



PLAN UKLUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA – NACRT
PROJEKAT DALJINSKOG GRIJANJA PALE BOSNA I HERCEGOVINA
April 2023

Ugovor: 2022.006960-Bosnia and Herzegovina: Pale District Heating Pale DH project E&SDD

Finansira: **Evropska banka za obnovu i razvoj**
One Exchange Square
London EC2A 2JN
Ujedinjeno Kraljevstvo
WangX@ebrd.com, policj@ebrd.com,
BogdanoB@ebrd.com



Klijent: **Opština Pale**
Romanijska 15,
Pale 71420,
Republika Srpska, Bosna i Hercegovina
opstinapale@pale.rs.ba



Pripremili: **Plus Minus d.o.o. Sarajevo (Tehnički konsultanti)**
Pruščakova 17
71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina
info@plusminus.ba



Enova d.o.o. Sarajevo (Konsultanti za ekološka i socijalna pitanja)
Podgaj 14/I
71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina
info@enova.ba



Sadržaj

1	SAŽETAK	5
2	UVOD	6
2.1	Kontekst Projekta.....	6
2.2	Ciljevi i obim ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana	7
3	REGULATORNI ZAHTEJEVI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA	8
3.1	Zahtjevi lokalnog zakonodavstva.....	8
3.2	Zahtjevi EBRD-a.....	9
4	PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	10
4.1	Uvod.....	10
4.2	Odgovornost za implementaciju Plana	10
4.3	Prethodno uključivanje zainteresovanih strana	10
4.4	Dokumenti za objavljivanje.....	10
4.5	Planirane konsultacije tokom pripreme Projekta	11
4.6	Objavljivanje informacija o građevinskim radovima u okviru Projekta.....	11
4.7	Identifikovane zainteresovane strane i specifični zahtjevi za objavljivanje informacija i komunikaciju	12
5	UPRAVLJANJE ŽALBAMA.....	15
6	PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE.....	16
	Prilog 1: Obrazac za žalbe	18
	Prilog 2: Registar žalbi – predložak.....	19
	Prilog 3: Interni registar uključivanja zainteresovanih strana – predložak	19

Spisak skraćenica

BiH	Bosna i Hercegovina
DG	Daljinsko grijanje
EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
JIP	Jedinica za implementaciju Projekta
NTR	Netehnički rezime
Opština	Opština Pale
PIP	Prioritetni investicioni program
Plan	Plan uključivanja zainteresovanih strana
Politika	Politika zaštite životne sredine i socijalnih pitanja
Preduzeće	Komunalno preduzeće "Gradske Toplane" a.d. Pale
Projekt	Program modernizacije sistema daljinskog grijanja na Palama
PUŽS	Procjena uticaja na životnu sredinu
PZ	Provedbeni zahtjev EBRD-a
Studija	Studija izvodljivosti

1 SAŽETAK

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) razmatra finansiranje programa modernizacije sistema daljinskog grijanja (DG) u opštini Pale (Opština), kojim upravlja Komunalno preduzeće (Preduzeće) "Gradske toplane" a.d. Pale. Postojeći sistem DG zahtijeva hitnu modernizaciju kako bi se poboljšao kvalitet usluga grijanja i lokalni kvalitet vazduha. Projekt, sa procjenjenom vrijednošću od 10 miliona EUR, će biti realizovan od jula 2023. do septembra 2024. godine. Projekt podrazumijeva izgradnju nove toplane, rekonstrukciju toplovodne mreže, izgradnju toplotnih podstanica, izgradnju centralnog skladišta za biomasu, te uspostavljanje sistema za nadzor, prognoziranje, optimizaciju i upravljanje.

Osnovana je Jedinica za implementaciju Projekta (JIP), koju čine predstavnici Preduzeća i Opštine. Usvojen je Plan uključivanja zainteresovanih strana (Plan) u skladu sa zahtjevima EBRD-a, kako bi se osigurala efikasnija komunikacija i uključivanje svihpogođenih i zainteresovanih strana tokom trajanja Projekta. JIP će koordinirati aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana i obezbijediti sprovođenje Plana. Napredak i ključna dešavanja u sklopu Projekta će biti objavljeni putem internet stranica Opštine, Preduzeća i lokalnih medija. Dokumenti koji prethode Projektu, uključujući ovaj Plan, Netehnički rezime (NTR) i Obrazac za žalbe, će takođe biti objavljeni, a zainteresovane strane će biti ohrabrene da dostave povratne informacije o Projektu.

Plan identifikuje zainteresovane strane i obrazlaže specifične zahtjeve vezane uz komunikaciju sa svakom od ključnih zainteresovanih strana, a koje uključuju:

- > *Domaćinstva, poslovne subjekte, kulturne i vjerske objekte, javne institucije unutar projektnog područja i ugrožene kategorije stanovnika opštine Pale:* njihove zabrinutosti mogu biti vezane za građevinske aktivnosti, ograničenja pristupa, te zdravlje i bezbjednost.
- > *Lokalni dobavljači biomase,* koji će biti zainteresovani za usklađivanje sa kriterijima održivosti: kako bi obezbijedili ispunjavanje kriterija za kvalitet i porijeklo biomase, a koji će biti navedeni u Postupku za održivu nabavku biomase propisanom od strane Preduzeća.
- > *Relevantni organi na nivou Republike Srpske i lokalnom nivou,* koji su odgovorni za izdavanje dozvola, davanje saglasnosti i obezbjeđivanje usklađenosti sa zakonodavstvom.
- > *Sve zainteresovane nevladine organizacije* koje se fokusiraju na pitanja zaštite životne sredine, te zdravlja i bezbjednosti zajednice.
- > *Zaposleni Preduzeća* koji pokazuju interes za uključivanje u planiranje i realizaciju Projekta, bezbjedne uslove rada, pravične prakse zapošljavanja i druga pitanja vezana za radne odnose.
- > *Izvođači radova/podizvođači* koji se bave gradnjom i građevinskim nadzorom, i njihovi zaposleni, zainteresovani za pitanja zdravlja i bezbjednosti na gradilištu, uslova rada i zaštite životne sredine.

Plan uključuje poglavlje koje opisuje načine upravljanja žalbama vezanim za Projekt. Javnost će moći da podnese sve žalbe JIP-u ili izvođaču radova/nadzornom inženjeru (kada izgradnja počne). JIP će zabilježiti žalbe u Registar žalbi, potvrditi prijem svih žalbi i po potrebi pružiti pomoć u formulisanju žalbi. JIP će se baviti nastalim problemima putem neposrednih korektivnih mjera ili putem dugoročnih rješenja, obavještavajući blagovremeno o tome podnosiocima žalbi. Stepem zadovoljstva podnosioca žalbe će biti potvrđen putem posebnog finalnog obrasca.

Posljednje poglavlje Plana obuhvata praćenje i izvještavanje. JIP će nadgledati proces uključivanja zainteresovanih strana i predstaviti rezultate u šestomjesečnim Izvještajima o praćenju, koji će biti objavljeni na internetu i poslati EBRD-u. Ovi izvještaji će detaljno sadržavati informacije o žalbama zajednice, aktivnostima u vezi sa objavljivanjem informacija, eventualnim konsultativnim sastancima i drugim aktivnostima uključivanja zainteresovanih strana. JIP će evidentirati sve aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana u poseban Registar uključivanja zainteresovanih strana i bit će odgovorna za upravljanje mehanizmom za ulaganje žalbi na nivou Projekta, praćenje aktivnosti uključivanja i izvještavanje EBRD-a.

2 UVOD

2.1 Kontekst Projekta

EBRD razmatra mogućnost da obezbjedi finansijska sredstva Vladi Bosne i Hercegovine (BiH) koja će biti pozajmljena Opštini za potrebe Komunalnog preduzeća "Gradske toplane" a.d. Pale u svrhu finansiranja dijela programa modernizacije sistema daljinskog grijanja (DG) na Palama ("Projekt"). Sistem DG na Palama izgrađen je početkom osamdesetih godina prošlog vijeka i od tada nije adekvatno održavan. Kao posljedica toga, njegov učinak u segmentima proizvodnje, distribucije i snabdijevanja pao je ispod referentnih vrijednosti sistema DG u regionu zapadnog Balkana. Stoga postoji hitna potreba za modernizacijom i unapređenjem sistema DG kako bi se poboljšao kvalitet usluga grijanja i lokalni kvalitet vazduha kroz implementaciju savremenog Sistema DG na bazi biomase – najboljeg u svojoj klasi.

Projekt je prvi put identifikovan poslije Studije izvodljivosti (Studija) pripremljene 2012. godine¹ i Ažurirane studije o razvoju Sistema DG na Palama za period 2020-2030² (2021). Međutim, Projekt tada nije realizovan, pa je ponovo pokrenut 2022. godine. Nova Studija s predloženim Prioritetnim investicionim programom (PIP)³ izrađena je 2023. godine, zajedno sa Procjenom utjecaja na životnu sredinu i društvo. Očekivana vrijednost PIP-a iznosi 10 miliona EUR i planirano je da bude realizovana u periodu juli 2023. - septembar 2024. godine.

Projekt će obuhvatiti sljedeće komponente:

- > izgradnja nove toplane,
- > rekonstrukcija toplovodne mreže,
- > izgradnja toplotnih podstanica,
- > izgradnja centralnog skladišta za biomasu,
- > instalacija sistema za nadzor, prognoziranje, optimizaciju i upravljanje.

Glavni ciljevi Projekta su poboljšanje kvaliteta usluga grijanja i poboljšanje kvaliteta lokalnog vazduha kroz implementaciju modernog sistema DG na bazi biomase.

Opština je vlasnik Preduzeća koje je operater sistema DG na Palama, a koje će biti zaduženo za implementaciju Projekta. Osnovana je i JIP koju čine je predstavnici Preduzeća i Opštine (ukupno sedam članova).

Projekt je kategorisan kao B projekat⁴ na osnovu Politike EBRD-a iz 2019. godine.

Detaljniji opis planiranih radova na izgradnji i rekonstrukciji obezbjeđen je u NTR-u koji je sastavni dio Projektno dokumentacije koja će se objaviti, zajedno sa ovim Planom.

¹ Pripremili međunarodni eksperti iC consultanten Ziviltechniker GesmbH, naručio EBRD.

² Pripremio Grijanjeinvest d.o.o. Pale i Termotehnika d.o.o. Banja Luka, naručilac Skupština opštine Pale.

³ Pripremio Plus Minus d.o.o. Sarajevo i ENOVA d.o.o. Sarajevo, naručio EBRD.

⁴ Prema EBRD Politici, projekt se kategorizuje kao „B” kada su njegovi potencijalni ekološki i/ili društveni uticaji specifični za lokaciju, i/ili se lako identifikuju i rješavaju kroz efikasne mjere ublažavanja.

2.2 Ciljevi i obim ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana

Ovaj Plan je usvojen od strane Preduzeća kako bi se sa svim zainteresovanim stranama i pogođenim grupama jasno iskomunicirao Program uključivanja zainteresovanih strana koji treba da se sprovede tokom cijelog ciklusa Projekta.

Cilj ovog Plana je da poboljša i olakša donošenje odluka u vezi sa Projektom i stvori mogućnosti za aktivno uključivanje svih zainteresovanih strana blagovremeno, kao i da pruži mogućnosti svim zainteresovanim stranama da iznesu svoje mišljenje i zabrinutosti koje mogu da utiču na odluke o Projektu. Svrha Plana je stoga, da unaprijedi uključivanje zainteresovanih strana tokom implementacije Projekta, kao i da se sprovede uključivanje zainteresovanih strana u skladu s lokalnim zakonodavstvom, kao i zahtjevima EBRD-a.

Ovaj Plan je aktivni javni dokument koji će Preduzeće po potrebi periodično ažurirati kako bi se odrazile ključne promjene u aktivnostima Projekta ili bilo koji novi razvoj događaja u okviru Projekta.

3 REGULATORNI ZAHTEJEVI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA

3.1 Zahtjevi lokalnog zakonodavstva

Sljedeća tabela sadrži opis zahtjeva za konsultacije, kako je to regulisano u zakonodavstvu Republike Srpske, a koji su primjenljivi na ovaj Projekt.

Zakon	Zahtjevi za javne konsultacije
<i>Zakon o slobodi pristupa informacijama</i> ⁵	Sloboda pristupa informacijama Ovim zakonom se javni organi obavezuju da dijele informacije s javnošću i daje pojedincima pravo da pristupe i zatraže izmjene svojih ličnih podataka koje posjeduju javni organi.
<i>Zakon o zaštiti životne sredine</i> ⁶ (po potrebi) ⁷	Javne konsultacije tokom postupka procjene uticaja na životnu sredinu (PUŽS) Neki od osnovnih principa koje ovaj Zakon promovise su: učešće javnosti, pristup informacijama i donošenje odluka o pitanjima koja imaju za cilj zaštitu životne sredine. Procedura PUŽS podrazumijeva obaveznu javnu raspravu o Studiji PUŽS. Javne rasprave moraju biti organizovane u roku od 60 dana od dana podnošenja zahtjeva. Njima mogu prisustvovati zainteresovane strane, nadležni organi, organizacije, nevladine organizacije i drugi. Nakon javne rasprave, PUŽS mora ostati na raspolaganju za razmatranje još 15 dana, tokom kojih zainteresovani mogu da daju pisane komentare. Od Projektanta/Menadžera Projekta se potom traži da u roku od 15 dana dostavi svoja preliminarne stručna mišljenja o komentarima, nakon čega nadležno Ministarstvo mora da pruži svoje mišljenje i preporuči amandmane na Studiju PUŽS u narednih 15 dana. Pored toga, zahtjev za ekološku dozvolu podliježe javnom objavljivanju u periodu od 30 dana, tokom kojih zainteresovane strane mogu da daju svoje komentare. Ovaj proces javnih konsultacija će najaviti nadležno Ministarstvo u dnevnim novinama i na oglasnim tablama lokalnih zajednica u opštinama. Komentari primljeni u ovom periodu ogledaju se u Studiji PUŽS i u Ekološkoj dozvoli.

Ne postoje drugi zahtjevi lokalnog zakonodavstva o uključivanju zainteresovanih strana koji se mogu porediti sa zahtjevima EBRD-a koji su detaljno obrađeni ispod.

Potrebno je napomenuti da je BiH pristupila **Arhuskoj konvenciji o dostupnosti informacija, učešću javnosti u donošenju odluka i pravu na pravnu zaštitu u pitanjima životne sredine** 2008. godine. Arhuska konvencija pruža javnosti prava u pogledu pristupa informacijama, učešća javnosti i pristupa pravdi, u procesima donošenja odluka od strane organa vlasti o pitanjima koja se tiču životne sredine na lokalnom, državnom i prekograničnom nivou. Član 2(c) Arhuske konvencije navodi da se Konvencija ne odnosi samo na organe vlasti na svim nivoima, nego i na "svako drugo fizičko ili pravno lica koja imaju javnu odgovornost ili javne funkcije, ili pružaju javne usluge, u vezi sa životnom sredinom, pod kontrolom [organa vlasti]". U skladu s Konvencijom, od Preduzeća se traži da:

- > **Odgovara na upite javnosti za informacije o životnoj sredini** (svaki član javnosti može da zatraži, bez obzira na državljanstvo, nacionalnost ili prebivalište)

⁵ Službeni glasnik Republike Srpske, br. 20/01

⁶ Službeni glasnik Republike Srpske, br. 71/12, 79/15 i 70/20

⁷ Procjena uticaja na životnu sredinu nije automatski obavezna za projekte ovog tipa, ali spada u kategoriju projekata za koje će Ministarstvo za prostorno planiranje, građevinarstvo i ekologiju izdati mišljenje da li je PUŽS potrebna ili ne. U tu svrhu, Preduzeće će podnijeti zahtjev Ministarstvu. Ako Ministarstvo odluči da je neophodno sprovesti PUŽS, primjenjivaće se odredbe ovog zakona u vezi sa procesom konsultacija.

- > **Redovno prikuplja i objavljuje javnosti informacije o životnoj sredini** i obavještava javnost da su informacije dostupne; te pruža informacije za hitne slučajeve.

3.2 Zahtjevi EBRD-a

U svojoj Politici iz 2019. godine, EBRD je definisala sveobuhvatan skup specifičnih PZ koje projekti treba da ispunje. Konkretno, PZ 10 (Objavljivanje informacija i uključivanje zainteresovanih strana) naglašava značaj otvorenog i transparentnog angažmana između klijenta, njegovih radnika, predstavnika radnika, lokalnih zajednica i lica pogođenih projektom i, gdje je to prikladno, drugih zainteresovanih strana Projekta kao suštinskog elementa dobre međunarodne prakse i korporativnog državljanstva.

Zahtjevi EBRD-ovog PZ 10 se mogu rezimirati na sljedeći način:

- > Proces uključivanja zainteresovanih strana podrazumijeva **identifikaciju i analizu zainteresovanih strana**, planiranje uključivanja, objavljivanje informacija, smislene konsultacije, implementaciju žalbenog mehanizma i kontinuirano izvještavanje zainteresovanih strana. Uključivanje će početi u ranoj fazi razvoja Projekta i nastaviće se tokom životnog ciklusa Projekta.
- > Klijenti moraju obezbijediti da zainteresovane strane **imaju pristup blagovremenim, relevantnim i razumljivim informacijama**, kao i da se uključivanje obavlja na kulturološki prikladan i inkluzivan način, bez ikakve manipulacije i prinude. U tu svrhu, klijent će objaviti relevantne informacije o Projektu, na lokalnim jezicima i na način koji je pristupačan i kulturološki odgovarajući, uzimajući u obzir sve specifične potrebe grupa koje mogu biti različito ili nesrazmjerno pogođene Projektom ili grupama stanovništva sa specifičnim potrebama za informacijama, na odgovarajući način. Tokom trajanja Projekta, klijent će nastaviti redovno da pruža informacije identifikovanim zainteresovanim stranama.
- > Klijent će preduzeti **smislene konsultacije**, na osnovu prirode i obima nepovoljnih rizika i uticaja Projekta, i nivoa interesovanja zainteresovanih strana.
- > Kako bi se blagovremeno odgovorilo na pitanja zainteresovanih strana u vezi sa projektom, klijent će uspostaviti **efikasan žalbeni mehanizam** što je ranije moguće u procesu razvoja Projekta, kako bi se došlo do rješenja i olakšalo rješavanje zabrinutosti i žalbi zainteresovanih strana.
- > Potrebno je da klijenti **razviju i sprovedu Plan** koji opisuje kako će se uključivanje sprovoditi tokom cijelog životnog ciklusa Projekta, uključujući vrijeme i načine angažovanja, informacije koje je potrebno objaviti, jezike na kojim će se objaviti i vrstu informacija koje je potrebno tražiti od zainteresovanih strana. Klijent će identifikovati one grupe pogođene Projektom koje, zbog određenih okolnosti, mogu biti ugrožene ili ranjive. Plan će biti prilagođen kako bi se uzele u obzir glavne karakteristike (uključujući spol) i interese grupa pogođenih projektom i drugih zainteresovanih strana, te napravile razlike između različitih nivoa i metoda uključivanja koje bi mogle biti prikladne za svaku od njih. Plan će biti ažuriran po potrebi tokom realizacije Projekta.

4 PROGRAM UKLJUČIVANJA ZINTERESOVANIH STRANA

4.1 Uvod

Kako bi se adekvatno odgovorilo na potrebe različitih grupa, osmišljeni su kanali za komunikaciju i informiranje za identifikovane zainteresovane strane u skladu s njihovim potrebama. **Preduzeće prepoznaje da smisleno i pravovremeno uključivanje zainteresovanih strana može da omogući uspjeh Projekta.** Proces uključivanja će se koristiti za pribavljanje komentara i prijedloga za implementaciju Projekta, što može unaprijediti dizajn Projekta i dovesti do povećanja koristi za lokalnu zajednicu.

Zainteresovane strane projekta su identifikovane kako bi se odgovorilo na različite zahtjeve za konsultacije. Zainteresovane strane uključuju lica ili grupe koje su:

- > direktno i/ili indirektno pogođeni Projektom;
- > imaju određena interesovanja za Projekt i njegove aktivnosti; ili
- > imaju mogućnost da utiču na sam Projekt i njegov konačni ishod.

Sve zainteresovane strane koje nisu identifikovane u ovoj fazi Projekta mogu direktno da kontaktiraju Preduzeće (kontakt informacije su navedene u podpoglavlju 4.5 ovog Plana) kako bi predstavili sebe i svoje potrebe i kako bi se olakšala efikasna implementacija Plana.

4.2 Odgovornost za implementaciju Plana

JIP je odgovoran za implementaciju Projekta. Član JIP-a je imenovan za implementaciju ovog Plana i kontakt informacije su date ispod u odjeljku 3.5.

Svi izvođači radova zaduženi za obavljanje specifičnih projektnih aktivnosti takođe će morati da sprovedu relevantne odredbe Plana (vidi odjeljak 4.7 ovog Plana za više informacija). Uslovi žalbenog mehanizma će biti navedeni u tenderskoj dokumentaciji i ugovorima koji će biti potpisani sa izvođačima radova.

4.3 Prethodno uključivanje zainteresovanih strana

Nakon izrade inicijalne Studije izvodljivosti (2012), Opština je u avgustu 2013. održala javnu ekspertsku raspravu na kojem je predstavila tehnološka rješenja, uslove finansiranja, dugoročno snabdijevanje biomasom i uslove za nove konekcije. Nema dostupnog zapisnika sa ovog sastanka.

Za potrebe Projekta nije izvršeno naknadno uključivanje zainteresovanih strana. U ovoj fazi Projekta nisu preduzete nikakve druge aktivnosti objavljivanja informacija ili uključivanja zainteresovanih strana. Međutim, aktivnosti u skladu sa ovim Planom će biti organizovane s ciljem uključivanja šireg spektra zainteresovanih strana (navedenih u odjeljku 4.7) kako bi se osiguralo da se njihove zabrinutosti i perspektive uzmu u obzir u toku razvoja i realizacije Projekta. Rezultati aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana koristit će se za informisanje donosioca odluka i radi poboljšanja sveukupne efektivnosti i održivosti Projekta.

4.4 Dokumenti za objavljivanje

JIP će objaviti sljedeću dokumentaciju što je ranije moguće u procesu razvoja Projekta (ali prije početka postupka izbora izvođača radova):

- > ovaj Plan;
- > obrazac za žalbe ([Prilog 1](#) ovog Plana); i
- > NTR ovog Projekta.

Napomena: Paket za objavu informacija vezanih za Projekt će biti dostupan na jednom od zvaničnih jezika u BiH, na bosanskom, hrvatskom i srpskom jeziku (kao i na engleskom jeziku gdje je to moguće) odmah po objavljivanju. Paket za objavu informacija takođe će biti dostupan na internet stranici EBRD-a (www.ebrd.com).

Dokumenti će biti javno dostupni u elektronskoj i u štampanoj formi na:

Naziv institucije	Internet stranica	Adresa
Opština Pale	http://www.pale.rs.ba/	Romanijska 15, 71420 Pale, Bosna i Hercegovina
Komunalno preduzeće "Gradske Toplane" a.d. Pale	http://toplanepale.com/	Srpskih ratnika bb, 71420 Pale, Bosna i Hercegovina

Preduzeće i Opština će obezbijediti da informacije o objavljivanju Paketa dokumentacije za objavljivanje podataka iz Projekta budu dostupne na oglasnoj tabli u njihovim prostorijama i prostorijama lokalne zajednice.

4.5 Planirane konsultacije tokom pripreme Projekta

Sljedeći kanali će biti korišteni za objavljivanje:

1. zvanična internet stranica Opštine
2. zvanična internet stranica Preduzeća
3. lokalni mediji (za javne objave vezane za Projekt)

Nakon objavljivanja gore navedenih dokumenata i kontakt informacija, zainteresovane strane će imati period od mjesec dana da pruže povratne informacije (njihovo mišljenje i sugestije u vezi sa Projektom). Kako bi se podstakle povratne informacije, JIP će (paralelno s objavljivanjem):

- > objaviti na internet stranicama Preduzeća i Opštine obavještenje s informacijama lica za kontakt odgovornih za prijem i obradu komentara, kao i vremenski okvir za podnošenje komentara
- > najaviti dostupnost objavljenih dokumenata u lokalnim medijima

Kontakt informacije JIP-a:

Jelena Blagojević <i>Email:</i> piutimpale@gmail.com <i>Tel:</i> 057/227-033 <i>Adresa:</i> Srpskih ratnika bb, 71420 Pale, Bosna and Hercegovina

JIP će razmotriti sve opravdane komentare i prijedloge. Kratak izvještaj ("matrica komentara") o primljenim komentarima/prijedlozima i odgovorima od strane JIP-a će biti objavljeni na internet stranicama Preduzeća i Opštine nakon perioda javnog razmatranja.

Pored toga, pojedinačni sastanci za konsultacije u vezi s konkretnim pitanjima mogu se organizovati na inicijativu JIP-a, Preduzeća, Opštine ili bilo koje zainteresovane grupe ili pojedinaca.

4.6 Objavljivanje informacija o građevinskim radovima u okviru Projekta

Opština i Preduzeće će takođe objaviti informacije o lokaciji, obimu, vremenu i trajanju planiranih radova i svim očekivanim prekidima saobraćaja i neprijatnostima putem svojih internet stranica i na lokalnim TV/radio stanicama, najmanje 15 dana prije početka radova.

4.7 Identifikovane zainteresovane strane i specifični zahtjevi za objavljivanje informacija i komunikaciju

Lista identifikovanih zainteresovanih strana i specifični zahtjevi za komunikaciju navedeni su u **Tabela 1** ispod.

Potrebno je napomenuti da lista navedenih zainteresovanih strana možda nije konačna, te da sve zainteresovane strane koje nisu identifikovane u ovoj fazi Projekta mogu direktno da kontaktiraju JIP kako bi predstavili sebe i svoje potrebe i interese. Preduzeće će u skladu s tim ažurirati Plan. Sugestije za unaprijeđenje predloženih načina komunikacije su takođe dobrodošli, i mogu se poslati JIP-u koji je otvoren za povratne informacije od zainteresovanih strana (kontakt informacije su navedene iznad).

Tabela 1: Analiza zainteresovanih strana i zahtjevi za objavljivanje informacija i komunikaciju

Identifikovane zainteresovane strane	Specifična problemi ili interesovanja	Načini komunikacije i uključivanja	Informacije koje je potrebno objaviti
Domaćinstva, preduzeća, kulturni i vjerski objekti, javne ustanove na projektnom području, uključujući ugrožene kategorije stanovnika Pala (lica s invaliditetom, lica sa smanjenom pokretljivošću, pješaci, biciklisti, stariji i djeca)	Građevinske aktivnosti koje mogu da izazovu ograničenja pristupa, kao i probleme za zdravlje i bezbjednost zbog buke ili prašine tokom izgradnje; specifične bezbjednosne i pristupne probleme za ugrožene kategorije	> Tokom pripreme Projekta: internet stranice Preduzeća i Opštine za komentarisanje Projekta i objave u lokalnim medijima > Prije ili tokom izgradnje: internet stranice Preduzeća i Opštine za informacije o planiranim radovima plus lokalni mediji/saopštenja za javnost > Mehanizam za žalbe na Projektu > Info-paneli postavljeni na gradilištima > Zvanična obavještenja upućena direktorima osnovnih škola "Pale" i "Srbija", vrtiću "Bubamara" i dekanima fakulteta (Ekonomski fakultet, Filozofski fakultet i Pravni fakultet Univerziteta u Istočnom Sarajevu) u urbanoj zoni Pala o projektnim radovima i zahtjevu da se djeca/studenti informišu o bezbjednosnim aspektima > Zvanična obavještenja upućena predstavnicima vjerskih objekata (Hram Sabora Svetog Arhangela Gavrila, Crkva Uspenja Presvete Bogorodice, parohijski dom itd.) > Zvanična obavještenja upućena predstavnicima javnih ustanova (JU "Biro za zapošljavanje Republike Srpske", JZU "Dom zdravlja Pale", Policijska stanica Pale, Pošta	> Projektni dokumenti (NTR, Plan uključivanja zainteresovanih strana, Obrazac za žalbe) i matrica komentara > Informacije o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova, bilo kakvim očekivanim prekidim u snabdijevanju grijanjem i koliko se procjenjuje da će trajati > Informacije o saobraćajnim planovima i bezbjednosnim pitanjima tokom izgradnje/radova održavanja

Projekat daljinskog grijanja Pale Bosna i Hercegovina
Plan uključivanja zainteresovanih strana

Identifikovane zainteresovane strane	Specifična problemi ili interesovanja	Načini komunikacije i uključivanja	Informacije koje je potrebno objaviti
		"Pošte Srpske" Pale, Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje Republike Srpske, > Odvojeni sastanci po potrebi s predstavnicima stanara koji žive u stambenim zgradama u blizini područja planiranih radova na rekonstrukciji, kako bi se identifikovale potrebe ugroženih grupa kao što su starije lica ili invalidi	
Lokalni dobavljači biomase (ostaci/otpad iz drvoprerađivačke industrije)	Usaglašenost sa kriterijima održivosti (obezbjeđujući da lokalni dobavljači mogu da ispune kriterije kvaliteta i porijekla u distribuciji biomase) <i>Napomena:</i> U sklopu ovog Projekta će biti razvijena Procedura za održivu nabavku biomase kako bi se utvrdili kriteriji kvaliteta i porijekla koje dobavljači biomase moraju da ispune. U procesu procjene ponuda dobavljača biomase, će biti data preferencija prema dobavljačima koji imaju FSC sertifikat za upravljanje šumama. Uslov da poddobavljači takođe moraju da ispune kriterije FSC za održivo upravljanje šumama takođe će biti uključeni u ugovore sa dobavljačima biomase.	> Javno objavljivanje postupka za održivu nabavku biomase na internet stranici Opštine > Komunikacija kroz tenderske procedure	> Procedura za održivu nabavku biomase
Relevantni organi na nivou Republike Srpske i lokalnom nivou, uključujući: • Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju Republike Srpske • Opština Pale • JPŠ "Šume Republike Srpske" a.d. Sokolac • ŠG "Jahorina" Pale • Inspekcijski organi • Javna komunalna preduzeća • Druge relevantne organizacije	Izdavanje dozvola, saglasnosti i mišljenja u skladu s lokalnim zakonodavstvom, kontrola usklađenosti s lokalnim zakonodavstvom Pouzdanost vodosnabdijevanja i kvaliteta vode, struje, kanalizacije i drugih komunalnih preduzeća	> Zvanični komunikacijski kanali > Konsultacije s relevantnim organima u vezi s projektnim aktivnostima u okviru procedura pribavljanja dozvola > Izvještavanje i monitoring na osnovu zahtjeva lokalnog zakonodavstva > Pravovremena komunikacija s javnim komunalnim preduzećima u pogledu obima, vremena i trajanja radova i bilo kakvih očekivanih poremećaja i neprijatnosti za sve komunalne službe	> Informacije o projektnim aktivnostima, zahtjevima za dozvole, drugim zahtjevima lokalnog zakonodavstva, izvještajima o monitoringu/reviziji, druge relevantne informacije

Identifikovane zainteresovane strane	Specifična problemi ili interesovanja	Načini komunikacije i uključivanja	Informacije koje je potrebno objaviti
	Uticaji na šume i prakse upravljanja neophodne za održavanje održivog snabdijevanja biomasom		
Zainteresovane nevladine organizacije (NVO) kao što su Biofuelwatch i Bankwatch <i>Napomena:</i> Tokom razvoja ovog Plan uključivanja zainteresovanih strana-a nisu identifikovane lokalne NVO zainteresovane za Projekt, ali sve zainteresovane organizacije mogu da pošalju svoje kontakt podatke JIP-u kako bi bile uključene kao zainteresovane strane i direktno obaviještene o događajima u sklopu Projekta.	Zaštita životne sredine i ljudskog zdravlja Zdravlje i bezbjednost zajednice Postoje zabrinutosti i kritike koje su iznijele nevladine organizacije kao što su Biofuelwatch i Bankwatch u vezi sa korištenjem biomase za daljinsko grijanje. Ove organizacije tvrde da biomasa nije gorivo bez ugljenika jer njegovo sagorijevanje oslobađa gasove staklene bašte.	> Tokom pripreme Projekta: internet stranice Preduzeća i Opštine za komentarisane Projekta > Prije ili tokom izgradnje: internet stranice Preduzeća i Opštine za informacije o planiranim radovima plus lokalni mediji/saopštenja za javnost > Pojedinačni sastanci s JIP po potrebi > Mehanizam za žalbe na Projektu	> Plan uključivanja zainteresovanih strana, NTR, Obrazac za žalbe i matrica komentara
Zaposleni u preduzeću	Učešće u planiranju i realizaciji Projekta, bezbjedni uslovi rada, pravična praksa zapošljavanja i druga pitanja vezana za radnu politiku	> Pružanje informacija o planiranim projektnim aktivnostima	> Interni komunikacijski kanali Preduzeća > Treninzi po potrebi
Izvođači radova ili podizvođači za izgradnju, praćenje i nadzor radova, kao i njihovi zaposleni	Zdravlje i bezbjednost, uslovi rada i zaštita životne sredine u kontekstu izvođenja građevinskih radova	> Informacije putem tenderske procedure i ugovora > Komunikacija putem nadzornih inženjera > Informativne prezentacije za radnike na gradilištima o zdravlju i bezbjednosti, zaštiti kulturnih dobara i drugim temama > Redovni izvještaji o napretku radova koje će podnositi izvođači radova tokom izvođenja građevinskih radova > Treninzi i obuke prije početka radova > Mehanizam za žalbe radnika	> Propisi o bezbjednosti i zdravlju na radu, propisi za zaštitu životne sredine > Informacije o mehanizmu za žalbe radnika

5 UPRAVLJANJE ŽALBAMA

Žalba se može definisati kao stvarni ili mogući problem koji može služiti kao osnov za žalbu. Svaka žalba vezana za Projekt može se uputiti JIP-u bez bilo kakvih troškova za podnosioca žalbe:

- > usmeno (lično ili putem telefona) ili
- > u pisanoj formi (bez ikakvih troškova za podnosioca žalbe) popunjavanjem projektnog Obrasca za žalbe ([Prilog 1](#) ovog Plan uključivanja zainteresovanih strana-a) i dostavljanjem lično, poštom, faksom ili e-mailom na adresu/broj koji je naveden ispod.

Žalbeni obrazac za projekat ([Prilog 1](#) ovog Plana) je sastavni dio projektne dokumentacije koja se objavljuje (koja će biti objavljena kao što je opisano u odjeljku **Error! Reference source not found.**).

Napomena: Žalbe se takođe mogu proslijediti anonimno ili bez upotrebe obrasca ukoliko podnosilac tako želi.

Kada izgradnja počne, žalbe **se mogu podnijeti i direktno Izvođaču građevinskih radova ili stručnom nadzoru (na licu mjesta)**, koji će bez odlaganja (u roku od 24 časa) proslijediti sve zaprimljene žalbe JIP-u kako bi se omogućila dalja obrada žalbe (tj. evidentiranje, potvrda i odgovor na žalbe u vremenskim okvirima definisanim ispod). Izvođač radova je dužan da uruči obrazac (ukoliko podnosilac žalbe želi obrazac) i proslijedi popunjeni obrazac JIP-u. Kontakt informacije za podnošenje žalbi moraju biti vidljive na info-tabli gradilišta i moraju sve vrijeme biti javno dostupne.

JIP će zabilježiti sve žalbe u Registar žalbi (format osiguran u [Prilogu 2](#) ovog Plana). Ovo je odvojeno od Registra uključivanja zainteresovanih strana ([Prilog 3](#) ovog Plana), koji detaljno opisuje interakcije sa zajednicama i zainteresovanim stranama.

JIP će evidentirati sve žalbe u Registar i dodijeliti svakoj broj. Pismene/verbalne i neanonimne žalbe će biti evidentirane u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja žalbe. JIP će podnosiocu žalbe u roku od 5 radnih dana poslati potvrdu o prijemu žalbe u pisanoj formi. Svaka žalba će biti zabilježena u Registru sa sljedećim informacijama:

- > opis žalbe,
- > detalje o podnosiocu žalbe (pol, starost, lokacija i ranjivost ako je poznato), da bi se moglo razumjeti ko i gdje je najviše pogođen potencijalnim negativnim uticajima Projekta,
- > datum prijema žalbe i kada je potvrda o prijemu žalbe vraćena podnosiocu,
- > opis preduzetih radnji (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere) s vremenom potrebnim za svaku radnju, i
- > datum odluke i zatvaranje/obezbjedjivanje povratnih informacija podnosiocu žalbe, uključujući evidentiranje nivoa zadovoljstva predloženim rješenjem (pogledati Obrazac za zatvaranje žalbi ispod).

Ako je pritužba/žalba nejasna ili nedovoljno jasna, JIP će pomoći podnosiocu i pružiti savjete za reformulisanje/dopunjavanje podneska, kako bi pritužba/žalba postala jasna, u svrhu donošenja informisane odluke od strane Preduzeća ili Opštine, te u najboljem interesu lica pogođenih Projektom.

JIP će uložiti sve razumne napore da odgovori na žalbu nakon potvrde prijema žalbe. Ukoliko JIP nije u mogućnosti da odgovori na pitanja koja su pokrenuta neposrednim korektivnim mjerama, biće identifikovana dugoročna korektivna mjera. **Podnosilac žalbe će biti obaviješten o predloženoj korektivnoj mjeri i praćenju korektivne mjere u roku od 10 radnih dana** od dana potvrde prijema žalbe. Preventivne mjere bit će identifikovane i sprovedene s ciljem da se spriječi ponavljanje istog problema u budućnosti; koje će takođe biti saopštene podnosiocu žalbe. Tokom procesa obavješćavanja podnosioca o predloženim mjerama, JIP će potvrditi zadovoljstvo podnosioca žalbe tako što će obezbjediti **obrazac za zatvaranje žalbi** za riješenu žalbu koju će

potom potpisati podnosilac žalbe (ako se podnosilac žalbe s tim složi) i JIP kako bi potvrdili njihovo obostranom zadovoljstvo. JIP će uložiti sve razumne napore da nastavi komunikaciju sa podnosiocem kako potvrdio uspješnu realizaciju žalbe.

Ukoliko JIP nije u mogućnosti da odgovori na konkretno pitanje pokrenuto putem žalbenog mehanizma ilia ko akcija nije potrebna, obezbjediće detaljno objašnjenje/opravljanje zašto na problem nije odgovoreno. Odgovor će sadržavati i objašnjenje o tome kako lice/ organizacija koja je podnijela žalbu može da nastavi sa žalbom u slučaju da ishod ne bude zadovoljavajući.

U svakom trenutku, podnosioci žalbe mogu potraživati druge pravne lijekove u skladu s lokalnim zakonodavstvom, uključujući formalnu sudsku žalbu.

Za radnike je na raspolaganju poseban žalbeni mehanizam.

Kontakt informacije za slanje žalbi:

Jelena Blagojević

E-mail: piutimpale@gmail.com

Tel: 057/227-033

Adresa: Srpskih ratnika bb, 71420 Pale, Bosna i Hercegovina

Nezavisni projektni mehanizam odgovornosti EBRD-a

Pored eksternog žalbenog procesa kojim upravlja Preduzeće, EBRD kao potencijalni zajmodavac ima Nezavisni projektni mehanizam odgovornosti („IPAM“) koji je nezavisni alat u krajnjoj nuždi (ukoliko projektni mehanizam ne uspe), a koji ima za cilj da olakša rešavanje društvenog, ekološkog i javnog objavljivanja problema, istaknutih od strane ljudi i organizacija civilnog društva pogođenih projektom, o EBRD-ovim finansiranim projektima među zainteresovanih stranama u projektu, ili da utvrdi da li je Banka ispoštovala svoje Politike, i odredbe specifične za Projekat, u svojoj politici pristupa informacijama; i gdje je primenljivo, za adresiranje bilo koje postojeće neusklađenosti sa ovim politikama, istovremeno sprečavajući buduće nepoštovanje od strane Banke.

6 PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE

Preduzeće će nadgledati proces uključivanja zainteresovanih strana kako bi procijenila svoj uspjeh u smislu efikasnosti procesa komunikacije i upravljanja odnosima sa zainteresovanim stranama. Rezultati procesa uključivanja zainteresovanih strana bit će uključeni u 6-mjesečne **Izveštaje o praćenju** koje će pripremiti JIP. Ovi izveštaji će biti objavljeni na internetu bez ikakvih povjerljivih informacija i poslati EBRD-u.

Izveštaji će sadržavati sljedeće informacije:

- > broj i vrste primljenih žalbi zajednice (sa prikupljenim podacima o spolu podnosioca žalbe, ukoliko je poznato) podnijetih u periodu izvještavanja, sa naznakom otvorenih, riješenih i zatvorenih žalbi i da li su zatvorene u vremenskim okvirima navedenim u žalbenom mehanizmu;
- > broj i vrste aktivnosti objavljivanja informacija putem medija i zvaničnih internet stranica;
- > mjesto i vrijeme održavanja bilo kakvih konsultativnih sastanaka i drugih vrsta aktivnosti uključivanja, s informacijama o broju učesnika, sa zbirnim podacima o spolu učesnika; problemima i zabrinutostima iznijetih tokom sastanaka i informacije o tome kako je JIP uzela u obzir istaknute probleme.

JIP će biti odgovoran za upravljanje i praćenje projektnog žalbenog mehanizma, kao i za praćenje svih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana, obezbijavajući provedbu ciljeva i ažuriranje ovog Plana, te izvještavanje EBRD-a.

Prilog 1: Obrazac za žalbe

Referentni broj	(dopunjen od strane Projekta)
Ime i prezime (nije obavezno) > Želim da podnesem žalbu anonimno. > Zahtijevam da ne otkrivete moj identitet bez mog pristanka.	
Kontakt informacije Molimo navedite kako želite da budete kontaktirani (poštom, telefonom, e-mailom).	Poštom: Molimo navedite vašu poštansku adresu: _____ _____ Telefonom: _____ E-mailom _____
Željeni jezik komunikacije	- Bosanski / Srpski / Hrvatski - Engleski (ako je moguće) - Drugi _____
Opis incidenta za žalbu	
Šta se dogodilo? Gdje se to dogodilo? Kome se to dogodilo? Kakve su posljedice problema?	
Datum incidenta / žalbe	
> Jednokratni incident/žalba (datum _____) > Desilo se više puta (koliko puta? _____) > Tekući problem (trenutno se suočavate s problemom)	
Šta biste željeli da se dogodi?	

Potpis: _____
Datum: _____

Molimo vas da vratite ovaj popunjen obrazac kontakt osobi:

Jelena Blagojević.
Email: piutimpale@gmail.com
Tel: 057/227-033
Adresa: Srpskih ratnika bb, 71420 Pale, Bosna i Hercegovina
Internet stranica:

Prilog 2: Registar žalbi – predložak

Napomena: Svi lični podaci biće obrađeni u skladu sa propisima Republike Srpske o zaštiti ličnih podataka.

	Ime podnosioca žalbe	Detalji o podnosiocu žalbe (pol, starost, lokacija)	Kontakt informacije	Datum prijema	Datum priznavanja	Opis žalbe	Predloženo rješenje	Datum rješavanja	Obrazac za zatvaranje žalbe potpisan (Y/N)	Provjera žalbe	Ponavljjanje problema (Y/N)	Mjere/napomene
1.	<i>Unesite ime ili "anonimno"</i>											
2.												
3.												

Prilog 3: Interni registar uključivanja zainteresovanih strana – predložak

Napomena: Svi lični podaci biće obrađeni u skladu sa propisima Republike Srpske o zaštiti ličnih podataka.

	Kategorija i naziv zainteresovane strane	Vrsta uključivanja	Datum uključivanja	Ključna pitanja/zabrinutosti	Propratna radnja dogovorena	Napomene o napretku
1.	<i>(Npr. nevladina organizacija, pogođeni stanovnik, institut za kulturno nasljeđe...)</i>	<i>(Npr. zvanični sastanak, prezentacija, neformalni sastanak...)</i>				
2.						
3.						