

PROJEKAT REKONSTRUKCIJE I IZGRADNJE VODOVODNE I KANALIZACIONE INFRASTRUKTURE U ŽIVINICAMA

Plan uključivanja zainteresovanih strana

Juli 2026.



SADRŽAJ

SKRAĆENICE.....	3
1 KRATKI RJEČNIK UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA.....	4
2 UVOD.....	5
2.1 Kontekst	5
2.2 Kratki opis Projekta.....	5
2.3 Koristi od Projekta.....	6
2.4 Ciljevi i opseg ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana.....	6
2.5 Odgovornost za implementaciju ovog Plana	7
3 REGULATORNI ZAHTJEVI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA.....	8
3.1 Zahtjevi lokalnog zakonodavstva.....	8
3.2 EBRD zahtjevi	8
4 ZAINTERESOVANE STRANE NA PROJEKTU.....	10
5 PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	13
5.1 Uvod.....	13
5.2 Prethodne aktivnosti dijeljenja informacija i uključivanja zainteresovanih strana	13
5.3 Planirano objavljivanje informacija i konsultacije.....	13
5.4 Ciljevi i metode uključivanja zainteresovanih strana.....	15
6 UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA.....	22
6.1 Pregled	22
6.2 Podnošenje pritužbi	22
6.3 Osjetljive pritužbe	22
6.4 Evidencija i razmatranje pritužbi	23
6.5 Pomoć podnosiocima pritužbi	23
6.6 Rješavanje pritužbi.....	24
7 MONITORING I IZVJEŠTAVANJE	25
7.1 Prilog 1: Projektni obrazac za pritužbe	26
7.2 Prilog 2: Obrazac Registra pritužbi.....	27
7.3 Prilog 3: Obrazac internog Registra uključivanja zainteresovanih strana	27

SKRAĆENICE

EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
ESMP	Plan upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima
ESR	Okolišni i društveni zahtjevi EBRD-a
JIP	Jedinica za implementaciju Projekta
LARF	Okvir za otkup zemljišta i preseljenje
LARP	Plan za otkup zemljišta i preseljenje
NTS	Netehnički sažetak
NVO	Nevladine organizacije
PPOV	Postrojenje za prečišćavanje otpadnih voda
SEP	Plan uključivanja zainteresovanih strana

1 KRATKI RJEČNIK UKLJUČIVANJA ZINTERESOVANIH STRANA

Ovaj rječnik daje definicije nekih od najvažnijih pojmova korištenih u ovom Planu uključivanja zainteresovanih strana. Potrebno je imati u vidu da lista nije iscrpna.

POJAM	DEFINICIJA/ OPIS
Zainteresovane strane	Zainteresovane strane su: > oni koji su pogođeni (direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno) projektom, uključujući one koji mogu biti posebno <i>ranjivi</i> na utjecaje projekta; projekat može utjecati na njihovu zemlju, prirodne resurse ili vodosabdijevanje; može prouzrokovati kratkotrajne ili dugotrajne smetnje u njihovim životima; može ponuditi potencijalne poslovne prilike ili poboljšanu uslugu, > oni koji mogu imati interes ili na neki drugi način utjecati na projekat, ali nisu pogođeni (tj. zainteresovane strane, kao što su, na primjer, mediji, investitori, određene organizacije civilnog društva).
Mapiranje zainteresovanih strana	Uključuje identifikaciju svih pojedinaca, grupa i organizacija koje su pogođene projektom ili na neki drugi način imaju interes u projektu, zajedno sa njihovim potrebama, interesima i zabrinutostima. Planiranje uključivanja prilagođeno je potrebama i interesima zainteresovanih strana, a prioritet se daje onima koji su najviše pogođeni projektom, posebno ranjivi na utjecaje projekta i/ili su pod velikim utjecajem ishoda projekta.
Uključivanje zainteresovanih strana	Odnosi se na načine na koje organizacija komunicira i interagira sa lokalnim zajednicama i drugim zainteresovanim stranama, uključujući ih u donošenje odluka i implementaciju projekta. Uključivanje je dvosmjerni ili višesmjerni proces, s ciljem slušanja, izgradnje povjerenja, postizanja zajedničkog razumijevanja i generisanja međusobne koristi.
Plan uključivanja zainteresovanih strana (SEP)	Plan koji utvrđuje zahtjeve i korake potrebne za identifikaciju, konsultacije i uključivanje zainteresovanih strana te dijeljenje informacija o projektu kako bi se ispunili ciljevi projekta i očekivanja zainteresovanih strana. Projekti EBRD-a moraju imati javn objavljen SEP koji ispunjava zahtjeve EBRD-ove Okolišne i društvene politike.
Mehanizam za podnošenje pritužbi	Nepravosudni postupak kojim upravlja nosilac projekta radi primanja, potvrđivanja, istraživanja i odgovaranja na pritužbe vezane za projekat. Pisani postupak obično je javno dostupan na web stranici projekta i na relevantnim lokalnim mjestima. Postupak objašnjava: različite kanale za pritužbe; kako i kada će nosilac projekta odgovoriti; i kako podnositelji pritužbi mogu uložiti žalbu ili pristupiti posredovanju i arbitraži ako je potrebno. Mehanizam ne bi trebao utjecati na pristup podnositelja pritužbi pravnim ili upravnim rješenjima. Mehanizam za podnošenje pritužbi zajednice obično je odvojen od mehanizma za pritužbe zaposlenika.
Ranjive osobe ili grupe	Osobe ili grupe ljudi koje mogu biti više nepovoljno pogođeni utjecajima projekta od drugih, zbog karakteristika kao što su spol, etnička pripadnost, religija, dob, fizička ili mentalna invalidnost, pismenost, društveni status, itd. Ranjive osobe mogu uključivati i one u ranjivim situacijama, kao što su osobe koje žive ispod granice siromaštva, jednoroditeljske porodice, zajednice zavisne o prirodnim resursima, raseljene osobe, itd

2 UVOD

2.1 Kontekst

Vodovodni i kanalizacioni sistemi Živinica izgrađeni su tokom 1960-ih i od tada su nedovoljno održavani. Kao rezultat, ove mreže ne funkcionišu adekvatno, što potvrđuju fizički gubici vodovodnog sistema od oko 70% (od vode puštene u distribuciju), dok je kanalizaciona mreža izložena velikim količinama neželjene vode, što uzrokuje prerano ispuštanje otpadnih voda u prirodno okruženje. Postrojenje za prečišćavanje otpadnih voda (PPOV) u Živinicama izgrađeno je 2014. godine. Međutim, rezultati monitoringa ukazuju na to da kvalitet prečišćenih otpadnih voda često ne zadovoljava zakonom propisane granice različitih parametara, što ukazuje na nezadovoljavajuće održavanje opreme.

S tim u vezi, **Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) razmatra finansiranje Grada Živinica za modernizaciju i digitalizaciju vodovodne i kanalizacione infrastrukture u Živinicama** (u daljem tekstu: „Projekat“).

Grad je korisnik kredita i bit će odgovoran za ukupnu implementaciju Projekta putem uspostavljene Jedinice za implementaciju projekta. Izgrađenom infrastrukturom upravljat će Javno preduzeće „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. Živnice (u daljnjem tekstu: Preduzeće).

Jedinica za implementaciju Projekta (JIP) je oformljena i uglavnom se sastoji od predstavnika Grada.

Projekat je kategorisan kao **kategorija "B"** prema Okolišnoj i društvenoj politici EBRD-a iz 2024. godine.

2.2 Kratki opis Projekta

Što se tiče **sistema vodosnabdijevanja**, glavni cilj Projekta je optimizacija postojeće infrastrukture, s posebnim fokusom na značajno smanjenje gubitaka vode. Projekat obuhvata rekonstrukciju potisnog cjevovoda od PS Spreča do mjesta priključenja na cjevovod izvoriste Barice-rezervoar Meštrići, rekonstrukciju rezervoara Meštrići, rekonstrukciju i proširenje distributivne mreže u više gradskih i prigradskih naselja (Strašanj, ORB, Sjever, Jezero, Novi Grad, Ciljuge, Litve, Golubinjak, Višća, Naselje uz prugu, Riba i Donja Višća), zamjenu 50% vodomjera, uspostavu SCADA sistema, nabavku rezervne pumpe za izvoriste Pješinač te zamjenu pumpi u PS Spreča. U naselju Dubrave planirana je rekonstrukcija i proširenje distributivne mreže. Projekat također uključuje proširenje vodovodne mreže prema industrijskim zonama Ciljuge i Maline.

Dodatno, Projekat ima za cilj unapređenje postojećeg **sistema odvodnje otpadnih voda** u gradu razdvajanjem kanalizacionog sistema na sanitarnu i oborinsku kanalizaciju. To podrazumijeva izgradnju novih cjevovoda za sanitarnu kanalizaciju, dok će se postojeći mješoviti kanalizacioni sistem, nakon odgovarajućeg čišćenja, koristiti za odvodnju oborinskih voda. Prikupljene oborinske vode tretirat će se u četiri nova separatora ulja i masti, nakon čega će se putem četiri ispusta ispuštati u rijeku Oskovu. Projekat također uključuje proširenje sanitarne kanalizacije na pet dodatnih naselja – Sjever, Ciljuge, Jezero, Donju Višću i Maline. U okviru Projekta planirana je i instalacija manjeg paketnog postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda (tehnologija: sekvencijalni šaržni reaktor – SBR) u industrijskoj zoni Maline, planiranog kapaciteta približno 1.500 ekvivalent stanovnika. Kada je riječ o centralnom PPOV-u na Strašnju, Projekat uključuje nabavku rezervnih

¹ Prema EBRD-ovoj Okolišnoj i društvenoj politici, projekat je kategorisan kao "B" kada su njegovi potencijalni utjecaji na okoliš i/ili društvo specifični za lokaciju i/ili lako prepoznati i adresirani efikasnim mjerama ublažavanja.

dijelova za ključnu opremu, uključujući površinske aeratore, pogon mosta, cirkulacionu miješalicu, hiperboloidnu miješalicu i recirkulacionu pumpu, s ciljem unapređenja održavanja i smanjenja zastoja u slučaju kvara opreme.

Opis Projekta dat je u **Netehničkom sažetku (NTS)**, koji je sastavni dio Projektne dokumentacije za objavu. Izrada glavnih projekata trenutno je u toku.

2.3 Koristi od Projekta

Pozitivni utjecaji Projekta su značajni i uključuju:

- > **Smanjenje gubitaka vode** putem rekonstrukcije vodovodnog sistema,
- > **Zamjenu svih azbestno-cementnih vodovodnih cijevi u gradskoj zoni**, čime se smanjuje rizik po zdravlje i sigurnost radnika Preduzeća i stanovništva tokom aktivnosti održavanja,
- > **Doprinos ublažavanju klimatskih promjena** smanjenjem emisija stakleničkih plinova, uslijed manje potrebe za električnom energijom pri pumpanju vode,
- > **Ublažavanje rizika od urbanih poplava** razdvajanjem postojećeg kombinovanog kanalizacionog sistema na sanitarni i oborinski sistem,
- > Povezivanje **novih korisnika** na vodovodne i kanalizacione sisteme kroz planirana proširenja na dodatna naselja,
- > **Smanjenje rizika od degradacije kvaliteta površinskih voda** kroz poboljšano održavanje opreme PPOV-a i kraće vrijeme potrebno za popravke u slučaju kvara,
- > **Doprinos prilagođavanju klimatskim promjenama**, posebno poplavama i sušama, smanjenjem učestalosti urbanih poplava i poboljšanjem dostupnosti vodnih resursa putem smanjenja gubitaka vode,
- > **Povećanje zadovoljstva korisnika** zbog pouzdanije usluge i smanjenog rizika od prekida usluga vodosnabdijevanja,
- > **Uspostava pouzdanog vodosnabdijevanja** koje može podržati lokalnu industriju i poslovanje, što dovodi do ekonomskog rasta i stvaranja radnih mjesta unutar zajednice,
- > **Stvaranje privremenih prilika za zapošljavanje** i razvoj lokalne radne snage, uz potencijalno angažovanje lokalnih podizvođača i uključivanje lokalnih preduzeća.

2.4 Ciljevi i opseg ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana

Ovaj Plan uključivanja zainteresiranih strana (SEP) pripremio je Grad Živinice kako bi svim zainteresiranim i pogođenim stranama jasno iskomunicirali program uključivanja koji će se primjenjivati tokom trajanja Projekta. Implementiraće ga JIP.

Cilj ovog SEP-a je olakšati donošenje odluka vezanih za Projekat i stvoriti mogućnosti za aktivno uključivanje svih zainteresiranih strana na pravovremen način te omogućiti iznošenje mišljenja i izražavanje zabrinutosti od strane zainteresiranih strana koje mogu utjecati na odluke na Projektu. Stoga je svrha SEP-a poboljšati angažman sa zainteresiranim stranama tokom svih faza Projekta i sprovesti njihovo uključivanje u skladu sa lokalnim zakonodavstvom, kao i zahtjevima EBRD-a.

SEP je aktuelan dokument koji će JIP periodično ažurirati u skladu sa potrebama, a kako bi odražavao ključne promjene u aktivnostima Projekta ili bilo koji novi razvoj u okviru Projekta. Ažurirane verzije SEP-a bit će objavljene putem istih kanala koji će se koristiti za objavu prvobitne verzije SEP-a, kako je opisano u poglavlju 5.3.

2.5 Odgovornost za implementaciju ovog Plana

Osoba odgovorna za implementaciju ovog SEP-a imenovana je ispred JIP-a (kontakt informacije navedene su u poglavlju **Error! Reference source not found.**).

Izvođači određenih aktivnosti Projekta također će biti obavezni implementirati relevantne odredbe ovog SEP-a. Zahtjevi mehanizma za pritužbe bit će definisani u ugovorima koji će biti potpisani sa izvođačima.

3 REGULATORNI ZAHTJEVI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA

3.1 Zahtjevi lokalnog zakonodavstva

Pravo svih građana i organizacija na pristup informacijama koje posjeduju javna tijela zajamčeno je zakonima na državnom i entitetskom nivou – *Zakonom o slobodi pristupa informacijama Bosne i Hercegovine (BiH)* i *Zakonom o slobodi pristupa informacijama Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH)*. Javna tijela imaju obavezu objavljivanja takvih informacija.

Osim toga, *Zakon o javnim preduzećima u FBiH* propisuje da sva javna preduzeća djeluju na principu slobodnog pristupa informacijama i obavezna su stavljati sve informacije o svom radu, organizaciji i finansijskom upravljanju javno dostupne na svojim web stranicama.

Ne postoje lokalni zahtjevi za uključivanje zainteresovanih strana koji su usporedivi sa EBRD zahtjevima navedenim u nastavku.

3.2 EBRD zahtjevi

U skladu sa svojom Okolišnom i društvenom politikom iz 2024. godine, EBRD je definisao skup Okolišnih i društvenih zahtjeva (ESR) za koje se očekuje da će ih projekti ispuniti. ESR 10 – Uključivanje zainteresovanih strana naglašava važnost otvorene i transparentne komunikacije između klijenta i zainteresovanih strana kao ključnog elementa dobre međunarodne prakse i odgovornog poslovanja.

Zahtjevi **EBRD ESR 10** mogu se sažeti na sljedeći način:

- Proces uključivanja zainteresovanih strana obuhvata identifikaciju i analizu zainteresovanih strana, planiranje aktivnosti uključivanja, objavu informacija, smisleno provođenje konsultacija, uspostavu mehanizma za podnošenje pritužbi te kontinuirano informisanje zainteresovanih strana. Aktivnosti uključivanja trebaju započeti u ranoj fazi razvoja projekta i nastaviti se tokom cijelog životnog ciklusa projekta.
- Klijent je dužan osigurati da zainteresovane strane imaju pravovremen pristup relevantnim i razumljivim informacijama, te da se proces uključivanja provodi na kulturološki primjeren, inkluzivan i transparentan način, bez manipulacije, pritiska, zastrašivanja ili odmazde. U tu svrhu, informacije o projektu objavljuju se na lokalnom jeziku (ili jezicima) i na način koji je pristupačan svim zainteresovanim stranama, uz uvažavanje posebnih potreba grupa koje mogu biti nesrazmjerno pogođene projektom ili imaju specifične potrebe za informacijama. Proces uključivanja treba biti rodno osjetljiv i uključivati ranjive i nedovoljno zastupljene grupe. Istovremeno je potrebno osigurati zaštitu ličnih podataka i privatnosti zainteresovanih strana. Tokom cijelog trajanja projekta klijent će nastaviti redovno informisati identifikovane zainteresovane strane.
- Klijent će provoditi smislene konsultacije, u skladu s prirodom i obimom mogućih negativnih utjecaja i rizika projekta, kao i nivoom interesa zainteresovanih strana.
- Radi pravovremenog odgovora na pitanja i zabrinutosti zainteresovanih strana, klijent će uspostaviti i održavati efikasan mehanizam za podnošenje pritužbi tokom cijelog životnog ciklusa projekta, koji će omogućiti prijem, razmatranje i rješavanje pritužbi i primjedbi.

- > Klijent je obavezan izraditi i **provoditi Plan uključivanja zainteresovanih strana**, kojim se definišu način uključivanja zainteresovanih strana tokom cijelog životnog ciklusa projekta, uključujući dinamiku i metode komunikacije, informacije koje će biti objavljene, jezike objave te informacije koje će se prikupljati od zainteresovanih strana. Klijent će identifikovati osobe pogođene projektom koje zbog svojih okolnosti mogu biti u nepovoljnijem položaju, nedovoljno zastupljene ili ranjive. SEP će biti prilagođen karakteristikama i interesima osoba pogođenih projektom i ostalih zainteresovanih strana, uz primjenu odgovarajućih nivoa i metoda uključivanja za svaku grupu. Plan će se po potrebi ažurirati tokom realizacije projekta.

4 ZAJINTERESOVANE STRANE NA PROJEKTU

Zainteresovane strane Projekta su identificirane i analizirane kako bi se adresirale različiti zahtjevi za konsultacijama. Mapiranje zainteresovanih strana provedeno je tokom razvoja ovog SEP-a na temelju:

- > posjeta Projektnim lokacija,
- > razgovora s predstavnicima Preduzeća, gradskim zvaničnicima i relevantnim odjelima,
- > pregleda dostupne Projektne dokumentacije i medijske pretrage.

Identificirane ključne zainteresovane strane Projekta navedene su u nastavku, dok su njihovi specifični interesi/zabrinutosti i planirane metode komunikacije detaljno opisani u poglavlju **Error! Reference source not found.** Napomenuto je da sve zainteresovane strane koje nisu identificirane u ovoj fazi Projekta mogu direktno kontaktirati JIP kako bi se predstavili i obavijestili o svojim potrebama, te kako bi olakšali efikasnu implementaciju ovog SEP-a.

1. Domaćinstva i pojedinci koji žive i rade na području izvođenja Projekta

- > Ova grupa uključuje domaćinstva i pojedince na području Projekta koji mogu biti pogođeni građevinskim radovima, uključujući ranjive grupe (poput osoba s invaliditetom, pješaka, biciklista, starijih osoba i djece); konkretnije:
- > Stanovnici mjesnih zajednica **Litve, Oskova, Rudar, Donja Višća, Centar Živnice, Maline, Sjever, Ciljuge i Gornje Dubrave**, koji mogu doživjeti potencijalne smetnje i neugodnosti zbog građevinskih aktivnosti u neposrednoj blizini. Ove privremene neugodnosti uključuju buku, prašinu, vibracije, potencijalna ograničenja pristupa i ograničenja saobraćaja tokom faze izgradnje. Treba napomenuti da postoji značajna pješačka aktivnost tokom dana kroz centar grada, posebno u ulici Alije Izetbegovića i bulevaru Nesiba Malkića.
- > Ranjiva populacija, uključujući osobe sa invaliditetom, pješake, bicikliste, starije osobe i djecu, koji mogu biti posebno osjetljivi na faktore poput poteškoća u pristupu zdravstvenim ustanovama, pristupa trotoarima, povećanog nivoa prašine, pojačane buke i drugih neprijatnosti povezanih sa građevinskim aktivnostima. JIP će tokom implementacije Projekta kontinuirano identificirati ranjive i nedovoljno zastupljene zainteresovane strane te će, prema potrebi, prilagođavati načine njihove uključenosti kako bi im se omogućilo ravnopravno i smisljeno učešće u procesu konsultacija.
- > Lokalno stanovništvo također može biti zainteresovano za mogućnosti zapošljavanja koje proizlaze iz Projekta, budući da će radovi zahtijevati i visokokvalificiranu i nekvalificiranu radnu snagu.

2. Poslovni subjekti na području izvođenja Projekta

Ova grupa uključuje brojne formalne ili neformalne poslovne subjekte na području izvođenja Projekta – kako male poslovne subjekte, tako i velike poslovne objekte (poput trgovačkog centra Bingo City Centre) – koji su podložni smetnjama i neugodnostima povezanim sa građevinskim radovima, kao što su ograničenja pristupa. Treba napomenuti da postoji značajan broj malih lokalnih poslovnih subjekata širom centra grada, posebno u ulici Alije Izetbegovića i bulevaru Nesiba Malkića. Ovo područje uključuje prodavnice i kafiće koji mogu biti podložni smetnjama izazvanim obližnjim građevinskim radovima. Pored toga, u industrijskim zonama Ciljuge i Maline nalazi se značajan broj poslovnih subjekata.

3. Vlasnici i korisnici zemljišta na koje bi Projekt mogao utjecati

Ovu grupu čine vlasnici i korisnici privatnih parcela koje mogu biti obuhvaćene izgradnjom i korištenjem planirane vodovodne i kanalizacione mreže. Ovisno o vrsti infrastrukture i potrebnoj površini zemljišta, mogući utjecaji uključuju trajni otkup zemljišta, uspostavu prava služnosti ili druga ograničenja korištenja zemljišta, privremeno zauzimanje zemljišta tokom izvođenja radova, ograničen pristup, kao i utjecaje na usjeve, stabla, objekte, ograde i drugu imovinu.

Tačne parcele, vlasnici i korisnici koji će biti obuhvaćeni Projektom bit će utvrđeni kroz Elaborate eksproprijacije i Plan za otkup zemljišta i preseljenje (LARP), koji će Grad pripremiti nakon izrade Glavnih projekata.

Za potrebe Projekta izrađen je Okvir za otkup zemljišta i preseljenje (LARP), kojim su definirani principi, postupci i prava koja se odnose na otkup zemljišta, uspostavu prava služnosti, privremeno zauzimanje zemljišta, ograničenja pristupa i druge utjecaje povezane sa zemljištem, u skladu sa zakonodavstvom Federacije Bosne i Hercegovine i zahtjevima EBRD-a.

4. Službe za hitne intervencije

Ovu grupu čine vatrogasna jedinica na području Ciljuga uz regionalnu cestu R445a, kao i druge nadležne službe za hitne intervencije, javnu sigurnost i javne usluge kojima je tokom izvođenja radova potrebno osigurati neometan pristup. Njihov primarni interes je očuvanje sigurnog i nesmetanog pristupa za vrijeme izvođenja građevinskih radova.

5. Korisnici kulturnih i vjerskih objekata na području izvođenja Projekta

Brojni vjerski i kulturni objekti značajni za lokalno stanovništvo smješteni su na području izvođenja Projekta, uključujući džamiju Islamskog centra Živinice, Katoličku crkvu svetog Ivana Krstitelja, kapelu svetog Ante Padovanskog i džamiju Ciljuge te Bosanski kulturni centar. Opseg interesa uključuje očuvanje integriteta vjerskih prostora ili kulturnih dobara tokom planiranih radova, očuvanje vjerskog i kulturnog značaja područja, osiguranje minimalnih smetnji vjerskim obredima (kao što su nedjeljna misa ili molitve petkom) ili kulturnim događanjima.

6. Sadašnji i budući korisnici usluga Preduzeća

Ova grupa zainteresovanih strana odnosi se na korisnike poboljšanih vodovodnih i kanalizacionih sistema, odnosno stambene, komercijalne i institucionalne korisnike u Živinicama. Oni će direktno koristiti poboljšanu vodovodnu i kanalizacionu infrastrukturu. Nadalje, naselja Sjever, Ciljuge i Jezero će biti povezana s gradskom kanalizacionom mrežom, što će donijeti velike koristi njihovim stanovnicima. Njihovi glavni interesi su kvalitet i pouzdanost vodosnabdijevanja i usluga odvodnje otpadnih voda, naknade za usluge, stabilnost u pružanju usluga, kao i dugoročna održivost i ekološke prednosti.

7. Nevladine organizacije (NVO), mediji, opća populacija regiona ili države

Ova kategorija obuhvata širok spektar zainteresovanih strana koje, iako nisu direktno pogođene Projektom, zadržavaju poseban interes za njegove rezultate. To uključuje:

- **NVO:** Organizacije, posebno one posvećene održivosti i kvaliteti vode lokalnih rijeka i podzemnih izvora, mogu pokazati interes za Projekat u budućnosti. Opseg njihovog interesa može se vezati za ekološke utjecaje Projekta (smanjenje gubitaka i racionalno korištenje vode, sprječavanje izlivanja kanalizacije i zagađivanje prijemnih voda), pridržavanje međunarodnih standarda (posebno EU Okvirne direktive o vodama) te potencijala da postavi presedan za buduće infrastrukturne inicijative.

Napomena: Iako takve organizacije još uvijek nisu iskazale poseban interes za ovaj Projekat, biće im pružene prilike da izraze svoje mišljenje ili zabrinutosti tokom

pripreme i implementacije Projekta. Sve organizacije zainteresovane za Projekat mogu poslati svoje kontakt podatke JIP-u kako bi bile uključene u ovaj SEP i direktno obaviještene o događajima vezanim za Projekat.

- > **Lokalni i nacionalni mediji:** Lokalni i nacionalni mediji imaju značajan utjecaj u širenju informacija o Projektu. Oni igraju ključnu ulogu u oblikovanju javnog mnijenja i osiguravanju širenja informacija o novostima, prednostima i potencijalnim zabrinutostima vezanim za Projekat.
- > **Opća populacija regiona ili zemlje:** Iako nisu direktni korisnici vodovodnog i kanalizacionog sistema Živinica, šira regionalna ili nacionalna populacija može pokazati interes za prednosti Projekta, posebno u vezi sa poboljšanom kvalitetom vode rijeka Spreče i Oskove i drugim pozitivnim okolišnim utjecajima.

8. Izvođači ili podizvođači za izgradnju, praćenje i nadzor radova, te njihovi zaposlenici

Izvođači ili nadzorni inženjer još nisu odabrani, ali su ključne zainteresovane strane za uspješnu implementaciju Projekta, osiguravajući sigurnost i usklađenost tokom građevinskih radova.

9. Zaposlenici Grada i Preduzeća

Zaposlenici Grada i Preduzeća su grupa sa interesom za planiranje i izvođenje Projekta, sa naglaskom na elementima kao što su osiguranje sigurnog radnog okruženja, promicanje pravednih radnih praksi i rješavanje drugih pitanja vezanih za radnu snagu.

10. Relevantna vladina tijela i organizacije

Ova grupa uključuju regulatorna tijela koja nadziru Projekat i imaju poseban interes za njegovu uspješnu implementaciju i rad:

INSTITUCIJA	ODGOVORNOSTI RELEVANTNE ZA PROJEKAT
Grad Živinice	> Vlasnik "Vodovod i kanalizacija" d.o.o. Živinice > Korisnik kredita > Član JIP-a > Izdaje urbanističke, građevinske i upotrebne dozvole
Agencija za vodno područje rijeke Save	> Izdaje dozvole za zahvatanje vode
Institut za javno zdravstvo TK	> Ispituje kvalitet vode
Ceste FBiH	> Izdaje saglasnost za građevinske radove u blizini magistralnog puta M-18
Željeznice FBiH	> Izdaje saglasnost za građevinske radove u blizini željezničke pruge
Policija grada Živinice	> Reguliše saobraćaj u gradu, a koji će biti pod utjecajem građevinskih radova
Inspekcijski organi	> Vršu inspekciju i nadzor u oblastima rada, sigurnosti, okoliša itd.
Javna komunalna preduzeća	> Upravljaју podzemnom infrastrukturom koja se nalaze na području izvođenja Projekta i koja će vjerovatno biti pogođena iskopavanjima i instalacionim radovima

5 PROGRAM UKLJUČIVANJA ZINTERESOVANIH STRANA

5.1 Uvod

Kanali komunikacije i informisanja definirani ovim SEP-om osmišljeni su uzimajući u obzir specifične potrebe različitih grupa zainteresovanih strana. **Preduzeće i Grad Živinice prepoznaju značaj pravovremenog i smislenog uključivanja zainteresovanih strana kao važnog preduslova za uspješnu realizaciju Projekta.** Kroz ovaj proces nastoje prikupiti vrijedne komentare, prijedloge i sugestije zainteresovanih strana kako bi unaprijedili projektna rješenja i ostvarili što veće koristi za lokalnu zajednicu.

Aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana provodit će se na inkluzivan, kulturološki primjeren, rodno osjetljiv i svim zainteresovanim stranama pristupačan način. Posebna pažnja bit će posvećena osiguravanju da ranjive i nedovoljno zastupljene zainteresovane strane imaju pristup informacijama o Projektu i mogućnost ravnopravnog učešća u konsultacijama.

5.2 Prethodne aktivnosti dijeljenja informacija i uključivanja zainteresovanih strana

Nekoliko članaka u vezi sa Projektom objavljeno je na zvaničnoj internet stranici Grada Živinica i na lokalnim online portalima. Do sada nisu poduzete druge aktivnosti objavljivanja ili uključivanja.

5.3 Planirano objavljivanje informacija i konsultacije

Efikasno uključivanje zainteresovanih strana oslanja se na transparentno objavljivanje informacija i smislene konsultacije. Ovo poglavlje detaljno opisuje strategiju i planirane aktivnosti kako bi se sve zainteresovane strane obavijestile i uključile tokom cjelokupnog životnog ciklusa Projekta.

A. OBJAVLJIVANJE PROJEKTNIH DOKUMENATA

JIP će objaviti sljedeće dokumente što je prije moguće tokom razvoja Projekta (ali prije početka postupka odabira izvođača radova):

- > Ovaj SEP,
- > Obrazac za pritužbe ([Prilog 1](#) ovog SEP-a),
- > NTS Projekta,
- > Plan upravljanja okolišnim i društvenim pitanjima (ESMP),
- > Okvir za otkup zemljišta i preseljenje (LARF) i budući Plan za otkup zemljišta i preseljenje (LARP).

Dokumenti će biti dostupni na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini (kao i na engleskom jeziku), u elektronskom i štampanom obliku na sljedećim lokacijama:

NAZIV INSTITUCIJE	INTERNET STRANICA	ADRESA
JP "Vodovod i kanalizacija d.o.o." Živinice	https://vikzivinice.ba	Strašanj bb, Živinice, BiH
Grad Živinice	https://gradzivinice.ba/	Alije Izetbegovića 28, Živinice, BiH

Paket dokumenata također će biti dostupan na web stranici EBRD-a (www.ebrd.com).

B. JAVNI SASTANCI I KONSULTACIJE

JIP će organizovati sljedeće sastanke sa zainteresovanim stranama:

- > **Jedan javni sastanak nakon izrade Glavnih projekata**, radi predstavljanja Projekta javnosti i upoznavanja sa njegovim obuhvatom i ciljevima. Sastanak će također biti prilika da zainteresovane strane daju svoj osvrt i mišljenje o Projektu.
- > **Jedan javni sastanak prije početka izvođenja građevinskih radova**, na kojem će biti predstavljeni detaljan plan izvođenja radova, očekivano trajanje radova, mehanizam za podnošenje pritužbi, alternativni saobraćajni pravci i druge važne informacije o Projektu. Sastanak će ujedno pružiti priliku pogođenim osobama i poslovnim subjektima da razgovaraju o pitanjima vezanim za pristup, korištenja zemljišta, odvijanje poslovnih aktivnosti, poljoprivrednih aktivnosti, pristup za hitne službe i drugim praktičnim pitanjima vezanim za izvođenje radova.

Tokom ovih sastanaka JIP će posebnu pažnju posvetiti 1) objašnjenju mogućih utjecaja Projekta na zemljište, 2) podsticanju lokalnih poslovnih subjekata da iznesu svoje primjedbe, očekivanja i prijedloge, 3) pojašnjenju mehanizama naknade za eventualne privremene gubitke prihoda.

Ove konsultacije će biti organizirane na centralnom mjestu u gradu (kao što je npr. zgrada Gradske uprave), što se smatra prikladnim uzimajući u obzir relativno malu veličinu Živinica i lakoću pristupa svim članovima zajednice (bez značajnih putovanja ili logističkih izazova). Po potrebi, JIP će organizirati posebne diskusije u manjim grupama i procijeniti da li je potrebna dodatna pomoć kako bi se osiguralo da ranjive grupe ili pojedinci nisu isključeni ili da ne mogu u potpunosti učestvovati u konsultacijama.

Svi sastanci će biti dokumentovani, a diskusije/povratne informacije snimljene. Svi komentari i prijedlozi vezani za Projekat biće razmotreni od strane JIP-a. Kratak izvještaj ("matrica komentara") o primljenim komentarima/prijedlozima i odgovorima JIP-a biće objavljen u roku od dvije sedmice od održavanja javnih skupova, na internet stranicama Grada Živinica i Preduzeća.

JIP će najmanje 10 dana unaprijed obavijestiti sve zainteresovane strane o datumu, vremenu i mjestu održavanja sastanaka putem:

- > službene internet stranice Grada Živinice i internet stranice Preduzeća;
- > oglasnih ploča u Gradskoj upravi Živinice i u mjesnim zajednicama na području Projekta (Maline, Ciljuge, Litve, Oskova, Rudar, Donja Višća, Centar Živinice i Dubrave);
- > lokalnih medija i dnevnih novina koje se distribuiraju na području Živinica (npr. portal Živinice.ba, Živinice Čaršija, Tuzlanski.ba, RTV Živinice, RTV Slon te dnevne novine *Dnevni avaz*, *Dnevni list* i *Oslobođenje*);
- > Facebook stranice Grada Živinice: <https://www.facebook.com/GradZivinice/>.

C. INFORMISANJE JAVNOSTI O GRAĐEVINSKIM RADOVIMA

JIP se obavezuje da će pružati jasne informacije o različitim aspektima planiranih građevinskih aktivnosti. To uključuje detalje o lokacijama, predviđenim datumima početka, očekivanoj trajanju planiranih radova i bilo kakvim predviđenim ometanjima saobraćaja i drugim potencijalnim

neugodnostima za javnost najmanje **30 dana prije početka radova** putem istih kanala navedenih gore.

Nakon početka izgradnje, **izvođači će postaviti informativne table na gradilištima** kako bi jasno prikazali kontakt informacije za treće strane (kontakt podaci člana JIP-a zaduženog za rješavanje pitanja ili primjedbi koje iznesu treće strane – pozicija, broj telefona i email adresa).

Dodatno, JIP će poslati pismene obavijesti o planiranim radovima **školama u gradskoj zoni Živinica** kako bi ih informisao o početku radova na Projektu i zamolio ih da obavijeste učenike o sigurnosnim aspektima:

- > Osnovna škola "Prva osnovna škola Živinice",
- > Osnovna škola "Druga osnovna škola Živinice",
- > Srednja škola "Mješovita srednja škola Živinice",
- > Privatna predškolska ustanova "Mery Isabel" Živinice,
- > Javna predškolska ustanova "Dječije obdanište" Živinice,
- > Privatna predškolska ustanova „Richmond Park International“.

JIP će također dostaviti pisana obavještenja o planiranim radovima predstavnicima sljedećih **vjerskih i kulturnih institucija**:

- > Džamija Islamskog centra Živinice,
- > Katolička crkva sv. Ivana Krstitelja,
- > Kapela sv. Ante Padovanskog,
- > Džamija Ciljuge,
- > Bosanski kulturni centar.

5.4 Ciljevi i metode uključivanja zainteresovanih strana

Lista identificiranih zainteresovanih strana i specifični zahtjevi za komunikaciju navedeni su u **Tabeli 1** u nastavku.

Kao što je prethodno napomenuto, ova lista zainteresovanih strana nije konačna i zainteresovane strane koje nisu identificirane u ovoj fazi Projekta mogu direktno kontaktirati JIP kako bi se predstavile i obavijestile o svojim potrebama i interesima. JIP će skladno tome ažurirati SEP.

Prijedlozi za poboljšanje predloženih metoda komunikacije su također dobrodošli i mogu se poslati JIP-u koja je otvorena za povratne informacije od zainteresovanih strana.

Tabela 1: Detalji programa uključivanja zainteresovanih strana

	IDENTIFICIRANA GRUPA	SPECIFIČNA PITANJA ILI INTERESOVANJA	KOMUNIKACIJSKE I AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA	INFORMACIJE I DOKUMENTI KOJI TREBA DA BUDU OBJAVLJENI
1.	<i>Domaćinstva i pojedinci koji žive i rade na području izvođenja Projekta (mjesne zajednice Litve, Oskova, Rudar, Donja Višća, Centar Živinice, Maline, Sjever, Ciljuge i Gornje Dubrave)</i>	> Građevinske aktivnosti mogu izazvati smetnje lokalnom stanovništvu (buka, prašina, vibracije, ograničenja pristupa, ograničenja saobraćaja) > Ranjive kategorije kao što su osobe sa invaliditetom, pješaci, biciklisti, starije osobe i djeca mogu imati posebne poteškoće (pristup zdravstvenim ustanovama, pristup trotoarima itd.) – JIP će tokom implementacije Projekta kontinuirano identificirati ranjive i nedovoljno zastupljene zainteresovane strane te, prema potrebi, prilagođavati način njihovog uključivanja kako bi im se osiguralo ravnopravno i smisleno učešće u procesu konsultacija.	> Pristup Projektnim dokumentima online i u prostorijama Preduzeća i Grada > Objavljivanje informacija o planiranim građevinskim radovima > Javni sastanci i objavljivanje matrice komentara nakon konsultacija > Mehanizam za podnošenje pritužbi zajednice > Zvanično obavještenje školama u gradskoj zoni² > Odvojene grupne diskusije po potrebi > Saopštenja za medije/štampu	> Paket Projektnih dokumenata > Matrica komentara (priprema se nakon javnih konsultacija) > Informacije o obimu, vremenu i trajanju planiranih radova, očekivanim prekidima u snabdijevanju vodom i procjene trajanja > Informacije o dostupnosti mehanizma za pritužbe > Informacije o izmjenama u saobraćajnom režimu i sigurnosnim pitanjima tokom aktivnosti izgradnje/održavanja > Sažetak Izvještaja o okolišu i društvu

² Osnovna škola "Prva osnovna škola Živinice", Osnovna škola "Druga osnovna škola Živinice", Srednja škola "Mješovita srednja škola Živinice", Privatna predškolska ustanova "Mery Isabel" Živinice, Javna predškolska ustanova "Dječije obdanište" Živinice, Privatna predškolska ustanova „Richmond Park International“.

	IDENTIFICIRANA GRUPA	SPECIFIČNA PITANJA ILI INTERESOVANJA	KOMUNIKACIJSKE I AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA	INFORMACIJE I DOKUMENTI KOJI TREBA DA BUDU OBJAVLJENI
2.	Poslovni subjekti na području izvođenja Projekta	> Potencijalna ograničenja pristupa i druge smetnje vezane za izgradnju kao što su povećana buka i prašina te utjecaji na poslovne aktivnosti	> Pristup Projektним dokumentima online i u prostorijama Preduzeća i Grada > Objavljivanje informacija o planiranim građevinskim radovima > Javni sastanci i objavljivanje matrice komentara nakon konsultacija > Mehanizam za podnošenje pritužbi zajednice > Odvojene grupne diskusije po potrebi > Saopštenja za medije/štampu	> Isto kao i iznad > Informacije o postupku pružanja pravične naknade za stvarne gubitke izazvane Projektom, uključujući određivanje prosječnog prometa poslovanja i iznos gubitaka, putem procjene koju vrši imenovani sudski vještak
3.	Vlasnici i korisnici zemljišta na koje bi Projekt mogao utjecati	> Otkup zemljišta ili ograničenja korištenja zemljišta > Naknade i prava pogođenih osoba > Vrijeme ulaska na zemljište i izvođenja radova	> Ciljane konsultacije tokom pripreme LARP-a > Kontinuirana komunikacija tokom implementacije LARP-a	> LARF > Konačna trasa i parcele obuhvaćene Projektom nakon njihove potvrde > Postupak pripreme i provođenja LARP-a > Kriteriji za ostvarivanje prava i principi naknade > Planirani rokovi za pristup zemljištu i izvođenje radova > Mehanizam za podnošenje pritužbi i kontakt podaci

	IDENTIFICIRANA GRUPA	SPECIFIČNA PITANJA ILI INTERESOVANJA	KOMUNIKACIJSKE I AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA	INFORMACIJE I DOKUMENTI KOJI TREBA DA BUDU OBJAVLJENI
4.	Službe za hitne intervencije	> Osiguranje neometanog pristupa vozilima i osoblju hitnih službi > Pravovremeno obavještanje o planiranim radovima koji mogu utjecati na saobraćaj ili pristupne puteve > Sigurnost saobraćaja i upravljanje saobraćajem tokom izvođenja radova	> Direktna komunikacija i službene obavijesti prije početka radova na osjetljivim lokacijama > Kontinuirana komunikacija tokom izvođenja radova, prema potrebi	> Informacije o obimu, vremenu početka i trajanju planiranih radova te organizaciji pristupa tokom izvođenja radova
5.	Korisnici kulturnih i vjerskih objekata na području izvođenja Projekta	> Potencijalna ograničenja pristupa, povećan nivo buke i prašine zbog građevinskih aktivnosti	> Pristup Projektnim dokumentima online i u prostorijama Preduzeća i Grada > Zvanično obaveštenje o planiranim radovima predstavnicima vjerskih i kulturnih objekata³ > Objavljivanje informacija o planiranim građevinskim radovima > Javni sastanci i objavljivanje matrice komentara nakon konsultacija > Mehanizam za podnošenje	> Isto kao i iznad

³ Džamija Islamskog centra Živinice, Katolička crkva sv. Ivana Krstitelja, Kapela sv. Ante Padovanskog, Džamija Ciljuge, Bosanski kulturni centar.

	IDENTIFICIRANA GRUPA	SPECIFIČNA PITANJA ILI INTERESOVANJA	KOMUNIKACIJSKE I AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA	INFORMACIJE I DOKUMENTI KOJI TREBA DA BUDE OBJAVLJENI
			pritužbi zajednice > Odvojene grupne diskusije po potrebi > Saopštenja za medije/štampu	
6.	<i>Sadašnji i budući korisnici usluga Preduzeća</i>	> Kvalitet i pouzdanost usluga vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda, naknada za usluge, stabilnost u pružanju usluga, kao i dugoročna održivost i okolišne prednosti	> Dijeljenje informacija direktno, zajedno sa računima ili drugim zvaničnim kanalima komunikacije sa korisnicima > Saopštenja za medije/štampu	> Informacije o eventualnim prekidima pružanja usluga tokom aktivnosti izgradnje i/ili održavanja > Informacije o naknadama za usluge > Paket Projektnih dokumenata (SEP, NTS, obrazac za pritužbe) > Sažetak Izvještaja o okolišu i društvu
7.	<i>NVO, mediji, opća populacija regiona ili države</i>	> Uspjeh Projekta i usklađivanje sa međunarodnim standardima > Poboljšan kvalitet lokalnih rijeka, zaštita podzemnih izvora i drugi pozitivni utjecaji na okoliš	> Online pristup Projektnim dokumentima > Saopštenja za medije/štampu > Javni sastanci i konsultacije	> Paket Projektnih dokumenata (SEP, NTS, obrazac za pritužbe) > Sažetak Izvještaja o okolišu i društvu

	IDENTIFICIRANA GRUPA	SPECIFIČNA PITANJA ILI INTERESOVANJA	KOMUNIKACIJSKE I AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA	INFORMACIJE I DOKUMENTI KOJI TREBA DA BUDU OBJAVLJENI
8.	<i>Izvođači ili podizvođači za izgradnju, praćenje i nadzor radova, te njihovi zaposleni</i>	> Zdravlje i bezbjednost, radni uslovi. Zaštita okoliša i utjecaji, saobraćajna bezbjednost	> Informacije kroz ugovaranje > Obuke prije mobilizacije > Komunikacija preko nadzornog inženjera > Sastanci/razgovori na gradilištima o zdravlju i sigurnosti, Proceduri za slučajne pronalaskе i drugim temama > Redovni izvještaji o napretku radova dostavljenih tokom izvođenja građevinskih radova > Mehanizam za podnošenje pritužbi radnika	> Propisi o bezbjednosti i zdravlju, zahtjevi za zaštitu okoliša > Informacije o mehanizmu za pritužbe radnika
9.	<i>Zaposlenici Grada i Preduzeća</i>	> Uključivanje u planiranje i implementaciju Projekta, sigurni radni uslovi (tokom rada i održavanja), pravedna praksa zapošljavanja i druga pitanja vezana za rad	> Interni komunikacijski kanali Grada I Preduzeća > Trening po potrebi	> Informacije o planiranim Projektnim aktivnostima

	IDENTIFICIRANA GRUPA	SPECIFIČNA PITANJA ILI INTERESOVANJA	KOMUNIKACIJSKE I AKTIVNOSTI UKLJUČIVANJA	INFORMACIJE I DOKUMENTI KOJI TREBA DA BUDU OBJAVLJENI
10.	<i>Relevantni vladina tijela i organizacije:</i> > Grad Živinice > Agencija za vodno područje rijeke Save > Institut za javno zdravstvo TK > Ceste FBiH > Željeznice FBiH > Policija grada Živinice > Inspekcijski organi > Javna komunalna preduzeća	> Izdavanje dozvola, saglasnosti i mišljenja u skladu sa lokalnim zakonodavstvom > Praćenje usklađenosti sa lokalnim zakonodavstvom	> Službeni komunikacijski kanali > Konsultacije sa nadležnim organima u okviru procedura izdavanja dozvola > Izvještavanje i monitoring u skladu sa zahtjevima lokalnog zakonodavstva > Pravovremena komunikacija sa javnim komunalnim preduzećima u slučaju bilo kakvih slučajnih ometanja komunalnih usluga	> Informacije o projektnim aktivnostima u formatima i kako to zahtijeva lokalno zakonodavstvo

6 UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA

6.1 Pregled

JIP će, uz razumijevanje da je upravljanje pritužbama ključna komponenta uključivanja zainteresovanih strana i važan aspekt upravljanja rizikom za Projekat, nastojati da osigura da (re)konstrukcija vodovodnih i kanalizacionih cjevovoda ne rezultira negativnim utjecajima na one koji žive u blizini lokacije Projekta ili na druge zajednice pod utjecajem Projekta. Za ove zajednice uspostavljen je mehanizam za podnošenje pritužbi na nivou Projekta kao proces za primanje, evaluaciju i rješavanje pritužbi.

Pritužbe koje se tiču projekta mogu se podnositi kako JIP-u tako i izvođačima/nadzornim inženjerima na licu mjesta. JIP će pratiti način na koji se pritužbe rješavaju i osigurati da se one na odgovarajući način rješavaju u rokovima navedenim u okviru mehanizma predstavljenog u nastavku.

Ovo poglavlje uključuje sljedeće prateće priloge: Projektni obrazac za pritužbe ([Prilog 1](#)), obrazac Registra pritužbi ([Prilog 2](#)) i obrazac Registra uključivanja zainteresovanih strana ([Prilog 3](#)).

U sljedećim dijelovima ovog poglavlja se razrađuju procedura i koraci za podnošenje pritužbi na Projekat. Za radnike je dostupan poseban mehanizam za pritužbe.

6.2 Podnošenje pritužbi

Sve zabrinutosti, primjedbe ili pritužbe mogu se dostaviti JIP-u usmeno (lično ili telefonom) ili pisanim putem popunjavanjem Obrasca za pritužbe na Projekt (ličnom predajom, poštom ili elektronskom poštom na adresu navedenu u nastavku), bez ikakvih troškova za podnosioca. Pritužbe se mogu podnijeti i anonimno ili bez korištenja obrasca, ukoliko podnosilac to želi. **Nakon početka izvođenja radova, Obrazac za pritužbe na Projekat može se dostaviti i direktno izvođaču radova ili nadzornom inženjeru,** koji će svaku zaprimljenu pritužbu bez odlaganja (u roku od 24 sata) proslijediti JIP-u radi njenog evidentiranja, potvrde prijema i odgovora u rokovima definisanim u nastavku.

Na informativnim tablama postavljenim na gradilištu bit će jasno istaknuti kontakt podaci za dostavljanje primjedbi i pritužbi trećih strana (ime i prezime, funkcija, broj telefona i e-mail adresa člana JIP-a zaduženog za postupanje po upitima, primjedbama i pritužbama).

Projekat neće tolerisati bilo kakav oblik odmazde, zastrašivanja, prisile, diskriminacije, uznemiravanja ili prijetnji prema zainteresovanim stranama koje iznose zabrinutosti, komentare ili podnose pritužbe u vezi s Projektom. Svaka prijava koja se odnosi na zastrašivanje, odmazdu ili bilo koji drugi sigurnosni problem zainteresovanih strana bit će evidentirana, razmotrena i riješena putem mehanizma za podnošenje pritužbi na pravovremen i povjerljiv način.

6.3 Osjetljive pritužbe

Osjetljive pritužbe, uključujući navode o rodno zasnovanom nasilju i uznemiravanju, seksualnom iskorištavanju i zlostavljanju, zlostavljanju djece, zastrašivanju, uznemiravanju ili odmazdi, mogu se podnijeti putem istog mehanizma za podnošenje pritužbi uspostavljenog za Projekat. Takve pritužbe mogu se podnijeti i anonimno te će se obrađivati na povjerljiv način, pri čemu će pristup informacijama imati isključivo ovlaštene osobe.

Imenovana kontakt osoba bit će odgovorna za zaprimanje i koordinaciju postupanja po osjetljivim pritužbama. Kada je to potrebno, podnosioci pritužbi bit će upućeni odgovarajućim službama za podršku ili nadležnim institucijama, u skladu s važećim propisima.

Osjetljive pritužbe neće biti javno objavljivane, a evidencija koja se odnosi na takve pritužbe, prema potrebi, vodit će se odvojeno od opće evidencije pritužbi kako bi se zaštitila privatnost i sigurnost podnositelaca.

6.4 Evidencija i razmatranje pritužbi

JIP će evidentirati sve pritužbe u Registar pritužbi (format dat u [Prilogu 2](#)), odvojen od Registra uključivanja zainteresovanih strana ([Prilog 3](#) ovog SEP-a), koji detaljno opisuje interakcije sa zajednicama i interesnim grupama.

JIP će sve pritužbe evidentirati u Registar, te istim dodijeliti broj. Prijem pismenih i neanonimnih pritužbi će biti potvrđen u roku od 5 radnih dana. Lični podaci prikupljeni putem mehanizma za podnošenje pritužbi koristit će se isključivo u svrhu razmatranja i rješavanja pritužbi. Pristup evidenciji pritužbi bit će ograničen na ovlaštene osobe uključene u postupanje po pritužbama. Lični podaci obrađivat će se povjerljivo i u skladu s važećim propisima o zaštiti ličnih podataka. Kako bi se omogućilo pravilno praćenje i evaluacija, **svaka pritužba će biti evidentirana u Registru sa sljedećim podacima:**

- > **opis pritužbe, uključujući naznaku vrste (teme) pritužbe** – kao što su: (i) pritužbe vezane za ekonomske smetnje za lokalne poslovne subjekte na području izvođenja Projekta, (ii) pritužbe vezane za privremenu upotrebu privatnog zemljišta za skladištenje materijala i smještaj opreme, (iii) pritužbe vezane za rodno zasnovano nasilje i uznemiravanje, (iv) pritužbe vezane za buku ili prašinu tokom izgradnje, itd. – kako bi se omogućilo pravovremeno otkrivanje najčešćih incidenata, utvrđivanje trendova i upravljanje rizicima.
- > **detalje o podnosiocu pritužbe** (pol, starost, lokacija i ranjivost ako je poznato), da bi se moglo razumjeti ko i gdje je najviše pogođen potencijalnim negativnim utjecajima Projekta (napomena: ove informacije će se smatrati poverljivim i biće poznate samo članovima JIP-a koji rade na pritužbama),
- > **datum prijema pritužbe i datum kada je potvrda o prijemu pritužbe poslana** podnosiocu,
- > **opis preduzetih radnji** (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere) i
- > **datum odluke i zatvaranja/osiguravanja povratnih informacija** podnosiocu pritužbe, uključujući evidentiranje nivoa zadovoljstva predloženim rješenjem (pogledati Obrazac za zatvaranje pritužbi ispod).

6.5 Pomoć podnosiocima pritužbi

Ako je pritužba nejasna ili nedovoljno jasna, JIP će pomoći podnosiocu i pružiti savjete za preformulisane/dopunjavanje pritužbe kako bi ista postala jasna, a u svrhu donošenja informisane odluke JIP-a, te u najboljem interesu osoba pogođenih Projektom i uzimajući u obzir željene korake rješavanja podnosioca pritužbe.

6.6 Rješavanje pritužbi

JIP će uložiti sve razumne napore da odgovori na pritužbu nakon potvrde prijema pritužbe. Ukoliko JIP nije u mogućnosti da odgovori na pitanja koja su pokrenuta neposrednim korektivnim mjerama, biće identifikovana dugoročna korektivna mjera. **Podnositelj pritužbe će biti obaviješten o predloženoj korektivnoj mjeri i praćenju korektivne mjere u roku od 15 radnih dana od dana potvrde prijema pritužbe.** Preventivne mjere bit će identifikovane i sprovedene s ciljem da se spriječi ponavljanje istog problema u budućnosti; koje će također biti saopštene podnosiocu pritužbe.

Tokom procesa obavještanja podnosioca o predloženim mjerama, JIP će potvrditi zadovoljstvo podnosioca pritužbe tako što će osigurati **obrazac za zatvaranje pritužbi** za riješenu pritužbu koju će potom potpisati podnositelj pritužbe (ako se podnositelj pritužbe s tim složi) i JIP kako bi potvrdili njihovo obostrano zadovoljstvo. JIP će uložiti sve razumne napore da nastavi komunikaciju sa podnosiocem kako potvrdio uspješnu realizaciju pritužbe.

Ukoliko JIP nije u mogućnosti da odgovori na konkretno pitanje pokrenuto putem mehanizma za pritužbe ili ako daljnje mjere nisu potrebne, osigurat će detaljno objašnjenje/opravljanje zašto na problem nije odgovoreno. Odgovor će sadržavati i objašnjenje o tome kako lice/organizacija koja je podnijela pritužbu može da nastavi sa žalbom u slučaju da ishod ne bude zadovoljavajući.

***NAPOMENA:** U svakom trenutku, podnosioci pritužbe mogu tražiti druge pravne lijekove u skladu sa lokalnim zakonodavstvom, uključujući i formalnu sudsku žalbu.*

Kontakt informacije za slanje pritužbi:

PROJEKAT REKONSTRUKCIJE I IZGRADNJE VODOVODNE I KANALIZACIONE INFRASTRUKTURE U ŽIVINICAMA

Jedinica za implementaciju Projekta

Pažnja: Šef Odsjeka za komunalne usluge Grada Živinica

Alije Izetbegovića 28, Živnice, Bosna i Hercegovina

Tel. +387 35 743 323

E-mail: TBA

Nezavisni mehanizam za odgovornost projekata EBRD-a

Pored mehanizma za podnošenje pritužbi uspostavljenog na nivou Projekta, kojim upravlja JIP, zainteresovanim stranama na raspolaganju je i **Nezavisni mehanizam za odgovornost projekata EBRD-a (IPAM)**⁴. IPAM predstavlja nezavisan mehanizam kojem se može obratiti kada mehanizam na nivou Projekta ne dovede do zadovoljavajućeg rješenja. Njegova svrha je pomoći u rješavanju pitanja iz oblasti okoliša, društva i pristupa informacijama koja pokrenu osobe pogođene Projektom ili organizacije civilnog društva u vezi s projektima koje finansira EBRD, ili utvrditi da li je EBRD postupao u skladu sa svojom Okolišnom i društvenom politikom i odredbama Politike pristupa informacijama koje se odnose na konkretan projekat. Kada je primjenjivo, IPAM također doprinosi otklanjanju utvrđenih neusklađenosti i sprječavanju njihovog ponavljanja u budućnosti.

⁴ Informacije o IPAM procesu dostupne su na: <https://www.ebrd.com/what-we-do/independent-project-accountability-mechanism.html>

7 MONITORING I IZVJEŠTAVANJE

Rezultati procesa uključivanja zainteresovanih strana će biti uključeni u **šestomjesečne okolišne i društvene izvještaje za EBRD tokom izgradnje i godišnje okolišne i društvene izvještaje tokom rada**, a koje će pripremati JIP, kako bi se osiguralo redovno izvještavanje zainteresovanih strana i online objavljivanje na web stranicama Preduzeća i Grada (bez povjerljivih informacija).

Izvještaji će uključivati sljedeće informacije:

- > **Broj i vrste (teme) primljenih pritužbi** zajednice u izvještajnom periodu, (kao što su: ((i) pritužbe vezane za ekonomske smetnje za lokalne poslovne subjekte na području izvođenja Projekta, (ii) pritužbe vezane za privremenu upotrebu privatnog zemljišta za skladištenje materijala i smještaj opreme, (iii) pritužbe vezane za rodno zasnovano nasilje i uznemiravanje, (iv) pritužbe vezane za buku ili prašinu tokom izgradnje, itd. – kako bi se omogućilo pravovremeno otkrivanje najčešćih incidenata, utvrđivanje trendova i upravljanje rizicima) sa naznakom otvorenih, riješenih i zatvorenih pritužbi i da li su zatvorene u okvirima navedenim u mehanizmu za pritužbe.
- > **Broj i vrste aktivnosti objavljivanja informacija** putem medija i službene internet stranice;
- > **Mjesto i vrijeme održavanja konsultativnih sastanaka i druge vrste aktivnosti uključivanja**, sa podacima o broju učesnika, pitanjima i zabrinutostima koje su istaknute tokom sastanaka i informacijama o tome kako je JIP uzeo u obzir postavljena pitanja.

JIP će biti odgovoran za praćenje svih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana u vezi s Projektom, osiguravajući ispunjenje i ažuriranje ovog SEP-a, te izvještavanje EBRD-u i javnosti.

[Prilog 3](#) ovog SEP-a daje obrazac za praćenje aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana.

7.1 Prilog 1: Projektni obrazac za pritužbe

Lični podaci dostavljeni putem ovog obrasca za podnošenje pritužbi koristit će se isključivo u svrhu razmatranja i odgovora na pritužbu. Podaci će se obrađivati povjerljivo i u skladu s važećim propisima o zaštiti ličnih podataka. Projekat neće tolerisati bilo kakav oblik zastrašivanja, prisile, diskriminacije, uznemiravanja ili odmazde prema osobama koje iznose zabrinutosti ili podnose pritužbe u vezi s Projektom.

Referentni broj	
Ime i prezime (nije obavezno)	
☐ Želim podnijeti pritužbu anonimno. ☐ Zahtijevam da ne otkrivete moj identitet bez moje saglasnosti.	
Kontakt podaci	Poštom: Molimo navedite poštansku adresu: -----
Molimo označite kako želite da budete kontaktirani (pošta, telefon, e-mail).	Telefonom: ----- E-mailom: -----
Preferirani jezik komunikacije	- bosanski/hrvatski/srpski - engleski (ako je moguće) - drugo -----
Opis događaja na koji se pritužba odnosi	Šta se dogodilo? Gdje se dogodilo? Kome se dogodilo? Koja je posljedica problema?
Datum događaja / pritužbe	
	☐ Događaj se desio jednom (datum -----) ☐ Događilo se više puta (koliko puta? -----) ☐ Događaj je još u toku (problem trenutno postoji)
Šta biste željeli da se desi?	

Potpis: -----

Datum: -----

Molimo vratite ovaj obrazac na:

PROJEKAT REKONSTRUKCIJE I IZGRADNJE VODOVODNE I KANALIZACIONE INFRASTRUKTURE U ŽIVINICAMA Jedinica za implementaciju Projekta Pažnja: Šef Odsjeka za komunalne usluge Grada Živinica Alije Izetbegovića 28, Živinicе, Bosna i Hercegovina Tel. +387 35 743 323 E-mail: TBA

7.2 Prilog 2: Obrazac Registra pritužbi

Napomena: Svi lični podaci će se obrađivati u skladu sa propisima FBiH o zaštiti ličnih podataka.

	Ime podnosioca pritužbe	Profil podnosioca pritužbe	Kontakt informacije	Datum prijema	Datum slanja potvrde o prijemu pritužbe	Vrsta (tema) problema	Odgovorno lice ili odeljenje	Opis pritužbe	Predloženo rješenje	Rok za prapatnu radnju	Rezultati intervencije	Datum zatvaranja	Obrazac za zatvaranje pritužbe potpisan (DA/NE)	Daljnje aktivnosti praćenja po pritužbi	Ponavljjanje problema (DA/NE)	Mjere/napomene
1.	Unesite ime ili "anonimno"	Pol, starost, lokacija i ranjivosti ako je poznato				Npr. buka, prašina, rodno zasnovano nasilje i uznemiravanje										
2.																
3.																
4.																
5.																

7.3 Prilog 3: Obrazac internog Registra uključivanja zainteresovanih strana

Napomena: Svi lični podaci će se obrađivati u skladu sa propisima FBiH o zaštiti ličnih podataka.

	Kategorija i naziv zainteresirane strane	Vrsta uključivanja	Datum uključivanja	Ključna pitanja/zabrinutosti	Dogovorena radnja	propratna	Napomene o napretku
1.	(npr. osoba pod utjecajem projekta, kulturne ili vjerske institucije...)	(npr. zvaničan sastanak, prezentacija, neformalni sastanak...)					
2.							
3.							
4.							
5.							

