

**PLAN UKLJUČIVANJA
ZAINTERESIRANIH STRANA**

za

Projekat poboljšanja kvalitete zraka

u

Bosni i Hercegovini

Februar 2023.

Sadržaj

1	UVOD.....	5
1.1	Opis projekta	5
1.4	Administrativni i regulatorni okvir	7
1.4.1	Regulatorni okvir u BiH.....	7
1.4.2	Okolišni i socijalni standard Svjetske banke o uključivanju zainteresiranih strana i objavljivanju informacija (EES10) 9	
2	SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESIRANIH STRANA	11
3	IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA.....	13
3.1	Mapiranje zainteresiranih strana.....	13
3.1.1	Analiza zainteresiranih strana i njihovih potreba	15
3.1.2	Proširenje zainteresiranih strana	20
4	PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA	21
4.1	Svrha i vremenski raspored za uključivanja zainteresiranih strana.....	21
4.2	Planirana strategija za objavu informacija	21
4.3	Planirana strategija uključivanja zainteresiranih strana	26
4.4	Strategija za uključivanje ranjivih grupa	30
4.5	Vremenski okvir	30
4.6	Pregled komentara	30
4.7	Buduće faze projekta	30
5	RESURSI I INSTITUCIONALNE ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU PLANA ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESIRANIH STRANA.....	31
5.1	Resursi.....	31
5.2	Upravljanje aktivnostima za uključivanje zainteresiranih strana i institucionalna odgovornost.....	32
6	MEHANIZAM ZA ŽALBE.....	33
6.1	Podnošenje žalbi.....	33
6.2	Vođenje postupka žalbi	34
6.3	Izještavanje o žalbama i povratne informacije korisnicima	34
6.4	Dnevnik žalbi	34
6.5	Kanali za prijem žalbi.....	35
6.6	Praćenje i izvještavanje o žalbama	35
6.7	Sistem SB za rješavanje žalbi	35
7	PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE	37
7.1	Uključivanje zainteresiranih strana u aktivnosti praćenja.....	37
7.2	Izještavanje zainteresiranim stranama	37
	PRILOG 1.....	38
	PRILOG 2.....	39

Popis tabela

Tabela 1: Zakonski zahtjevi u FBiH za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj Projekt.....	8
Tabela 2: Identifikacija zainteresiranih strana	14
Tabela 3: Nivo uključivanja zainteresiranih strana	16
Tabela 4: Upitnik za proširenje i ažuriranje	20
Tabela 5: Strategija za objavu informacija.....	23
Tabela 6: Strategija za uključivanje zainteresiranih strana	27
Tabela 7: Plana uključivanja zainteresiranih strana – Procijenjeni budžet (5-godišnji)	31
Tabela 8: Institucionalne odgovornosti	32

Skraćenice

AQIP	Projekat poboljšanja kvalitete zraka (<i>engl. Air Quality Improvement Project</i>)
BiH	Bosna i Hercegovina
COŽ	Centralni odbor za žalbe
DZS	Druge zainteresirane strane
ESF	Okolišni i društveni okvir (<i>engl. Environmental and Social Framework</i>)
ESS	Okolišni i društveni standardi Svjetske banke (<i>engl. Environmental and Social Standards</i>)
ESCP	Plan okolišnih i društvenih obaveza (<i>engl. Environmental and Social Commitment Plan</i>)
ESMF	Okvir za okolišno i društveno upravljanje (<i>engl. Environmental and Social Management Framework</i>)
ESMP	Plan upravljanja okolišem i društvom (<i>engl. Environmental and Social Management Plan</i>)
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
FHMZ	Federalni hidrometeorološki zavod
FMOiT	Federalno ministarstvo okoliša i turizma
FZO	Fond za zaštitu okoliša
KS	Kanton Sarajevo
LMP	Procedure za upravljanje radnom snagom (<i>engl. Labor Management Procedures</i>)
LZO	Lična zaštitna oprema
M&E	Praćenje i evaluacija
MŽ	Mehanizam za žalbe
NVO/OCD	Nevladina organizacija / Organizacija civilnog društva
OiD	Okolišni i društveni
OŽ	Odbor za žalbe
PIU	Jedinica za implementaciju projekta (<i>engl. Project Implementation Unit</i>)
PMU	Jedinica za upravljanje projektom (<i>engl. Project Management Unit</i>)
PUKZ	Plan upravljanja kvalitetom zraka
PUO	Procjena utjecaja na okoliš
RG	Ranjive grupe
RP	Plan preseljenja (<i>engl. Resettlement Plan</i>)
RPF	Okvir politike preseljenja (<i>engl. Resettlement Policy Framework</i>)
SB	Svjetska banka
SEP	Plan upravljanja zainteresiranim stranama (<i>engl. Stakeholder Engagement Plan</i>)
SZP	Strane zahvaćene projektom
TIU	Tehnička jedinica za implementaciju (<i>engl. Technical Implementation Unit</i>)

Lista pojmova korištenih u dokumentu

KONSULTACIJE	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.
OKOLIŠNI I SOCIJALNI STANDARDI	U 10 Okolišnih i socijalnih 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.
SZP	“Strana zahvaćena projektom” je svaka strana/osoba na koju projekat utječe ili bi na njih mogao utjecati zbog stvarnih utjecaja ili potencijalnih rizika za njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturne prakse, dobrobit ili sredstva za život. Ove zainteresirane strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice.
DZS	Druge zainteresovane 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.
PROJEKT	Odnosi se na Projekt poboljšanja kvalitete zraka
ZAINTERESIRANE STRANE	Odnosi se na pojedince ili grupe koje: (a) su zahvaćene ili će vjerovatno biti zahvaćene projektom (<i>strane zahvaćene projektom</i>); i (b) mogu imati interes u projektu (<i>druge zainteresirane strane</i>).
UKLJUČIVANJE ZAINTERESIRANIH STRANA	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 zainteresiranim stranama i upravljačkim funkcijama
PLAN UKLJUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA	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.
UGROŽENE GRUPE	Ljudi, naročito oni koji žive ispod granice siromaštva, osobe bez zemlje, starije osobe, žene i djeca, ili druge raseljene osobe koje se ne mogu zaštititi domaćim zakonodavstvom o naknadama za zemljište, na koje zbog spola, etničke pripadnosti, dobi, fizičkog ili mentalnog invaliditeta, ekonomski nepovoljnog položaja ili socijalnog statusa preseljenje može imati nepovoljniji učinak nego na druge osobe, kao i koje mogu biti ograničene u svojoj sposobnosti da potražuju ili iskoriste pomoć za preseljenje i povezane razvojne koristi.

1 UVOD

1.1 Opis projekta

Podrška Svjetske banke (SB) Bosni i Hercegovini (BiH) kroz Projekat poboljšanja kvalitete zraka (AQIP) ima za cilj smanjiti emisije zagađujućih materijala i stakleničkih plinova iz sektora stambenog grijanja i saobraćaja kroz jačanje upravljanja kvalitetom zraka i ulaganja u odabranim kantonima Federacije Bosne i Hercegovine.

U toku je izrada zasebnog seta instrumenata za upravljanje utjecajima na okoliš i društvo. Ovim dokumentom će se upravljati uključivanje zainteresiranih strana potrebnim za aktivnosti koje se provode u FBiH.

Projekt će se fokusirati na Federaciju Bosne i Hercegovine (FBiH), odnosno na četiri kantona: Kanton Sarajevo, Tuzlanski, Zeničko-dobojski i Hercegovačko-neretvanski kanton.

Implementacijom projekta upravljat će Jedinica za upravljanje projektom (PMU) smještena pri Federalnom ministarstvu okoliša i turizma (FMOiT). Jedinice za implementaciju projekta (PIU) za tri glavne komponente projekta bit će smještene u: FMOiT-u (za komponentu 1), Fondu za zaštitu okoliša FBiH (FZO) (za komponentu 2) i Ministarstvu saobraćaja Kantona Sarajevo (MS KS) (za komponentu 3). Implementaciju projekta na kantonalnom nivou za komponente 1 i 2 provodit će kantonalne Tehničke jedinice za implementaciju (TIU) smještene u kantonalnim ministarstvima okoliša ili ekvivalentnim ministarstvima. TIU-i će imati podršku od strane PIU-a na federalnom nivou za komponente 1 i 2. Nivo podrške i podjela rada između federalnih PIU-a i kantonalnih TIU-a može varirati ovisno o kantonalnim kapacitetima. U svakom slučaju, TIU-i će osigurati da projektne aktivnosti budu: (i) prilagođene potrebama kantona, (ii) dobro koordinirane s povezanim inicijativama za kvalitetu zraka, te (iii) socijalno inkluzivne kako bi se pomoglo osjetljivim domaćinstvima da imaju koristi od projekta (ovo se uglavnom odnosi na komponentu 2). Dodatno, za komponentu 1, TIU će također biti uspostavljen pri Federalnom hidrometeorološkom zavodu (FHMZ).

Projekt je osmišljen kako bi postigao svoje ciljeve kroz četiri komponente.

Komponenta 1: Jačanje monitoringa i upravljanja kvalitetom zraka, s ciljem da se pomogne u daljnjem razvoju i jačanju upravljanja kvalitetom zraka na različitim nivoima unutar FBiH. Komponenta će se fokusirati na dva područja:

i) **Jačanje Centra za kvalitetu zraka u Kantonu Sarajevo**, u njegovoj ulozi i da djeluje kao pilot za sve ostale kantone koji bi mogli imati koristi od snažne strukture upravljanja kvalitetom zraka unutar svojih struktura vlasti. To uključuje sljedeće: (i) poboljšanja u organizacijskoj strukturi i izgradnji kapaciteta Centra, (ii) unaprijeđenu mrežu monitoringa kombinacijom učinkovitijih praksi i dopunjavanjem mreže samostalnim analizatorima, (iii) unaprijeđeno prikupljanje podataka, pohranu i upravljanje, (iv) izradu modeliranja, istraživanja i baza podataka unutar međusobno povezane i iskoristive platforme, i (v) podrška razmjeni znanja i saradnji među svim akterima.

ii) **Unapređenje mreže za monitoring kvalitete zraka na nivou kantona i FBiH**

Aktivnosti na nivou FBiH bit će usmjerene na pružanje podrške FHMZ kao centralnoj instituciji u oblasti monitoringa kvalitete zraka u FBiH, sa sljedećim aktivnostima:

- IT podrška sistemu monitoringa unutar FBiH;
- Nabavka i postavljanje opreme;
- Jačanje uloge FHMZ u koordiniranju aktivnosti između različitih kantonalnih centara za kvalitetu zraka i drugih zainteresiranih strana, prvenstveno FMOiT i FZO FBiH.

Aktivnosti na nivou kantona će biti usmjerene na pružanje podrške odabranim kantonima, sa sljedećim aktivnostima:

- Uspostava Centra ili Jedinice za upravljanje kvalitetom zraka unutar kantonalnih ministarstava okoliša i, gdje je potrebno, podrška u pripremi Planova upravljanja kvalitetom zraka;
- Optimizacija i priprema plana monitoringa. Na osnovu plana, nabavit će se dodatne stanice ili analizatori pojedinačnih zagađujućih tvari. Osim toga, uspostaviti će se platforme za prikupljanje, pohranjivanje i dijeljenje informacija i podataka koje bi olakšale razmjenu između kantonalne i federalne mreže.

- Komunikacija i razmjena znanja, pri čemu će ulogu koordinacije razmjene znanja vršiti FMOiT;
- Osažena koordinacijska uloga za realizaciju mjera poboljšanja kvalitete zraka, uključujući podršku jačanju inspekcija i nadzora na terenu.

Komponenta 2: Razvoj održivog grijanja i energetske efikasnosti u individualnim objektima stanovanja.

Ova će komponenta financirati parcijalne grantove za ulaganja u održivo grijanje (npr. zamjena zagađujućih i neučinkovitih peći i kotlova na ogrjevno drvo i ugalj modernim rješenjima grijanja) i energetske efikasnosti (npr. zamjena prozora i vrata, izolacija zidova) u stambenom sektoru, s fokusom na individualne objekte stanovanja koje se uglavnom oslanjaju na čvrsta goriva za grijanje. Projekt će se fokusirati na četiri kantona u FBiH koji su pokazali interes za učešće u programu, a to su Kanton Sarajevo, Tuzlanski, Zeničko-dobojski i Hercegovačko-neretvanski kanton.

Ova komponenta uključuje sljedeće aktivnosti:

- Izrada Priručnika za operativni rad i dodjelu grantova;
- Priprema i raspisivanje javnog poziva za pred-selekciju izvođača radova zainteresiranih za učešće u programu koji će realizirati ulaganja u održivo grijanje i energetske efikasnosti;
- Priprema i raspisivanje javnog poziva za odabir domaćinstava koji će biti korisnici grantova za ulaganja u održivo grijanje i/ili energetske efikasnosti;
- Provođenje komunikacijskih kampanja za podizanje svijesti o Projektu;
- Evaluacija aplikacija domaćinstava i odabir korisnika grantova za održivo grijanje i energetske efikasnosti;
- Upravljanje ugovorima s izvođačima i sporazumima s odabranim domaćinstvima.

Komponenta 3: Podrška tranziciji na nisko-emisioni prevoz. Ova komponenta će se fokusirati na rješavanje prioritarnih programa zelene i urbane nisko-emisiona mobilnosti u Kantonu Sarajevo, kao što je navedeno u Planu održive urbane mobilnosti (POUM) koji podržava poboljšanje kvalitete zraka, kroz sljedeće pod-komponente:

- Pod-komponenta 3a: Unapređenje biciklističke infrastrukture i objekata** sa sljedećim aktivnostima: (i) projektiranje biciklističke infrastrukture i građevinskih radova, (ii) projektiranje, nabavka i postavljanje biciklističkih parkirališta i natkrivenih stanica, (iii) edukativni i poticajni programi, i (iv) jačanje kapaciteta za zainteresirane strane iz domena javne uprave (općinski, gradski i kantonalni nivo).
- Pod-komponenta 3b: Razvoj pristupa za provedbu nisko-emisionih mjera** sa sljedećim aktivnostima: (i) nabava i postavljanje opreme za monitoring emisija iz vozila i informacione opreme, (ii) javne edukacione i informativne kampanje, i (iii) razvoj faznog plana implementacije i implementacija pokaznog nisko-emisionog projekta u centru grada.
- Pod-komponenta 3c: Osiguravanje nisko-emisionih vozila javnog prevoza i poboljšanje upravljanja voznim parkom autobusa** sa sljedećim aktivnostima: (i) zamjena dijela starog voznog parka javnog prevoza koji jako zagađuje okoliš sa nisko-emisionim vozilima i (ii) tehnička pomoć za poboljšanje postojećeg planiranja i praksi upravljanja voznim parkom.

Komponenta 4. Podrška implementaciji Projekta, uključuje aktivnosti povezane s implementacijom projekta, kao što su: (i) zapošljavanje osoblja PMU, PIU i TIU (voditelj projekta, tehnički stručnjaci, stručnjaci za okoliš i socijalna pitanja, stručnjaci za baze podataka, stručnjaci za monitoring i evaluaciju, pravni stručnjaci, itd.), (ii) jačanje kapaciteta, (iii) komunikacija i kampanje podizanja svijesti, i (iv) operativni troškovi (oprema, logistika, itd.).

1.2 Svrha Plana uključivanja 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 unapređenju dizajna Projekta i donijeti više prednosti na lokalnom nivou.

Zahtjevi, potrebe i očekivanja zainteresiranih strana utvrdit će se prije izrade dizajna Projekta, dok će PMU, PIU- i i TIU-i 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 uključivanja zainteresiranih strana (SEP) je unaprijediti i olakšati donošenje odluka vezano 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 socijalnih standarda (ESS-ovi) Svjetske banke (SB).

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 kojim se može utjecati na odluke vezane za Projekat; (d) definirale uloge i odgovornosti različitih aktera u realizaciji SEP-a; i (g) pomoglo pri implementaciji i upravljanju Mehanizmom za žalbe (MŽ).

1.3 Opseg i struktura Plana za uključivanja zainteresiranih strana

Ovaj SEP pruža opste smjernice o tome kako uključiti javnost u sve faze Projekta.

Opseg SEP-a slijedi Okolišni i društveni standard 10 Svjetske banke (ESS10). Uključivanje zainteresiranih strana je planirano i provodit će se kao sastavni dio Projekta.

SEP se sastoji od sljedećih poglavlja:

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

1.4 Administrativni i regulatorni okvir

1.4.1 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. godini. 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 javnih usluga, 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 informacije o okolišu javnosti** i obavještavati javnost da su informacije dostupne; te pružati informacije za hitne slučajeve.

U FBiH, javne konsultacije propisane su zakonom u okviru postupka izrade prostorne planske dokumentacije, procjene utjecaja na okoliš (PUO), 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

<i>Zakon o slobodi pristupa informacijama FBiH¹</i>	<p>Slobodan pristup informacijama</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>
<i>Zakon o zaštiti okoliša FBiH²</i>	<p>Javne konsultacije tokom postupka procjene utjecaja na okoliš (PUO) i izdavanja okolišne dozvole</p> <p>Ovim Zakonom predviđa se da svaka osoba i svaka organizacija mora imati odgovarajući pristup informacijama koje se odnose na okoliš, a kojim 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 z:</p> <ol style="list-style-type: none"> projekte kod kojih se vrši prethodna procjena i/ili procjena uticaja na okoliš, sva postojeća postrojenja i nova postrojenja za koja nije potrebna procjena uticaja na okoliš, i prestanak rada, zatvaranje ili rušenje pogona i postrojenja. <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 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 popratne 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 uređenja³</i>	<p>Javne konsultacije o prostorno planskoj dokumentaciji</p> <p>U skladu s ovom Uredbom, učešće javnosti mora se osigurati u toku svih faza izrade prostorne planske dokumentacije. Prostorni planeri dužni su izraditi Program učešća javnosti, koji uključuje odredbe za učešće javnosti u svim fazama. Osim toga, prostorna planska dokumentacija mora sadržavati dokaze o javnim konsultacijama, kao što su zapisnici sa javnih rasprava, itd.</p>

¹ Official Gazette FBiH, no. 32/01, 48/11

² Official Gazette FBiH, no. 15/21

³ Official Gazette FBiH, no. 63/04, 50/07 and 87/10

<i>Zakon o prostornom planiranju i korištenju zemljišta na nivou FBiH</i> ⁴	<p>Javne konsultacije u toku izdavanja građevinskih dozvola</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>
--	---

1.4.2 Okolišni i socijalni standard Svjetske banke o uključivanju zainteresiranih strana i objavljivanju informacija (EES10)

Svjetska banka se, u svom Okolišnom i socijalnom okviru (“Okvir”) koji je stupio na snagu u oktobru 2018. godine, 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 Uključivanje 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 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 utjecajima.
- Obezbijediti stranama zahvaćenim projektom pristupačna i inkluzivna sredstva za izražavanje problema i žalbi, kao i omogućiti zajmoprimcima da odgovaraju i upravljaju tim žalbama.

Prema definiciji datoj u ESS10, “zainteresirana strana” odnosi se na pojedince ili grupe koje:

- Su zahvaćene ili će vjerovatno biti zahvaćene projektom (strane zahvaćene projektom - SZP);
- Mogu imati interes u projektu (druge zainteresirane strane - DZS).

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 zainteresiranim stranama.

U skladu sa ESS10, zajmoprimci su dužni izraditi i implementirati Plan uključivanja zainteresiranih strana (SEP) srazmjerno prirodi i opsegu projekta i njegovim potencijalnim rizicima i utjecajima. 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.

⁴ Official Gazette FBiH, no. 2/06, 72/07, 32/08, 4/10, 13/10, 45/10, 85/21 and 92/21

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 također opisuju i niz 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 diferencijalno ili nesrazmjerno zahvaćene projektom ili grupa stanovništva sa posebnim informacijskim potrebama.

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 a u vezi sa provođenjem okolišnih i društvenih aspekata projekta.

2 SAŽETAK PRETHODNIH AKTIVNOSTI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESIRANIH STRANA

U vezi s Komponentom 1, provedene su sljedeće aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana:

- Centar za kvalitetu zraka Kantona Sarajevo organizirao je 22. novembra 2022. godine okrugli stol s predstavnicima privrednih subjekata koji su identificirani kao oni koji svojim poslovanjem mogu negativno utjecati na kvalitetu zraka. Okrugli stol organiziran je u partnerstvu sa Svjetskom bankom, ali i Privrednom komorom Kantona Sarajevo. Iako sam okrugli stol nije bio dovoljno posjećen s obzirom na veliki broj identificiranih poslovnih subjekata, prisutni su bili predstavnici niza državnih institucija (kao što su Parlament BiH, Ministarstvo odbrane BiH), koji su skrenuli pozornost na velike objekte koji posjeduju svoja vlastita ložišta obično na lož ulje. Predstavnici poslovnih subjekata, zajedno s predstavnicima Privredne komore, zatražili su da se omoguće dodatne i povoljnije kreditne linije kako bi se mogla izvršiti adaptacija za potrebe čišćeg zraka. Prisutni su bili i predstavnici obrtničkog sektora, što je važno jer obrti uključuju grilove i pečenjare, ali i dimnjačare.
- Svjetska banka je 30. novembra 2022. godine organizirala okrugli stol na kojem je predstavljena procjena Interventnih mjera za Sarajevo koju je proveo konsultant Banke, Tamas Szigeti. Na ovom okruglom stolu učestvovala su sve institucije zadužene za mjerenje kvalitete zraka u epizodama visoke zagađenosti zraka Kantona Sarajevo, te predstavnici Budimpešte, Beča, Graza, Salzburga, Barcelone i Krakova. Događaj je omogućio međunarodnu razmjenu iskustava, ali i unutarnju raspravu o interventnim mjerama i glavnim uskim grlima u njihovoj realizaciji. Kao nastavak, 15. decembra se Ekspertna grupa Kantona Sarajevo sastala s timom Svjetske banke kako bi dodatno procijenili korake koje treba poduzeti u Kantonu Sarajevo.
- Tim Banke je 3. i 4. februara 2022. predstavio koncept Projekta na Drugoj konferenciji UKI-ja o planiranju kvalitete zraka širokoj publici donositelja odluka u BiH, akademske zajednice, istraživača i nevladinih organizacija. Konferencija je održana online kojoj je prisustvovalo nekoliko stotina učesnika. Uz ovu konferenciju, projekat Banke također je predstavljen na završnoj radionici za projekt IMPAQ finansiran od strane Švedske 10. novembra 2022., kao i Međunarodnoj radnoj grupi za kvalitetu zraka 15. novembra 2022., gdje su bili prisutni svi ključni donatori i akteri u oblasti kvalitete zraka u BiH. Tokom ove serije prezentacija projekta nisu primljeni nikakvi bitni komentari ili pitanja, a uloženi trud je percipiran kao pravodoban i vrlo važan, što se posebno odnosi na predstavljeni međusektorski pristup.

U vezi s Komponentom 2, provedene su sljedeće aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana:

- Tim Banke je 16. juna 2022. godine predstavio Projekt na 2. Forumu „Programi obnove stambenih zgrada u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republici Srpskoj“ u Tuzli u organizaciji MVTEO-a i GIZ-a. Forum je održan u hibridnom modu, a na njemu su učestvovala razne lokalne institucije i razvojni partneri/IFI, uključujući Delegaciju EU, Sekretarijat Energetske zajednice, USAID, UNDP, EBRD, KfW, s ciljem predstavljanja tekućeg rada na programu obnove stambenih zgrada u Bosni i Hercegovini i iznalaženja mogućnosti mehanizama finansiranja koji bi se mogli primijeniti za realizaciju ovog programa.
- Svjetska banka je 10. februara 2022. godine organizirala Radionicu o upravljanju kvalitetom zraka u kantonima FBiH kako bi predstavila projekat na kojoj su bili prisutni predstavnici šest kantona i dodatnih lokalnih institucija iz FBiH. Kroz ovu radionicu, domaće institucije su iskazale jasan interes za AQI projekt i naglasile neophodnost multisektorskog pristupa rješavanju pitanja kvalitete zraka u FBiH.
- Slična radionica sa zainteresiranim kantonalnim i lokalnim institucijama bit će organizirana 27. februara 2023. godine.
- Tim Svjetske banke ima redovne sastanke sa svim ključnim donatorima i akterima iz oblasti kvalitete zraka u BiH, uključujući delegaciju EU, UNDP, USAID, GIZ, Ambasadu Švedske/SIDA, Ambasadu Švicarske/SECO. Tim također razgovara o projektu s privatnim sektorom kako bi osigurali njihovo učešće i naučili iz iskustava sličnih projekata koji se provode na lokalnom tržištu.

Za pripremu Komponente 3 provedene su konsultacije sa velikim brojem zainteresiranih strana koji su uključeni u proces pripreme projekta:

- **Vladine institucije** na nekoliko administrativnih nivoa su obaviještene i konsultirane o planiranim aktivnostima, uključujući Centar za saobraćaj i kvalitetu zraka Kantona Sarajevo (KS), Grad Sarajevo, Zavod za planiranje razvoja KS, te nekoliko Općina u KS.
- **Organizacija civilnog društva** “Giro di Sarajevo”, koja se zalaže za biciklizam u Sarajevu, uključena je u pripremu projekta od početka.
- Provedene su konsultacije sa javnim i privatnim **kompanijama za prevoz** (GRAS i Centrotrans) kako bi se dobila saznanja o trenutnom stanju i potrebama javnog prevoza u Sarajevu.
- **Razvojni partneri**. U toku je razmjena i proces koordinacije sa Švedskim institutom za istraživanje okoliša (IVL)/SIDA u vezi s istraživanjem mjera niske emisije u Sarajevu. Održani su sastanci s GIZ-om, EBRD-om, Delegacijom EU u BiH, JICA-om i SECO/ETH Zurich, radi koordinacije po pitanjima biciklizma, javnog prevoza i drugih pitanja urbane mobilnosti. Održani su i zajednički sastanci s državnim institucijama KS i razvojnim partnerima.

Svjetska banka je 6. septembra 2022. organizirala **biciklističku radionicu u Kantonu Sarajevo** kako bi se razgovaralo o potrebama poboljšanja biciklističke mreže i uvjetima u Sarajevu. Radionica je uključivala kratku prezentaciju osnovne analize biciklizma i biciklističke infrastrukture u Sarajevu, uvod u principe planiranja biciklističke infrastrukture i raspravu o mogućim intervencijama. Radionici su prisustvovali predstavnici Ministarstva saobraćaja KS, Zavoda za planiranje razvoja KS, Grada Sarajeva i četiri Općine Sarajeva (Centar, Novo Sarajevo, Novi Grad, Ilidža), te organizacija civilnog društva “Giro Di Sarajevo”.

Na temelju rezultata biciklističke radionice u septembru i prijedloga mjera zaprimljenih od učesnika nakon radionice, 27. oktobra 2022. održan je **sastanak za razmatranje odluka o biciklističkoj aktivnosti**. Zainteresirane strane iz Ministarstva saobraćaja KS, Zavoda za planiranje razvoja KS, Grada Sarajeva i nekoliko Općina (Stari Grad, Centar, Novi Grad, Novo Sarajevo, Ilidža) imali su priliku razgovarati o težim i lakšim mjerama za poboljšanje biciklizma u Sarajevu i zajednički dogovoriti konačni paket mjera za biciklizam koji će biti uključen u Projekt poboljšanja kvalitete zraka u BiH. Učesnici su se složili da je potrebno formirati radnu grupu za biciklizam u Sarajevu, sa predstavnicima Kantona, Grada i Općina, koja bi trebala redovno koordinirati biciklizam u Sarajevu.

3 IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESIRANIH STRANA

Dvije široke kategorije zainteresiranih strana prepoznate su u ESS-u 10:

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

Strane zahvaćene projektom (SZP) 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 egzistencije. 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 utjecaja projekta.

Pojam **druge zainteresirane strane (DZS)** odnosi se na: pojedince, grupe ili organizacije s interesom u projektu, koji može biti zbog projektne lokacije, njegovih karakteristika, njegovih utjecaja 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/ranjivi pojedinci ili grupe (RG) 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 utjecajima, kao i strategijama ublažavanja. Također je vjerovatnije za takve grupe da budu isključene iz procesa konsultacija.

3.1 Mapiranje zainteresiranih strana

Strane zahvaćene AQIP projektom su:

- Federalno ministarstvo okoliša i turizma - PMU
- Fond za zaštitu okoliša FBiH - PIU
- Ministarstvo saobraćaja Kantona Sarajevo - PIU
- Kantonalna ministarstva okoliša – TIU-i
- Federalni hidrometeorološki zavod - TIU
- Svjetska banka
- Centar za kvalitetu zraka Kantona Sarajevo
- Korisnici parcijalnih grantova (domaćinstva)
- Stanovnici Kantona Sarajevo
- Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem
- Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova
- Pravne osobe u području građevinskih radova
- Kantonalno javno preduzeće za javni prevoz Kantona Sarajevo

Druge zainteresirane strane AQIP projekta su:

- Općine
- Grad Sarajevo
- Kantonalni zavodi za zaštitu kulturno-historijske baštine
- Kantonalna inspekcija Kantona Sarajevo: rad, građevinarstvo
- Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala
- Akademska zajednica/Univerziteti, instituti koji se bave praćenjem kvalitete zraka
- NVO/OCD (ekološke; koje se bave urbanizmom i gradskom arhitekturom; koje se bave osobama s invaliditetom, organizacije žena)
- Ministarstvo finansija BiH
- Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH
- Mediji (TV, radio, elektronski)

Ranjive grupe (RG) AQIP-a su domaćinstva s nižim primanjima koja će biti korisnici Grant programa u okviru Komponente 2.

Tu su uključene 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.

Dodatno pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ranjivi pojedinci ili grupe u projektnom području uključuju domaćinstva s niskim prihodima, žene, mlade, domaćinstva koja vode žene, domaćinstva koja vode starije osobe (\geq starosna dob za penziju) bez ikakvog drugog člana domaćinstva koji donosi prihode, lica sa ograničenom pokretljivošću ili lica s invaliditetom i romske grupe.

Posebne mjere će poduzeti u okviru Projekta kako bi se osiguralo da pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju/ranjivi imaju jednaku priliku za pristup informacijama, da daju povratne informacije ili da podnose žalbe. Angažman Stručnjaka za društvena pitanja će osigurati proaktivno informisanje svih grupa stanovništva. Podizanje svijesti provest će se u 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/ranjivim kako bi se procijenili njihovi stavovi i zabrinutosti.

Za svaki potprojekat provest će se procjena ranjivosti kao dio pripreme Projekta i te informacije će se iskoristiti za potrebu prilagođavanja metoda i pristupa uključivanja zainteresiranih strana predviđenih u ovom SEP-u, kako bi se premostile sve prepreke za uključivanje koje proizlaze iz ranjivosti

Identifikacija i mapiranje zainteresiranih strana su urađeni za sve komponente projekta. Popis svih zainteresiranih strana prikazan je u tabeli ispod.

Tabela 2: Identifikacija zainteresiranih strana

Komponenta	Zainteresirane strane	SZP/DZS/RG
Komponenta 1: Jačanje monitoringa i upravljanja kvalitetom zraka	Centar za kvalitetu zraka Kantona Sarajevo	SZP
	Federalni hidrometeorološki zavod	SZP
	Kantonalna ministarstva okoliša – sektori/odjeli koji se bave kvalitetom zraka	SZP
	Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem	SZP
	Općine	DZS
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	DZS
	Akadska zajednica/Sveučilišta, instituti koji se bave praćenjem kvalitete zraka	DZS
	NVO/OCD	DZS
	Mediji (TV, radio, elektronski)	DZS
Komponenta 2: Razvoj održivog grijanja i energetske efikasnosti u individualnim objektima stanovanja	Korisnici parcijalnih grantova (domaćinstva)	SZP
	Domaćinstva s niskim primanjima koja su korisnici parcijalnih grantova	SZP/RG
	Neformalni vlasnici kuća koji su korisnici parcijalnih grantova	SZP/RG
	Kantonalni zavodi za zaštitu kulturno-historijske baštine	DZS
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	DZS
	NVO/OCD	DZS
	Mediji (TV, radio, elektronski)	DZS
Komponenta 3: Podrška tranziciji na nisko-emisioni prevoz	Stanovnici Kantona Sarajevo	SZP
	Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem	SZP
	Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova	SZP

Komponenta	Zainteresirane strane	SZP/DZS/RG
	Pravne osobe u području građevinskih radova	SZP
	Kantonalno javno preduzeće za javni prevoz Kantona Sarajevo	SZP
	Ministarstvo saobraćaja Kantona Sarajevo	SZP
	Grad Sarajevo	DZS
	Općine Kantona Sarajevo	DZS
	Kantonalna inspekcija Kantona Sarajevo: rad, građevinarstvo	DZS
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	DZS
	NVO/OCD	DZS
	Mediji (TV, radio, elektronski)	DZS
Komponenta 4. Podrška implementaciji Projekta	Federalno ministarstvo okoliša i turizma - PMU	SZP
	Fond za zaštitu okoliša FBiH - PIU	SZP
	Ministarstvo saobraćaja Kantona Sarajevo - PIU	SZP
	Kantonalna ministarstva okoliša – TIU-i	SZP
	Svjetska banka	SZP
	Ministarstvo finansija BiH	DZS
	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	DZS

3.1.1 Analiza zainteresiranih strana i njihovih potreba

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

Matrica interesa i utjecaja

Nivo utjecaja

Visok	Uključiti/angažirati	Uključiti/angažirati	Partner	
Srednji	Informirati	Konsultirati	Konsultirati	
Nizak	Informirati	Informirati	Konsultirati	
	Nizak	Srednji	Visok	Nivo interesa

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

Tabela 3: Nivo uključivanja zainteresiranih strana

Komponenta	Zainteresirana strana	SZP/DZS /RG	Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo utjecaja	Nivo uključivanja
Komponenta 1: Jačanje monitoringa i upravljanja kvalitetom zraka	Centar za kvalitetu zraka Kantona Sarajevo	SZP	Koristi od poboljšane opreme za praćenje kvalitete zraka i izgradnje kapaciteta	Srednji	Visok	Uključiti/angažirati
	Federalni hidrometeorološki zavod	SZP	Koristi od poboljšane opreme za praćenje kvalitete zraka i izgradnje kapaciteta	Srednji	Visok	Uključiti/angažirati
	Kantonalna ministarstva okoliša – sektori/odjeli koji se bave kvalitetom zraka	SZP	Koristi od razvoja PUKZ, planova praćenja, opreme za praćenje kvalitete zraka i izgradnje kapaciteta.	Srednji	Visok	Uključiti/angažirati
	Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem	SZP	Interes za utjecaj projekta na njihovu imovinu i egzistenciju i razumijevanje postupka naknada	Visok	Srednji	Konsultirati
	Općine	DZS	Zainteresirane za postupak otkupa zemljišta; izdavanje dozvola (po potrebi)	Srednji	Visok	Uključiti/angažirati
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	DZS	Koristi od povećane potražnje za njihovim proizvodima i uslugama	Srednji	Nizak	Informirati
	Akadska zajednica/Sveučilišta, instituti koji se bave praćenjem kvalitete zraka	DZS	Zainteresirani za razmjenu znanja	Srednji	Nizak	Informirati
	NVO/OCD	DZS	Zainteresirani za okolišne i društvene aspekte projekta kao i za zdravlje i sigurnost zajednice.	Srednji	Nizak	Informirati
	Mediji (TV, radio, elektronski)	DZS	Omogućuje redovito širenje informacija u vezi s Projektom, osigurava njegovu vidljivost i olakšava angažman zainteresiranih strana.	Srednji	Nizak	Informirati
Komponenta 2: Razvoj održivog grijanja i energetske	Korisnici parcijalnih grantova (domaćinstva)	SZP	Koristi od učinkovitije, čišće tehnologije grijanja, uštedu energije, poboljšanu toplinsku udobnost,	Visok	Srednji	Konsultirati

Komponenta	Zainteresirana strana	SZP/DZS /RG	Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo utjecaja	Nivo uključivanja
efikasnosti u individualnim objektima stanovanja			povećanje vrijednosti imovine			
	Domaćinstva s niskim primanjima koja su korisnici parcijalnih grantova	SZP/RG	Koristi od učinkovitije, čišće tehnologije grijanja, uštedu energije, poboljšanu toplinsku udobnost, povećanje vrijednosti imovine	Visok	Srednji	Konsultirati
	Neformalni vlasnici kuća koji su korisnici parcijalnih grantova	SZP/RG	Koristi od učinkovitije, čišće tehnologije grijanja, uštedu energije, poboljšanu toplinsku udobnost, povećanje vrijednosti imovine	Visok	Srednji	Konsultirati
	Kantonalni zavodi za zaštitu kulturno-historijske baštine	DZS	Interes za zaštitu objekata kulturno-historijske baštine	Srednji	Srednji	Konsultirati
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	DZS	Koristi od povećane potražnje za njihovim proizvodima i uslugama	Srednji	Srednji	Konsultirati
	NVO/OCD	DZS	Zainteresirani za okolišne i društvene aspekte projekta kao i za zdravlje i sigurnost zajednice.	Srednji	Srednji	Konsultirati
	Mediji (TV, radio, elektronski)	DZS	Omogućuje redovito širenje informacija u vezi s Projektom, osigurava njegovu vidljivost i olakšava angažman zainteresiranih strana.	Srednji	Nizak	Informirati
Komponenta 3: Podrška tranziciji na nisko-emisioni prevoz	Stanovnici Kantona Sarajevo	SZP	Koristi od poboljšane biciklističke mreže, poboljšanog javnog prevoza, poboljšane kvalitete zraka	Visok	Nizak	Konsultirati
	Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem	SZP	Interes za utjecaj projekta na njihovu imovinu i egzistenciju i razumijevanje postupka naknada	Visok	Srednji	Konsultirati
	Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova	SZP	Zainteresirani za okolišne i društvene utjecaje tokom građevinskih radova, trajanje građevinskih radova, plan	Visok	Srednji	Konsultirati

Komponenta	Zainteresirana strana	SZP/DZS /RG	Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo utjecaja	Nivo uključivanja
			upravljanja saobraćajem			
	Pravne osobe u području građevinskih radova	SZP	Zainteresirani za okolišne i društvene utjecaje tokom građevinskih radova, trajanje građevinskih radova, plan upravljanja saobraćajem	Visok	Srednji	Konsultirati
	Kantonalno javno preduzeće za javni prevoz Kantona Sarajevo	SZP	Koristi od čišćeg autobusnog voznog parka	Srednji	Srednji	Konsultirati
	Ministarstvo saobraćaja Kantona Sarajevo	SZP	Koristi od proširenog znanja i poboljšanih kapaciteta u planiranju, realizaciji i upravljanju sigurnim, otpornim i održivim gradskim prevozom	Srednji	Visok	Uključiti/angažirati
	Grad Sarajevo	DZS	Koristi od proširenog znanja i poboljšanih kapaciteta u planiranju, realizaciji i upravljanju sigurnim, otpornim i održivim gradskim prevozom	Srednji	Srednji	Konsultirati
	Općine Kantona Sarajevo	DZS	Zainteresirane za postupak otkupa zemljišta; izdavanje dozvola	Srednji	Visok	Uključiti/angažirati
	Kantonalna inspekcija Kantona Sarajevo: rad, građevinarstvo	DZS	Zainteresirana za realizaciju zakonskih zahtjeva tokom implementacije projektnih aktivnosti s naglaskom na građevinske radove	Nizak	Srednji	Informirati
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	DZS	Koristi od povećane potražnje za njihovim proizvodima i uslugama	Srednji	Nizak	Informirati
	NVO/OCD	DZS	Zainteresirani za okolišne i društvene aspekte projekta kao i za zdravlje i sigurnost zajednice.	Srednji	Srednji	Konsultirati
	Mediji (TV, radio, elektronski)	DZS	Omogućuje redovito širenje informacija u vezi s Projektom, osigurava njegovu	Srednji	Nizak	Informirati

Komponenta	Zainteresirana strana	SZP/DZS /RG	Priroda interesa	Nivo interesa	Nivo utjecaja	Nivo uključivanja
			vidljivost i olakšava angažman zainteresiranih strana.			
Komponenta 4. Podrška implementaciji Projekta	Federalno ministarstvo okoliša i turizma - PMU	SZP	Cjelokupno upravljanje projektom i glavni partner Svjetske banke za realizaciju projekta. Implementacija projekta, koordinacija i upravljanje, praćenje i izvještavanje, nadzor nad okolišnim i društvenim rizicima, nadzor nabavki, upravljanje žalbama, finansijsko upravljanje.	Visok	Visok	Partner
	Fond za zaštitu okoliša FBiH - PIU	SZP	Koordinacija i upravljanje aktivnostima i procedurama vezanim uz grantove	Visok	Visok	Partner
	Ministarstvo saobraćaja Kantona Sarajevo - PIU	SZP	Koordinacija i upravljanje aktivnostima i procedurama vezanim za saobraćaj	Visok	Visok	Partner
	Kantonalna ministarstva okoliša – TIU-i	SZP	Pružaju podršku realizaciji projektnih aktivnosti	Visok	Visok	Partner
	Svjetska banka	SZP	Zainteresirana za postizanje razvojnih ciljeva Projekta i uskladenost s ESS-ovima	Visok	Visok	Partner
	Ministarstvo finansija BiH	DZS	Financijski nadzor	Visok	Visok	Partner
	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	DZS	Financijski i politički nadzor	Srednji	Visok	Uključiti/angažirati

3.1.2 Proširenje zainteresiranih strana

Ovaj Projekt će imati prevladavajući broj grupa ljudi i ekonomski diferenciranih 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 praćenja i evaluacije (M&E) Projekta.

Tabela 4: Upitnik za proširenje i ažuriranje

UPITNIK ZA PROŠIRENJE I AŽURIRANJE ZAINTERESIRANIH STRANA	
<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE <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 napore?</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 <input type="checkbox"/> Ne <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>	<p>Imamo li dobro razumijevanje toga odakle zainteresirane strane dolaze, 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 osim komunikacijskih kanala u okviru Projekta, sa prijedlogom za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti, itd.)</i></p>
<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <i>Ako je odgovor ne, lista zainteresiranih strana treba se ponovo razmotriti, kao i kriteriji za prihvaćanje i evaluaciju</i>	<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>

4 PROGRAM UKLUČIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

4.1 Svrha i vremenski raspored za uključivanja zainteresiranih strana

Uključivanje zainteresiranih strana je kreirano na način da uspostavi efikasnu platformu za interakciju sa SZP i DZS o ishodu implementacije Projekta. Značajan angažman zainteresiranih strana tokom projektnog ciklusa važan je aspekt dobrog upravljanja Projektom i pruža mogućnosti za sljedeće:

- Osiguranje osmišljenog uključivanja građana,
- Traženje povratnih informacija u svrhu dizajna Projekta, implementacije, praćenja i evaluacije,
- Pojašnjenje ciljeva Projekta, obima i upravljanje očekivanjima,
- Procjenu 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. Praćenje 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. Svaka posebna SEP tabela ponovno će pregledati listu identificiranih zainteresiranih strana i njihovu analizu 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).

4.2 Planirana strategija za objavu 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 PMU, kantonalnih vlada i Svjetske banke. Paketi za objavu podataka uključivati će:

1. Najavu projekta, uključujući:
 - a. Kratak opis projekta
 - b. Opis dogovora o javnim konsultacijama (vrijeme, mjesto...)
 - c. Načine podnošenja komentara i povratnih informacija
 - d. Ključne rokovi
2. Odgovarajući nacrt dokumenata

Javna objava nacrt 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 PMU i kantonalnih vlada kao dio opisanih ukupnih aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana opisanih iznad.

Stručnjak za okolišna i društvena pitanja PMU-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) popisom medija u kojima je objava objavljena, (ii) sadržajem objave, (iii) vremenom objave, (iv) popisom primljenih povratnih informacija, (v) zapisnikom sa javnih konsultacija, (vi) spiskom prisutnih.

Instrumenti upravljanja specifični za lokaciju razvijeni za upravljanje okolišnim i društvenim (OiD) rizicima i utjecajima, kao što su Planovi upravljanja okolišem i društvom (ESMP), Planovi preseljenja (RP) bit će objavljeni na isti način kao i OiD dokumenti pripremljeni tokom pripreme Projekta. TIU-i i PIU KS će biti odgovorni za provođenje s tim povezanih javnih konsultacija, prikupljanje i uvažavanje povratnih informacija u konačnu verziju dokumenata i ponovno objavljivanje dokumenata.

Tokom realizacije Projekta, fokalne tačke za OiD pitanja, angažirani od strane TIU-a i PIU KS, pripremat će tromjesečne izvještaje o OiD uspješnosti 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 PMU-a.

Tokom realizacije Projekta, kvartalne informacije o MŽ će biti dostupne na web stranicama kantonalnih vlada i PMU-a. Informacije će biti razvrstane po spolu, vrsti žalbi 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 i najmanje 2 sedmice prije početka radova.

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

Tabela 5: Strategija za objavu informacija

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Informacije/dokumenti koji se objavljuju	Metoda objavljivanja	Vrijeme	Lokacija	Odgovornost
Priprema Projekta (ESMF, LMP, RPF, SEP, specifični ESMP-ovi i RP-ovi)	Sve zainteresirane strane	Najava projekta Projektne dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, RPF, LMP) Pozivi na javne konsultacije	Web stranica PMU Web stranica Kantonalnih vlada Službeni profili na društvenim mrežama PMU i Vlada kantona Mediji (radio, televizija, pisani e elektronski mediji)	Najmanje 15 dana prije javne konsultacije	Svi projektni kantoni	PMU
	Kantonalne vlade, Kantonalna ministarstva okoliša Centar za kvalitetu zraka KS FHMZ Ministarstvo saobraćaja KS Općine	Najava projekta Projektne dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, RPF, LMP) ESMP-ovi i RP-ovi za specifičnu lokaciju Pozivi na javne konsultacije	E-mail	Najmanje 15 dana prije javne konsultacije	Svi projektni kantoni	PMU
	Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem NVO/OCD	RP-ovi (postupak otkupa zemljišta, opcije preseljenja i obnove egzistencije, metode i stope naknada) Informacije o procesu MŽ Informacije o kontakt detaljima TIU-a i prijemnim kanalima za MŽ Pozivi na javne konsultacije	Web stranica PMU Web stranica Kantonalnih vlada Službeni profili na društvenim mrežama PMU i Vlada kantona Info-pultovi vlada kantona (po potrebi i općina) Letak s podacima o MŽ Mediji (radio, televizija, pisani e elektronski mediji)	Najmanje 15 dana prije javne konsultacije	Svi projektni kantoni	TIU-i PIU KS PMU
	Stanovnici KS Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova Pravne osobe u području građevinskih radova Ministarstvo saobraćaja KS Općine u KS NVO/OCD	ESMP-ovi Informacije o procesu MŽ Informacije o kontakt detaljima TIU-a i prijemnim kanalima za MŽ Pozivi na javne konsultacije	Web stranica PMU Web stranica Vlade KS Službeni profili na društvenim mrežama PMU i Vlade KS Info-pult Vlade KS (po potrebi i općina) Letak s podacima o MŽ Mediji (radio, televizija, pisani e elektronski mediji)	Najmanje 15 dana prije javne konsultacije	KS	PIU KS PMU

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Informacije/dokumenti koji se objavljuju	Metoda objavljivanja	Vrijeme	Lokacija	Odgovornost
	Sve zainteresirane strane	Zapisnici sa sastanaka javnih konsultacija	Web stranica PMU Web stranica Kantonalnih vlada	Najmanje 30 dana nakon javne konsultacije	Svi projektni kantoni	PMU TIU-i
Implementacija	Kantonalne vlade, Kantonalna ministarstva okoliša Centar za kvalitetu zraka KS FHMZ Ministarstvo saobraćaja KS Općine Kantonalni zavodi za zaštitu kulturno-historijske baštine Kantonalno javno preduzeće za javni prevoz KS	Najave projekta (vremenski raspored projektnih aktivnosti i srodne informacije) Pozivi na sastanke, radionice, treninge Izveštaji sa sastanaka, radionica, treninga Izveštaji o napretku projekta uključujući OiD performanse	E-mail	Redovno u skladu s dinamikom projekta	Svi projektni kantoni	PMU
	Korisnici grantova NVO/OCD	Informacije o Grant programu Pozivi na javne konsultacije o Grant programu Izveštaji sa javnih konsultacija o Grant programu Informacije o procesu MŽ Informacije o kontakt detaljima TIU-a i prijemnim kanalima za MŽ, izvođačima, konsultantima za nadzor kada budu imenovani OiD zahtjevi Projekta	Web stranica PMU Web stranica PIU Web stranica Kantonalnih vlada Službeni profili na društvenim mrežama PMU i Vlada kantona Info-pultovi vlada kantona (po potrebi i općina) Poster, leci Letak s podacima o MŽ Mediji (radio, televizija, pisani e elektronski mediji)	Prije poziva za dodjelu grantova	Svi projektni kantoni	PIU za komponentu 2 TIU-i PMU
	Stanovnici KS Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova Pravne osobe u području građevinskih radova NVO/OCD	Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vremenski raspored i srodne informacije) Pozivi na javne konsultacije Izveštaji sa javnih konsultacija Plan upravljanja saobraćajem Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti zajednice Informacije o procesu MŽ	Web stranica PMU Web stranica Vlade KS Poster, leci Službeni profili na društvenim mrežama PMU i Vlade KS Info-pult Vlade KS (po potrebi i općina) Letak s podacima o MŽ	Najmanje 2 sedmice prije početka radova	KS	PIU KS PMU

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Informacije/dokumenti koji se objavljuju	Metoda objavljivanja	Vrijeme	Lokacija	Odgovornost
		Informacije o kontakt detaljima TIU-a i prijemnim kanalima za MŽ, izvođačima, konsultantima za nadzor kada budu imenovani	Mediji (radio, televizija, pisani e elektronski mediji)			
	Sve zainteresirane strane	izvještaji o napretku projekta uključujući OiD performanse Zapisnici sa javnih konsultacija Izvještaji o aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana Informacije o procesu MŽ Izvještaji o žalbama	Web stranica PMU Web stranica Kantonalnih vlada	Kvartalno	Svi projektne kantoni	PMU TIU-i Timovi MŽ
	Sve zainteresirane strane	Informacije o procesu MŽ	Obavijesti i letci koji sadrže informacije o MŽ na gradilištima	Nakon potpisivanja ugovora o radovima	Svi projektne kantoni	TIU-i Izvođači
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	Informacije o procesu radničkog MŽ Mjere zaštite na radu, rizici tokom građevinskih radova, mjere opreza pri upravljanju otpadom i opasnim materijalima, LZO Plan upravljanja saobraćajem Kodeks ponašanja	Službena korespondencija (e-mail/fax/pošta) Web stranica Kantonalnih vlada Web stranica izvođača Printane kopije dokumenata potprojekata u prostorijama izvođača/na gradilištima	Nakon potpisivanja ugovora o radovima	Svi projektne kantoni	TIU-i Izvođači
	Mediji (TV, radio, elektronski)	Najave projekta (vremenski raspored projektnih aktivnosti i srodne informacije) Pozivi na javne konsultacije Informacije o planiranim sastancima Ostale relevantne informacije o projektu, prema potrebi	Službena korespondencija (e-mail/fax/pošta)	Redovno u skladu s dinamikom projekta	Svi projektne kantoni	PMU PIU-i TIU-i
Monitoring	Korisnici grantova	Izvještaj o anketi o zadovoljstvu korisnika programa	Web stranica PMU Web stranica Kantonalnih vlada	Šest mjeseci nakon isplate grantova	Svi projektne kantoni	TIU-i PIU za komponentu 2 PMU

4.3 Planirana strategija uključivanja zainteresiranih strana

Aktivnosti uključivanja dionika 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: PMU, PIU-i i TIU-i, 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, PMU i TIU-i oslanjat će se na podršku odgovarajućih općina koje će pomoći u organiziranju sastanaka zajednice na svim pogodnim lokacijama.

Komunikacija putem masovnih medija/društvenih mreža: PMU, PIU-i i TIU-i će angažovati Stručnjaka/Fokalnu tačku za društvena pitanja koji će, između ostalog, biti odgovoran za pružanje pomoći vezano za objavljivanje, širenje informacija i komunikaciji sa zainteresiranim stranama. Informacije o projektu će se redovno saopštavati 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. PMU i kantonalne vlade (TIU-i i PIU KS) će također redovno ažurirati svoju web stranicu (barem kvartalno) s ključnim informacijama o projekatu i izvještajima o okolišnim i društvenim performansama Projekta na engleskom i bosanskom/hrvatskom/srpskom jeziku. Web stranica će također pružiti informacije o mehanizmu za žalbe Projekta.

Info pultovi će biti postavljeni u prostorijama kantonalnih vlada kako bi lokalnim stanovnicima pružili informacije o aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana, o građevinskim radovima, kontakt podaci prijemnih kanala za MŽ. Printani primjerci projektne dokumentacije, brošura i letaka bit će dostupne na ovim info pultovima.

Treninzi, radionice: Bit će organizirani treninzi o raznim društvenim i okolišnim pitanjima namijenjeni za relevantne vladine ili nevladine pružatelje usluga, izvođače i njihove radnike. Teme će obuhvatiti senzibilizaciju za uključivanje/isključivanje, pitanja radne snage, rizici od rodno zasnovanog nasilja, itd.

Anketa o zadovoljstvu korisnika programa. Šest mjeseci nakon isplate grantova u okviru Komponente 2, TIU-i će, uz podršku PIU-a za komponentu 2, provesti ankete o zadovoljstvu primatelja grantova na temelju uzorka kako bi prikupili povratne informacije o: i) zadovoljstvu programom i pozitivnim učincima programa i svim negativnim učincima, ii) kvaliteti i učinkovitosti primljene podrške od strane PIU/TIU-a tokom procesa prijave i realizacije grant programa, (iii) nivou inkluzivnosti u proces uključivanja zainteresiranih strana, iv) kvaliteti komunikacije i dijaloga s internim zainteresiranim stranama (TIU-ima, izvođačima, MŽ, itd.) tokom građevinskih radova. To će omogućiti PMU-u, PIU-u i TIU-ima da identificiraju potencijalne probleme dizajna koji se odnose na pristup i realizaciju grant programa i učinkovitost aktivnosti angažmana. Podaci ankete bit će razvrstani po starosti ispitanika, spolu i mjestu prebivališta. Rezultati istraživanja s prijedlogom korektivnih mjera bit će objavljeni na web stranicama PMU-a i kantonalnih vlada.

Mehanizam za žalbe: Za potrebe Projekta uspostaviti će se mehanizam za žalbe. Izradit će se letak sa procedurama MŽ-a i distribuirati SZP i DZS na javnim sastancima tokom svake faze Projekta, te će isti biti dostupan na info-pultovima kantonalnih vlada, kako bi se lokalno stanovništvo upoznalo s kanalima i procedurama za rješavanje žalbi. Realizirat će se obuka o MŽ za osoblje PMU-a, TIU-a i ugovarača. Informacije o proceduri MŽ-a također će biti dostupne na web stranicama PMU-a i kantonalnih vlada. Mehanizam za žalbe detaljnije je opisan u Poglavlju 6.

Tabela 6: Strategija za uključivanje zainteresiranih strana

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Tema za uključivanje	Korištena metoda	Vrijeme	Lokacija	Odgovornost
Priprema Projekta (ESMF, LMP, RPF, SEP, specifični ESMP-ovi i RP-ovi)	Sve zainteresirane strane	Projektni dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (ESMF, SEP, RPF, LMP)	Sastanci javnih konsultacija	Nakon odobrenja dokumenata od strane Svjetske banke	Svi projektni kantoni	PMU
	Ljudi pogođeni otkupom zemljišta/preseljavanjem NVO/OCD	Projektni dokumenti potrebni prema odredbama ESF-a (RPF, RP) Informacije o potprojektu - opseg, obrazloženje Postupak otkupa zemljišta Stope naknada i metodologija Opcije otkupa/preseljenja i obnove egzistencije Pomoć pri prikupljanju službenih dokumenata za ranu uknjižbu zemljišta Informacije o procesu MŽ	Sastanci javnih konsultacija o otkupu zemljišta / preseljenju, MŽ Odvojeni konzultacijski sastanci za ranjive grupe Odvojeni konzultacijski sastanci sa NVO/OCD koji rade s osobama s invaliditetom, organizacije žena, okolišne itd. (prema potrebi)	Nakon odobrenja RP od strane Svjetske banke Prije pokretanja postupka eksproprijacije	Pogođene lokacije u svim projektnim kantonima	TIU-i PIU KS
	Općine	Informacije o potprojektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi Postupak otkupa zemljišta Aktivnosti koordiniranja Informacije o procesu MŽ	Zatvoreni sastanci Zajednički sastanci javnih konsultacija sa SZP	Nakon odobrenja RP-ova od strane Svjetske banke Prije pokretanja postupka eksproprijacije	Pogođene općine u svim projektnim kantonima	TIU-i PIU KS
	Stanovnici KS Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova Pravne osobe u području građevinskih radova NVO/OCD	Informacije o potprojektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja Informacije o procesu MŽ	Sastanci javnih konsultacija o ESMP, GM Odvojeni konzultacijski sastanci za ranjive grupe Odvojeni konzultacijski sastanci sa NVO/OCD koji rade s osobama s invaliditetom, organizacije žena, okolišne itd. (prema potrebi)	Nakon odobrenja ESMP od strane Svjetske banke	Pogođene lokacije u KS	PIU KS
	Ministarstvo saobraćaja KS Općine u KS	Informacije o potprojektu - opseg i obrazloženje te okolišni i društveni principi, mjere ublažavanja Aktivnosti koordiniranja Informacije o procesu MŽ	Zatvoreni sastanci Zajednički sastanci javnih konsultacija sa SZP	Nakon odobrenja ESMP od strane Svjetske banke	KS	PMU PIU KS

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Tema za uključivanje	Korištena metoda	Vrijeme	Lokacija	Odgovornost
	Osoblje PMU, PIU i PIT-ova	Okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja Senzibilizacija za uključivanje/isključivanje, pitanja radne snage, rizici od rodno zasnovanog nasilja Informacije o projektnom i radničkom MŽ Kodeks ponašanja	Obuke	Po potrebi	Svi projektni kantoni	PMU
Implementacija	Kantonalne vlade, kantonalna ministarstva okoliša Centar za kvalitetu zraka KS FHMZ Ministarstvo saobraćaja KS Kantonalno javno preduzeće za javni prevoz KS	Potrebe zainteresiranih strana za izgradnjom kapaciteta, opremom, uslugama	Konsultacijski sastanci	Prije nabavke roba i usluga	Svi projektni kantoni	PMU
	Izvođači, podizvođači, konsultanti za nadzor, pružatelji usluga, dobavljači opreme i materijala	Okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja Senzibilizacija za uključivanje/isključivanje, pitanja radne snage, rizici od rodno zasnovanog nasilja Informacije o radničkom MŽ Mjere zaštite na radu, rizici tokom građevinskih radova, mjere opreza pri upravljanju otpadom i opasnim materijalima, LZO Kodeks ponašanja	Obuke	Nakon potpisivanja ugovora o radovima	Svi projektni kantoni	TIU-i
	Korisnici grantova NVO/OCD	Informacije o grant programu (prihvatljiva ulaganja, prihvatljivi korisnici, finansijski mehanizmi, procedura prijave) Okolišni i društveni principi, rizici i mjere ublažavanja Informacije o procesu MŽ	Sastanci javnih konsultacija o Grant programu, MŽ Odvojeni konzultacijski sastanci za ranjive grupe Odvojeni konzultacijski sastanci sa NVO/OCD koji rade s osobama s invaliditetom,	Prije objave poziva za dodjelu grantova	Svi projektni kantoni	PIU za komponentu 2 TIU-i

Faza projekta	Ciljane zainteresirane strane	Tema za uključivanje	Korištena metoda	Vrijeme	Lokacija	Odgovornost
			organizacije žena, okolišne itd. (prema potrebi) Kampanja za podizanje svijesti na masovnim/društvenim medijima			
	Kantonalni zavodi za zaštitu kulturno-historijske baštine NVO/OCD koji se bave urbanizmom i gradskom arhitekturom	Podatke o kulturno-historijskom statusu, ako postoji, objekata u okviru grant programa	Konsultacijski sastanci	Tokom odabira prijava u okviru grant programa	Svi projektne kantoni	PIU za komponentu 2 TIU-i
	Općine	Projektne dokumentacije za potprojekte Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vrijeme i povezane informacije) Dozvole	Zatvoreni sastanci	U trenutku ishoda odgovarajućih lokacijskih/građevinskih dozvola, ako je potrebno	Svi projektne kantoni	TIU-i
	Stanovnici KS Ljudi koji žive u područjima građevinskih radova Pravne osobe u području građevinskih radova Općine u KS NVO/OCD	Projektne dokumentacije za potprojekte Informacije o građevinskim radovima (lokacije, vrijeme i povezane informacije) Plan upravljanja saobraćajem Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti zajednice Informacije o procesu MŽ	Sastanci javnih konsultacija o građevinskim radovima Odvojeni konsultacijski sastanci za ranjive grupe Odvojeni konsultacijski sastanci sa NVO/OCD koji rade s osobama s invaliditetom, organizacije žena, okolišne itd. (prema potrebi) Kampanja za podizanje svijesti na masovnim/društvenim medijima	Najmanje 2 sedmice prije početka građevinskih radova	KS	PIU KS
Monitoring	Korisnici grantova	Prikupljanje povratnih informacija o zadovoljstvu sa podrškom prilikom prijave i provođenja grant programa	Anketa o zadovoljstvu korisnika programa	Šest mjeseci nakon isplate grantova	Svi projektne kantoni	TIU-i

4.4 Strategija za uključivanje ranjivih grupa

U okviru Projekta će se poduzeti posebne mjere kako bi se osiguralo da ugrožene i ranjive grupe 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 ranjivim grupama. Konsultacijske aktivnosti će se zasnivati na principu inkluzivnosti, tj. uključivanja svih segmenata lokalnog društva, uključujući ranjive pojedince i grupe.

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

- komunikacija i partnerstvo sa organizacijama iz zajednice koje pružaju podršku ranjivim 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 informisanje 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 invaliditetom;
- redovno održavanje odvojenih diskusija/konsultacija u malim grupama sa ranjivim grupama/njihovim predstavnicima radi konsultacija sa njima, u područjima koja su im lako dostupna;
- korištenje odgovarajućih komunikacijskih kanala prilagođenih potrebama ranjivih grupa (npr. TV/radio za starije osobe i ruralne/ zajednice).

4.5 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 daljnjih komentara u pisanom obliku (on-line, pismom itd.). Informacije i kontakt detalji za primanje pisanih komentara bit će podijeljeni tokom konsultacijskih sastanaka.

4.6 Pregled komentara

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

Komentare će odmah po prijemu pregledati stručnjak PMU-a i fokalne tačke TIU-a / PIU KS 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 PMU-a i kantonalnih vlada. Zapisnik i obrazac za odgovore bit će dostupni na engleskom i lokalnim jezicima.

4.7 Buduće faze projekta

Zainteresirane strane će biti redovno obavješteni kako se projekt razvija, uključujući izvještavanje o okolišnoj i društvenoj učinkovitosti projekta i provođenju SEP-a i MŽ-a. Tokom implementacije Projekta, fokalne tačke za okolišna i društvena pitanja, angažirani od strane TIU-a / PIU KS, pripremat će tromjesečne izvještaje o OiD učinku za TIU-e / PIU KS koja će uključivati ažurirane informacije o provođenju SEP-a (Izvještaji o aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana). Tromjesečni izvještaji bit će objavljena na web stranicama PIT-a i kantonalnih vlada.

Tokom realizacije Projekta kvartalne informacije o MŽ bit će dostupne na web stranicama PMU-a i kantonalnih vlada. Informacije će biti razvrstane po spolu, vrsti žalbi i redovno ažurirane.

5 RESURSI I INSTITUCIONALNE ODGOVORNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU PLANA ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESIRANIH STRANA

5.1 Resursi

PMU, PIU-i i TIU-i bit će odgovorni za planiranje i realizaciju aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana, kao i za druge relevantne aktivnosti na terenu, objavljivanje i konsultacije.

Okvirni budžet za realizaciju Plana uključivanja zainteresiranih strana (SEP) tokom perioda od pet godina prikazan je u narednoj tabeli. PMU će pregledati ovaj plan svakih šest mjeseci kako bi utvrdio jesu li potrebne promjene u klasifikaciji ili angažmanu zainteresiranih strana. Ako je tako, plan će se ažurirati i distribuirati nova revizija. U skladu s tim će se revidirati budžet.

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

Aktivnost uključivanja zainteresiranih strana	Količina	Jed. cijena (USD)	Ukupno troškovi (USD)
1. Plate osoblja i povezani troškovi			
<i>Stručnjaci za okolišna i društvena pitanja</i>	6	30,000	180,000
<i>Putni troškovi osoblja</i>	1	10,000	10,000
2. Događaji			
<i>Javni sastanci</i>	15	300	4,500
<i>Drugi sastanci</i>	10	300	3,000
3. Komunikacijske kampanje			
<i>Komunikacijski materijal (poster, leci)</i>	1	1,500	1,500
<i>Kampanja podizanja svijesti za grant program</i>	1	15,000	15,000
4. Obuke			
<i>Obuke za osoblje PMU, PIU-a, TIU-a</i>	1	500	500
<i>Obuka za osoblje izvođača</i>	4	500	2,000
5. Ankete			
<i>Anketiranje korisnika grant programa</i>	4	1,500	6,000
6. MŽ			
<i>Obuka odbora za žalbe</i>	1	500	500
<i>Letak o MŽ</i>	1	1,500	1,500
UKUPNO			224,500

5.2 Upravljanje aktivnostima za uključivanje zainteresiranih strana i institucionalna odgovornost

Angažman zainteresiranih strana koordinirat će i voditi PMU na nivou projekta, uz podršku stručnjaka za okolišna i društvena pitanja. PMU će blisko koordinirati aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana s PIU-ima i TIU-ima. TIU-i / PIU KS će voditi i organizirati aktivnosti angažmana na kantonalnoj razini, uz podršku fokalnih tačaka za okolišna i društvena pitanja. Uloge i odgovornosti ovih aktera sažeti su u tabeli u nastavku.

Tabela 8: Institucionalne odgovornosti

Akteri	Odgovornosti
PMU	Planirati, provoditi i pratiti SEP aktivnosti; Voditi aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana na nivou projekta; Koordinirati i nadzirati aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana na kantonalnom nivou; Upravljanje COŽ-om, upravljanje MŽ dnevnikom, prikupljanje informacija i izvještavanje o prikupljenim rezultatima od TIU-a o MŽ-u; Izgraditi kapacitete partnera za realizaciju projekta – PIU-a i TIU-a o standardu za uključivanje zainteresiranih strana ESF-a i njegovim implikacijama; Nadgledati OiD učinak Projekta i izvještavati o njemu.
PIU za komponentu 2	Voditi aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana u vezi s komponentom 2 (Grant program); Nadzirati/pratiti Grant program i saradivati s korisnicima grantova.
TIU-i	Koordinirati s PIU, pružiti podršku i učestvovati u aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana na kantonalnom nivou u vezi s komponentom 2 (Grant program); Pristupna točka/kanal za MŽ za komponente 1 i 2; Upravlјati OŽ-om, primati, registrirati, rješavati i izvještavati o žalbama; Objavljivati sve dokumente, prema potrebi distribuirati informativni materijal; Koordinirati/nadzirati izvođače vezano za SEP aktivnosti; Prikupite povratne informacije od zainteresiranih strana putem anketa o zadovoljstvu.
PIU KS	Voditi aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana u vezi s komponentom 3 (tokom postupka otkupa zemljišta/preseljenja i građevinskih radova); Pristupna točka/kanal za MŽ za komponentu 3.
Resorni odjeli u Općinama	Izdavanje dozvola (po potrebi); Pružati podršku prilikom zahtjeva za informacijama vezi s procedurom otkupa zemljišta/preseljenja; Administracija procedure otkupa zemljišta/preseljenja.

6 MEHANIZAM ZA ŽALBE

Mehanizam za žalbe (MŽ) 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 riješiti određena pitanja na primjeren i pravovremen 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 utjecaja Projekta na okoliš i društvo.

MŽ na nivou projekta sastojat će se od dva nivoa: (i) Odbora za žalbe (OŽ) koji uspostavljaju i njime upravljaju TIU-i (za komponente 1 i 2) i PIU KS (za komponentu 3), i (ii) Centralni odbor za žalbe (COŽ) koji uspostavlja i njime upravlja PMU, zajednički nazvanih mehanizmom za žalbe Projekta (MŽ).

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

Da bi osigurali pristup MŽ-u, potencijalni korisnici, zajednice i druge zainteresirane strane mogu podnijeti žalbe na način kako je ispod navedeno. MŽ 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, MŽ 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 projektne aktivnosti i relevantan za sve lokalne zajednice zahvaćene projektnim aktivnostima.

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

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

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

Međutim, mehanizam za žalbe za projektne radnike koji se zahtijeva prema ESS 2 osigurat će se odvojeno, uz detalje koji se navode u Proceduri za upravljanja radnom snagom.

Iako su projektni rizici od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja (SIZ) / seksualnog uznemiravanja (SU) procijenjeni kao niski (zbog (i) očekivanog lokalnog zapošljavanja i (ii) očekivanog malog broja radnika na gradilištima) MŽ će, radi predostrožnosti, moći prepoznati žalbe SIZ/SU. Takvim će žalbama zasebno upravljati obučeni stručnjak, ali će se koristiti isti procesni lanac vrijednosti i vremenski okviri opisani u nastavku (poglavlje 6.2. Vođenje postupka žalbi). Osigurat će se potrebna obuka za imenovanog člana osoblja koji će se baviti takvim žalbama.

PMU, TIU-i i PIU KS odgovorni su za uspostavljanje funkcionalnog MŽ i informiranje zainteresiranih strana o ulozi i funkciji MŽ, kontakt osobama i postupcima za podnošenje pritužbe u zahvaćenim područjima. Informacije o MŽ bit će dostupne:

- na web stranicama PMU i kantonalnih vlada;
- kroz kampanje na društvenim mrežama;
- kroz letak o MŽ procesu.

6.1 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 bez troškova. Svaka žalba može se podnijeti MŽ 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 pristupnim tačkama/kanalima objavit će se i bit će dio kampanje podizanja svijesti. Primjer obrasca za žalbu nalazi se u **Prilogu 1** ovog SEP-a.

6.2 Vođenje postupka žalbi

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

Nakon što se žalba evidentira, MŽ 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. MŽ će istražiti činjenice i okolnosti i formulirati 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 će biti dokumentirani, radnje i naponi uloženi u odluku.

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

MŽ vodi dnevnik žalbi, koji uključuje žalbe primljene kroz sve prijemne kanale, i koji sadrži sve potrebne elemente za razvrstavanje žalbi prema spolu 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 potvrde prijema vraćen 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 žalitelja, on/ona ima pravo na prigovor. U takvim će slučajevima odluku o žalbi pregledati drugi nivo za žalbe - COŽ. 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 žalitelja.

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

6.3 Izvještavanje o žalbama i povratne informacije korisnicima

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

6.4 Dnevnik žalbi

PMU će voditi dnevnik žalbi kako bi osigurao da svaka žalba ima svoj referentni broj i da se na odgovarajući način prati, a evidentirane radnje završe. 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 žalitelja, mjesto i detalji žalbe,
- Datum podnošenja,
- Datum učitavanja žalbe u bazu podataka Projekta,
- Detalji predložene korektivne radnje,
- Datum kada je predložena korektivna radnja upućena žalitelju (ako je prikladno),
- Datum kada je žalba zatvorena,
- Datum slanja odgovora žalitelju.

6.5 Kanali za prijem žalbi

Svaka žalba može se podnijeti MŽ popunjavanjem obrasca za žalbu u štampanoj verziji ili online, ili u bilo kojem drugom formatu po izboru žalitelja. 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:

Na pažnju: PMU, 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
<https://www.fmoit.gov.ba>

Ova će se adresa koristiti dok se ne uspostave gore navedeni MŽ. Pristupi detaljima svakog OŽ-a bit će poznati i distribuirani u kasnijim fazama. Informacije o tim detaljima bit će dio strategije uključivanja i bit će objavljene u skladu s procedurom objavljivanja informacija kako je predviđeno u ovom SEP-u.

6.6 Praćenje i izvještavanje o žalbama

OŽ će biti odgovoran za:

- Prikupljanje, rezimiranje i analizu žalbi, u ulozi lokalnom prijemnog kanala, po pitanju broja, suštine i statusa žalbi i njihovo učitavanje u bazu podataka MŽ;
- Praćenje otvorenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje;
- Priprema kvartalnih izvještaja o MŽ.
- Redovno izvještavanje COŽ-u.

COŽ će biti odgovoran za:

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

Polugodišnji izvještaji o praćenju napretka dostavljaju se Svjetskoj banci putem PMU, koji će uključiti segment vezan za MŽ i dati ažurirane informacije o sljedećem:

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

6.7 Sistem SB za rješavanje žalbi

Zajednice i pojedinci koji smatraju da na njih negativno utiče Projekat koji podržava SB mogu podnijeti žalbe postojećim mehanizmima za žalbe na nivou Projekta ili Službi za pritužbe SB. Služba za pritužbe osigurava da

se primljene pritužbe odmah pregledaju kako bi se riješili razlozi za zabrinutost povezani s Projektom. Zajednice i pojedinci zahvaćeni Projektom mogu podnijeti pritužbu neovisnom Inspekcijskom panelu SB koji utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla nastati kao posljedica nepridržavanja politika i procedura SB. Pritužbe se mogu podnijeti u bilo koje vrijeme nakon direktnog iznošenja razloga za zabrinutost SB, a uprava banke je dobila priliku da odgovori. Za informacije o načinu podnošenja pritužbi korporativnoj Službi za pritužbe SB, pogledati web stranicu: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Informacije o načinu podnošenja pritužbi Inspekcijskom panelu SB pogledati na stranici www.inspectionpanel.org.

7 PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE

PMU bit će odgovorna za cjelokupnu kompilaciju napretka i rezultata. Povratne informacije i pritužbe primljene putem MŽ-a bit će agregirane 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

7.1 Uključivanje zainteresiranih strana u aktivnosti praćenja

Projekt pruža nekoliko prilika zainteresiranim stranama, posebice 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 drugih vrsta povratnih informacija. Nadalje, česti i redovni sastanci u zajednicama i interakcije s osobljem TIU-a omogućit će osobama zahvaćenim projektom i drugim lokalnim zainteresiranim stranama da ih se čuje i uključi.

7.2 Izvještavanje zainteresiranim stranama

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 daljnjeg prilagođavanja aktivnosti uključivanja zainteresiranih strana.

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

PRILOG 1**Primjer obrasca za žalbe**

Referentni broj:	
Puno ime i prezime (neobavezno)	
Kontakt informacije (neobavezno) <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: _____ _____ <input type="checkbox"/> Putem telefona: _____ <input type="checkbox"/> Putem elektronske pošte: _____ <input type="checkbox"/> Putem web stranice
Preferirani jezik komunikacije	<input type="checkbox"/> bosanski / hrvatski / srpski <input type="checkbox"/> engleski <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 _____) <input type="checkbox"/> Desili su se više od jednog puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> Tekući (problem koji trenutno postoji)
Šta biste željeli da se dogodi?	

Potpis: _____

Datum: _____

Molimo vratiti ovaj obrazac:

Na pažnju: PMU, 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
<https://www.fmoit.gov.ba>

PRILOG 2

Zapisnik sa javnih konsultacija

Dodati nakon javnih konsultacija