktnog iznošenja razloga za zabrinutost WB, a uprava Banke je dobila priliku da odgovori. Za informacije o načinu podnošenja žalbi korporativnoj Službi za rješavanje žalbi WB, pogledati web stranicu: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

## **8. MONITORING I IZVJEŠTAVANJE**

PIU će biti odgovoran za objedinjavanje sveukupnih informacija o napretku i rezultata. Povratne informacije i žalbe primljene putem GRM-a bit će objedinjene i uključene u redovne izvještaje. Tokom implementacije projekta SEP se može ažurirati na temelju identifikacije novih zainteresiranih strana i/ili potrebe za različitim oblicima angažmana zainteresiranih strana.

### **8.1 Angažman zainteresiranih strana u aktivnosti monitoringa**

Projekt pruža nekoliko prilika zainteresiranim stranama, naročito stranama zahvaćenim projektom, da prate određene aspekte učinka Projekta i daju povratne informacije. Odbor za žalbe na nivou svakog zahvaćenog kantona omogućit će osobama zahvaćenim projektom podnošenje žalbi i zahtjeva za razne vrste povratnih informacija. Nadalje, česti i redovni sastanci u zajednicama i interakcije s osobljem PIT-a omogućit će osobama zahvaćenim projektom i drugim lokalnim zainteresiranim stranama da ih se čuje i uključi.

### **8.2 Izvještavanje zainteresiranih strana**

Komentari zainteresiranih strana na nacrt dokumenta izrađenih u skladu sa odredbama ESF-a bit će pregledani odmah nakon primitka. U slučaju da komentar implicira potrebu za izmjenama, dokument će biti ažuriran i objavljen zajedno s izvještajem o povratnim informacijama.

Ostali komentari i pritužbe prikupljeni tokom realizacije koristit će se u svrhu daljeg prilagođavanja aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana.

Osim toga, tromjesečni izvještaji GRM-a, uključujući informacije o primljenim i riješenim žalbama, bit će dostupni na web stranicama PIU-a i kantonalnih vlada.

**PRILOG 1****Primjer obrasca za žalbe**

|  |   |
|--|---|
| Referentni broj:   |   |
| Puno ime i prezime<br>(neobavezno)   |   |
| Kontakt informacije<br>(neobavezno)<br><br><i>Molimo označite na koji način želite da budete kontaktirani (putem pošte, telefona, elektronske pošte)</i> | <input type="checkbox"/> Putem pošte: Molimo navesti adresu za dostavu pošte:<br>_____<br>_____<br><input type="checkbox"/> Putem telefona: _____<br><input type="checkbox"/> Putem elektronske pošte: _____<br><input type="checkbox"/> Putem web stranice |
| Preferirani komunikacije jezik   | <input type="checkbox"/> bosanski / hrvatski / srpski<br><input type="checkbox"/> engleski<br><input type="checkbox"/> drugo _____  |
| Opis incidenta za žalbu  | Šta se je desilo? Gdje se je to desilo? Kome se je to desilo? Šta je rezultat problema?   |
| Datum incidenta / žalbe  |   |
|  | <input type="checkbox"/> Incident/žalba koji su se desili jednom (datum _____)<br><input type="checkbox"/> Desili su se više od jednog puta (koliko puta? _____)<br><input type="checkbox"/> Tekući (problem koji trenutno postoji)                         |
| Šta biste željeli da se dogodi?  |   |

Potpis: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Molimo vratiti ovaj obrazac:

N/R: PIU, Mehanizam za žalbe  
 Adresa: Hamdije Čemerlića br. 2, 71000 Sarajevo  
 Tel: +387 33 726-700; Fax: +387 33 726-747  
 E-mail: [fmoit@fmoit.gov.ba](mailto:fmoit@fmoit.gov.ba)  
<https://www.fmoit.gov.ba>

## **PRILOG 2**

### **Primjer izvještaja sa javnih konsultacija**



|                     |      |                        |
|---------------------|------|------------------------|
| <b>Pod-projekt:</b> |      |                        |
| Datum:              |      |                        |
| Vrijeme:            |      |                        |
| Mjesto:             |      |                        |
| <b>Dnevni red</b>   |      |                        |
| No.                 | Tema | Ime i prezime učesnika |
| 1.                  |      |                        |
| 2.                  |      |                        |
| 3.                  |      |                        |
| 4.                  |      |                        |
| 5.                  |      |                        |
| <b>Zaključak</b>    |      |                        |
|                     |      |                        |
| <b>Fotografije</b>  |      |                        |
|                     |      |                        |

**PRILOG 3. Sadržaj za lokaciju specifičnog SEP-a**

Sljedeći sadržaj za lokaciju specifičnog SEP-a je obavezan, a ako se ukaže potrebe moguće je ubaciti dodatni sadržaj u zavisnosti od pojedinog pod-projekta.

1. **KRATAK OPIS PROJEKTA** (uključujući kratak opis područja, ovaj dio treba biti kratak i jasan)
2. **IDENTIFICIRANE ZAINTERESIRANE STRANE U PROJEKTOM PODRUČJU** (tabelarni pregled, obratiti posebnu pažnju ugroženim grupama, kao što su skupljači sekundarnih sirovina, romska populacija, invalidi, itd.)
3. **PRETHODNE AKTIVNOSTI ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA** (šta je projektni tim – PIU, uradio na „pripremi“ zainteresiranih strana za implementaciju projekta)
4. **PROGRAM ANGAŽMANA ZAINTERESIRANIH STRANA** (Program aktivnosti koje će se poduzeti na smanjenu/otklanjanju uticaja projekta na lokalno stanovništvo – tabelarni pregled)
5. **MONITORING** (Plan monitoringa društvenih uticaja na zainteresirane strane)

**Napomena:** Imati na umu da za lokaciju specifičan SEP treba biti što jasniji i konkretniji.