

PROJEKAT REKONSTRUKCIJE I MODERNIZACIJE ELEKTRODISTRIBUTIVNE MREŽE ELEKTROKRAJINE

TEHNIČKA, EKOLOŠKA I DRUŠTVENA PROCJENA

Plan uključivanja zainteresovanih strana

Juli 2026.



SADRŽAJ

1 IZVRŠNI SAŽETAK	3
2 UVOD	4
2.1 Kontekst Projekta	4
2.2 Ciljevi i obuhvat ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana.....	5
3 REGULATORNI ZAHTJEVI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA	6
3.1 Zahtjevi lokalnog zakonodavstva	6
3.2 Zahtjevi EBRD-a.....	6
4 ZAINTERESOVANE STRANE PROJEKTA	7
5 PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	8
5.1 Odgovornost za sprovođenje ovog Plana.....	8
5.2 Objavljivanje projektne dokumentacije	8
5.3 Informisanje javnosti o građevinskim radovima i mehanizmu za pritužbe	8
5.4 Informisanje javnosti o prekidima u snabdijevanju električnom energijom.....	9
5.5 Ciljevi i metode uključivanja	9
6 UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA	11
7 MONITORING I IZVJEŠTAVANJE	12
8 PRILOZI	13
8.1 Prilog A: Obrazac za pritužbe.....	13
8.2 Prilog B: Registar pritužbi – obrazac.....	14

SKRAĆENICE

EBRD	Evropska banka za obnovu i razvoj
JIP	Jedinica za implementaciju projekta
NN	Niskonaponski
NTS	Netehnički sažetak
RS	Republika Srpska
SN	Srednjenaponski

1 IZVRŠNI SAŽETAK

Evropska banka za obnovu i razvoj razmatra finansiranje Projekta rehabilitacije i modernizacije mreže Elektrokrajine, koji obuhvata rehabilitaciju i rekonstrukciju postojeće srednjenaponske (SN) i niskonaponske (NN) elektrodistributivne infrastrukture na uslužnom području Elektrokrajine a.d. Banja Luka. To će uključivati intervencije na oko 30.000 NN i 13.000 SN stubova raspoređenih u 16 opština i 5 gradova u Republici Srpskoj. Radovi će uključivati zamjenu stubova, provodnika ili i jednog i drugog, u zavisnosti od stanja pojedinačnih dionica mreže. Projektom nisu predviđeni radovi na transformatorima ili transformatorskim stanicama.

Ovaj Plan uključivanja zainteresovanih strana definiše način na koji će Elektrokrajina objavljivati informacije o Projektu, komunicirati s pogođenim i zainteresovanim stranama, te primati pritužbe u vezi s Projektom i odgovarati na njih. Plan je pripremljen u skladu s Ekološkim i društvenim zahtjevom IO EBRD-a, koji se odnosi na uključivanje zainteresovanih strana. Plan će ostati dinamičan dokument i biće ažuriran po potrebi tokom implementacije Projekta.

Glavne zainteresovane strane Projekta obuhvataju domaćinstva, privredne subjekte i javne institucije koje se snabdijevaju preko distributivne mreže, osjetljive potrošače na koje privremeni prekidi u snabdijevanju električnom energijom mogu imati veći uticaj, vlasnike zemljišta na koje može uticati privremeni pristup zemljištu, lokalne zajednice u blizini mjesta izvođenja radova, izvođače radova i zaposlenike Elektrokrajine uključene u implementaciju Projekta.

Elektrokrajina će objaviti ključnu projektnu dokumentaciju, uključujući ovaj Plan, Obrazac za pritužbe, Netehnički sažetak i Plan upravljanja ekološkim i društvenim pitanjima. Ovi dokumenti će biti dostupni putem web stranice Elektrokrajine, web stranice EBRD-a kao i, na zahtjev, u štampanom obliku u sjedištu Elektrokrajine i u deset terenskih jedinica. Zainteresovanim stranama će se dati rok od mjesec dana za dostavljanje komentara na objavljene dokumente.

Prije početka radova na određenom području, Elektrokrajina će informisati lokalne zajednice o očekivanom vremenu početka i trajanju radova, kao i o dostupnosti mehanizma za pritužbe. Obavještenja o planiranim prekidima u snabdijevanju električnom energijom će se dostaviti u skladu sa zakonskim zahtjevima i postojećom praksom Elektrokrajine. U slučajevima kada radovi mogu uticati na osjetljive potrošače, kao što su bolnice ili osobe koje iz zdravstvenih razloga zavise od električne energije, Elektrokrajina će s njima komunicirati unaprijed kako bi se mogli pripremiti na takve prekide i, po potrebi, obezbijediti rezervno napajanje.

Uspostaviće se mehanizam za pritužbe na nivou Projekta, kojim će upravljati Jedinica za implementaciju Projekta. Pritužbe će se moći podnijeti usmeno ili u pisanoj formi, uključujući i anonimno, a tokom izvođenja radova moći će se podnijeti i preko izvođača radova ili nadzornog inženjera. Prijem pritužbe će se potvrditi u roku od pet kalendarskih dana, a podnosilac pritužbe biće obaviješten o predloženim mjerama u roku od deset kalendarskih dana nakon potvrde prijema.

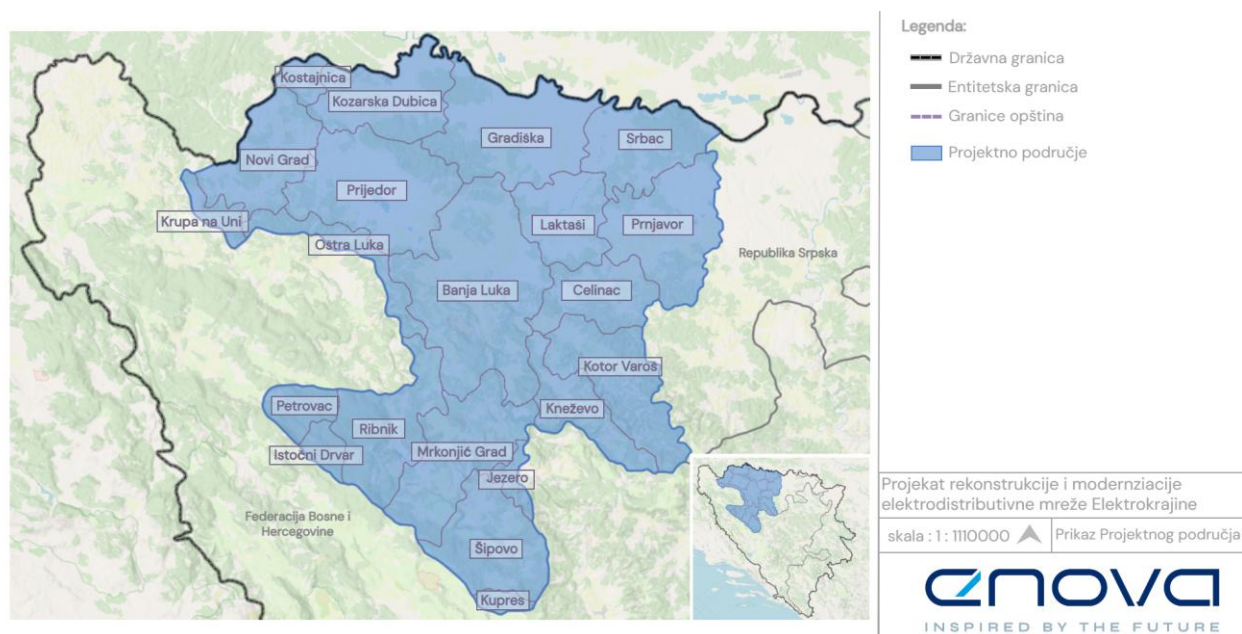
Jedinica za implementaciju Projekta će pratiti sprovođenje ovog Plana i izvještavati EBRD o aktivnostima uključivanja zainteresovanih strana i pritužbama.

2 UVOD

2.1 Kontekst Projekta

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) razmatra obezbjeđivanje finansiranja Elektrokrajini a.d. Banja Luka za rehabilitaciju i rekonstrukciju dotrajale srednjenaponske (SN) i niskonaponske (NN) elektrodistributivne infrastrukture na uslužnom području Elektrokrajine (Projekat).

Planirane investicije obuhvataju radove na rehabilitaciji i zamjeni do 700 km SN mreže i do 2.000 km NN mreže¹². To će uključivati intervencije na oko 30.000 NN i 13.000 SN stubova raspoređenih u 16 opština i 5 gradova u Republici Srpskoj (RS). U zavisnosti od stanja i tehničkih karakteristika pojedinačnih dionica mreže, radovi mogu uključivati zamjenu stubova, zamjenu provodnika ili zamjenu i stubova i provodnika. Projektom nisu predviđeni radovi na transformatorima/transformatorskim stanicama.



Slika 2-1: Mapa projektnog područja

Potreba za Projektom proizlazi iz dugotrajnog nedovoljnog ulaganja u elektrodistributivnu mrežu, što je dovelo do starenja infrastrukture, povećanih zahtjeva za održavanjem, tehničkih gubitaka i smanjene pouzdanosti snabdijevanja električnom energijom u pojedinim područjima. Pored toga, Projekt odgovara na sve veću potrebu za jačanjem postojeće distributivne mreže kako bi se podržala integracija distribuiranih postrojenja za proizvodnju energije iz obnovljivih izvora i omogućilo buduće povećanje potražnje za električnom energijom. Stoga se očekuje da će rehabilitacija mreže poboljšati operativnu fleksibilnost, stabilnost mreže i kapacitet priključenja za nove korisnike i obnovljive izvore energije.

Elektrokrajina će uspostaviti posebnu Jedinicu za implementaciju projekta (JIP) radi koordinacije pripreme i implementacije Projekta.

Građevinske radove će izvoditi vanjski izvođači radova odabrani putem postupka javne nabavke.

¹ Ovo su okvirne dužine mreže. Konačna dužina rekonstruisane mreže zavisice od tržišnih cijena građevinskih radova i materijala u vrijeme realizacije Projekta.

Budući da planirani radovi podrazumijevaju zamjenu opreme, instalacija i mrežnih komponenti istog kapaciteta, nisu potrebne građevinske dozvole.

Detaljan opis planiranih radova dat je u Netehničkom sažetku, koji je dio paketa dokumenata za objavljivanje informacija o Projektu, zajedno s ovim Planom uključivanja zainteresovanih strana i Planom upravljanja ekološkim i društvenim pitanjima.

2.2 Ciljevi i obuhvat ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana

Ovaj Plan uključivanja zainteresovanih strana izrađen je kako bi se prikazalo na koji će način Elektrokrajina uključivati interesne i pogođene strane tokom cijelog Projekta. Glavni cilj Plana je da podrži informisano donošenje odluka i osigura da sve zainteresovane strane blagovremeno imaju mogućnost da učestvuju, iznesu svoje stavove i ukažu na sve zabrinutosti koje bi mogle uticati na rezultate Projekta.

Ovaj Plan je dinamičan dokument koji će JIP periodično ažurirati prema potrebi, kako bi odražavao ključne promjene u projektnim aktivnostima ili nova dešavanja u obuhvatu Projekta.

Napomena: U ovoj fazi Elektrokrajina još nije sprovela konkretne aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana. Sve buduće aktivnosti uključivanja pratiće okvir utvrđen ovim Planom.

3 REGULATORNI ZAHTJEVI ZA UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA

3.1 Zahtjevi lokalnog zakonodavstva

Lokalno zakonodavstvo obavezuje Elektrokrajinu da obezbijedi pristup relevantnim informacijama i da s javnošću komunicira na transparentan način.

Zakon o slobodi pristupa informacijama u RS daje fizičkim i pravnim licima pravo da traže informacije od javnih organa i javnih preduzeća. Kao javno preduzeće, Elektrokrajina je dužna da omogući pristup informacijama i da relevantne informacije o svom poslovanju, organizaciji i finansijskom upravljanju učini javno dostupnim.

Bosna i Hercegovina je takođe ratifikovala Aarhušku konvenciju, koja zahtijeva pristup informacijama o životnoj sredini, učešće javnosti u donošenju odluka o pitanjima životne sredine i pristup pravdi u pitanjima životne sredine. Kao preduzeće koje pruža javnu uslugu, Elektrokrajina je dužna da obezbijedi pristup informacijama o životnoj sredini i odgovori na relevantne zahtjeve javnosti za informacijama.

3.2 Zahtjevi EBRD-a

Projekat takođe mora biti usklađen s Ekološkim i društvenim zahtjevom 10 EBRD-a, koji se odnosi na uključivanje zainteresovanih strana. Ukratko, EBRD zahtijeva sljedeće:

- > Zainteresovane strane treba identifikovati i uključivati od ranih faza svakog projekta i tokom realizacije projekta.
- > Informacije o projektu treba objavljivati blagovremeno, jasno i razumljivo, na lokalnom jeziku i putem dostupnih komunikacijskih kanala.
- > Konsultacije treba da budu svrsishodne i srazmjerne prirodi i obimu uticaja Projekta i interesu zainteresovanih strana. Posebnu pažnju treba posvetiti osobama ili grupama koje mogu biti ranjivije ili koje mogu imati posebne potrebe za informacijama.
- > Potrebno je uspostaviti mehanizam za pritužbe radi primanja, evidentiranja i odgovaranja na zabrinutosti i pritužbe zainteresovanih strana.
- > U Planu uključivanja zainteresovanih strana za svaki projekt se treba opisati kako će se sprovoditi objavljivanje informacija, konsultacije i upravljanje pritužbama, uključujući odgovornosti, metode i rokove.

4 ZAINTERESOVANE STRANE PROJEKTA

Ključne zainteresovane strane Projekta navedene su u nastavku. Svaka strana koja nije identifikovana u ovoj fazi može kontaktirati Elektrokrajinu radi traženja informacija ili uključivanja u buduće projektne komunikacijske aktivnosti.

1) Domaćinstva, privredni subjekti i javne institucije koje se snabdijevaju preko distributivne mreže

Ova grupa obuhvata domaćinstva, privredne subjekte, javne institucije i druge korisnike električne energije koji se nalaze na uslužnom području Elektrokrajine na kojem će se izvoditi radovi na rehabilitaciji. Njihovi glavni interesi odnose se na obezbjeđivanje kontinuiteta snabdijevanja električnom energijom i održavanje kvaliteta napona.

Ova grupa takođe obuhvata osjetljive potrošače na koje privremeni prekidi u snabdijevanju električnom energijom mogu imati veći uticaj, kao što su osobe koje koriste medicinsku opremu kod kuće, starije osobe, hronični bolesnici, bolnice, domovi zdravlja i drugi osjetljivi korisnici javnih usluga. Njihov glavni interes je da dobiju blagovremene i razumljive informacije o planiranim prekidima i, prema potrebi, koordinaciju s Elektrokrajinom radi podrške kontinuitetu snabdijevanja električnom energijom kroz raspoložive alternativne aranžmane.

2) Vlasnici zemljišta pogođeni privremenim pristupom zemljištu

Ova grupa obuhvata vlasnike i korisnike privatnog zemljišta na kojem može biti potreban privremeni pristup radi zamjene stubova, zamjene provodnika, kretanja radnika i opreme ili privremenog postavljanja mehanizacije.

U okviru Projekta neće biti eksproprijacije. Radovi će se izvoditi na postojećoj distributivnoj mreži, na postojećim lokacijama stubova ili u njihovoj blizini. Glavni interesi ove grupe odnose se na prethodno obavješćavanje, dogovor o aranžmanima pristupa, sprečavanje štete na zemljištu, dvorištima, usjevima ili imovini i naknadu u slučaju da tokom radova dođe do bilo kakve štete.

3) Lokalne zajednice u blizini mjesta izvođenja radova

Ova grupa obuhvata stanovnike i članove zajednice koji žive u blizini lokacija na kojima će se izvoditi radovi. Njihovi interesi odnose se na sigurno kretanje oko mjesta izvođenja radova, privremeno upravljanje saobraćajem, zaštitu od neovlaštenog pristupa gradilištu, smanjenje kratkoročnih smetnji i blagovremene informacije o planiranim radovima.

4) Izvođači radova

Izvođači radova biće odgovorni za sigurno izvođenje radova u skladu s ugovornim zahtjevima, važećim zakonodavstvom, procedurama Elektrokrajine i zahtjevima EBRD-a. Njihovi interesi odnose se na jasnu komunikaciju projektnih zahtjeva, planiranje radova, zaštitu na radu i sigurnost zajednice, kao i zahtjeve koji se odnose na radnu snagu.

5) Zaposlenici Elektrokrajine uključeni u Projekat

Zaposlenici Elektrokrajine uključeni u pripremu Projekta, nadzor, rad i održavanje obuhvataju tehničke službe, terenske jedinice, osoblje za zaštitu na radu, osoblje za odnose s korisnicima i JIP. Njihovi interesi odnose se na jasne uloge i odgovornosti, sigurne uslove rada, koordinaciju s izvođačima radova, sprovođenje zahtjeva i budući rad i održavanje rehabilitovane mreže.

5 PROGRAM UKLJUČIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

5.1 Odgovornost za sprovođenje ovog Plana

JIP koji Elektrokrajina uspostavi za ovaj Projekt biće zadužen za nadzor nad realizacijom Projekta, uključujući sprovođenje ovog Plana.

5.2 Objavljivanje projektne dokumentacije

Elektrokrajina će objaviti sljedeću projektnu dokumentaciju:

- Ovaj **Plan uključivanja zainteresovanih strana** i **Obrazac za pritužbe** (koji je prilog ovog Plana),
- **Netehnički sažetak** (NTS) Projekta,
- **Plan upravljanja ekološkim i društvenim pitanjima** za Projekt,
- **Druge relevantne informacije o Projektu prema potrebi** tokom realizacije Projekta, uključujući obaveštenja o planiranim radovima i planiranim prekidima u snabdijevanju električnom energijom.

Dokumenti će biti dostupni na lokalnom jeziku (i na engleskom jeziku, gdje bude dostupno) na web stranici Elektrokrajine (www.elektrokrajina.com) i web stranici EBRD-a (www.ebrd.com). Štampani primjerci dokumenata biće dostupni na zahtjev u sjedištu Elektrokrajine u Banjaj Luci i u deset terenskih jedinica.

Nakon objavljivanja dokumenata, zainteresovane strane imaju rok od 1 mjeseca za dostavljanje povratnih informacija o Projektu. Radi podsticanja dostavljanja povratnih informacija, JIP će (paralelno s objavljivanjem):

- objaviti na internet stranici Preduzeća obaveštenje s kontakt osobama odgovornim za prijem i obradu komentara, kao i rok za dostavljanje komentara
- najaviti dostupnost paketa objavljene dokumentacije u lokalnim medijima

JIP će pregledati sve komentare i prijedloge. Objaviće se kratak izvještaj („matrica komentara“) o primljenim komentarima/prijedlozima i odgovorima JIP-a na internet stranici preduzeća nakon perioda javnog uvida. Relevantni komentari će se uzeti u obzir prilikom finalizacije ili ažuriranja gore navedenih projektnih dokumenata, gdje je to primjenjivo.

Pored toga, pojedinačni konsultativni sastanci o konkretnim pitanjima mogu biti organizovani na inicijativu JIP-a ili bilo koje grupe zainteresovanih strana/pojedinaca.

5.3 Informisanje javnosti o građevinskim radovima i mehanizmu za pritužbe

Elektrokrajina će lokalnim zajednicama blagovremeno pružiti informacije prije početka projektnih radova na određenom području, čim bude poznat lokalni raspored radova. Informacije će uključivati:

- očekivano vrijeme početka i trajanje radova i
- dostupnost mehanizma za pritužbe, uključujući kontakt podatke i kanale za dostavljanje pitanja ili izražavanje zabrinutosti.

Ove informacije će se objaviti putem obavještenja na internet stranici Elektrokrajine i u medijima. Za radove koji utiču na konkretna područja, informacije se mogu dostavljati i putem lokalnih kanala, terenskih jedinica ili direktnom komunikacijom s pogođenim korisnicima, u zavisnosti od prirode i lokacije radova.

5.4 Informisanje javnosti o prekidima u snabdijevanju električnom energijom

Obavještenja o planiranim prekidima u snabdijevanju električnom energijom će se dostavljati u skladu sa Zakonom o električnoj energiji RS i postojećom praksom Elektrokrajine. To znači da će domaćinstva i mali poslovni korisnici biti obaviješteni najmanje 24 sata unaprijed, dok će ostali krajnji kupci biti obaviješteni najmanje sedam dana unaprijed, gdje je primjenjivo.

U slučajevima kada radovi mogu uticati na osjetljive potrošače, kao što su bolnice ili osobe koje iz zdravstvenih razloga zavise od električne energije, Elektrokrajina će s njima komunicirati unaprijed kako bi se mogli pripremiti za prekid i, po potrebi, obezbijediti rezervno napajanje.

5.5 Ciljevi i metode uključivanja

U tabeli u nastavku navedene su identifikovane zainteresovane strane i predložene metode komunikacije. Zainteresovane strane koje nisu obuhvaćene u ovoj fazi mogu kontaktirati JIP radi traženja informacija, dostavljanja komentara ili zahtjeva da budu uključene u buduću projektnu komunikaciju.

Tabela 5-1: Ciljevi i metode uključivanja

Identifikovana zainteresovana strana	Specifična pitanja ili interesi	Metode komunikacije i uključivanja	Informacije koje će se objaviti
Domaćinstva, privredni subjekti i javne institucije koje se snabdijevaju preko distributivne mreže	> Kontinuitet i pouzdanost snabdijevanja električnom energijom > Blagovremene informacije o planiranim prekidima i terminima radova > Mogućnost dostavljanja pitanja ili pritužbi	> Pristup projektnoj dokumentaciji u elektronskom i štampanom obliku > Obavještenja o planiranim prekidima i radovima > Direktna komunikacija s osjetljivim potrošačima gdje je potrebno > Komunikacija putem korisničkih/kontakt centara prema potrebi > Odgovaranje na upite/pritužbe putem projektnog mehanizma za pritužbe	> Paket objavljene projektne dokumentacije i matrica komentara > Informacije o planiranim radovima i prekidima električne energije > Informacije o mehanizmu za pritužbe
Vlasnici zemljišta pogođeni privremenim pristupom zemljištu	> Aranžmani privremenog pristupa > Sprečavanje štete na zemljištu, usjevima, dvorištima ili imovini > Naknada u slučaju nastanka štete	> Direktna komunikacija između Elektrokrajine/izvođača radova i vlasnika zemljišta prije početka radova > Dogovor o vremenu i trajanju pristupa > Odgovaranje na upite/pritužbe putem projektnog mehanizma za pritužbe	> Informacije o planiranim potrebama za pristupom, vremenu i trajanju radova i mjerama za sprečavanje štete > Postupak naknade u slučaju štete > Informacije o mehanizmu za pritužbe
Lokalne zajednice u blizini mjesta izvođenja radova	> Sigurno kretanje u blizini radnih područja > Privremeno upravljanje saobraćajem	> Pristup projektnoj dokumentaciji u štampanom i elektronskom obliku > Obavještenja o planiranim	> Paket objavljene projektne dokumentacije i matrica komentara > Informacije o planiranim

Identifikovana zainteresovana strana	Specifična pitanja ili interesi	Metode komunikacije i uključivanja	Informacije koje će se objaviti
	> Smanjenje kratkoročnih smetnji	- prekidima i radovima > Odgovaranje na upite/pritužbe putem projektnog mehanizma za pritužbe	- radovima > Informacije o mehanizmu za pritužbe
Izvođači radova	> Jasni projektni zahtjevi > Sigurno izvođenje radova > Radni odnosi i uslovi rada	> Ugovorni zahtjevi > Sastanci prije početka radova/ sigurnosni brifinzi > Odgovaranje na pritužbe putem mehanizma za pritužbe radnika	> Zahtjevi iz Plana upravljanja ekološkim i društvenim pitanjima > Mehanizam za pritužbe radnika
Zaposleni Elektrokrajine uključeni u Projekt	> Koordinacija s izvođačima radova > Sigurni uslovi rada > Sprovođenje ekoloških i društvenih zahtjeva > Rad i održavanje rehabilitovane mreže	> Koordinacija u okviru JIP-a > Interni sastanci i drugi komunikacijski kanali	> Projektne odgovornosti - Zahtjevi iz Plana upravljanja ekološkim i društvenim pitanjima i ovog Plana uključivanja zainteresovanih strana

6 UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA

Pregled. JIP će uspostaviti mehanizam za pritužbe na nivou Projekta radi prijema i rješavanja pritužbi. Mehanizam će omogućiti brzo i djelotvorno rješavanje zabrinutosti na transparentan način, bez manipulacije, miješanja, prisile, diskriminacije, zastrašivanja i odmazde, te će biti besplatno dostupan svim pogođenim stranama.

Ovo poglavlje sadrži sljedeća dva prateća priloga:

- > Obrazac za pritužbe (Prilog A u odjeljku 8)
- > Obrazac Registra pritužbi (Prilog B u odjeljku 7).

Sljedeći odjeljci ovog poglavlja detaljnije razrađuju proceduru i korake za postupanje po pritužbama u okviru Projekta. Za radnike je dostupan poseban mehanizam za pritužbe.

Podnošenje pritužbi. Svaka zabrinutost može se dostaviti JIP-u usmeno (lično ili telefonom) ili u pisanoj formi popunjavanjem Obrasca za pritužbe u vezi s Projektom (ličnom dostavom, poštom ili e-mailom na adresu/broj navedene u nastavku). Pritužbe se mogu podnijeti i anonimno ili bez korištenja obrasca, ako je tako poželjno.

Nakon početka građevinskih radova, Obrazac za pritužbe može se podnijeti i direktno izvođaču radova (npr. rukovodiocu gradilišta) i/ili nadzornom inženjeru.

Sve pritužbe koje primi izvođač radova/nadzorni inženjer će se bez odlaganja proslijediti JIP-u (u roku od 24 sata), kako bi JIP mogao dalje obraditi pritužbu/komentar (tj. evidentirati pritužbu, potvrditi njen prijem i odgovoriti na nju u rokovima definisanim u nastavku).

Evidentiranje i potvrđivanje prijema pritužbi. JIP će evidentirati sve pritužbe u Registru pritužbi. Prijem pisanih i neanonimnih pritužbi će se potvrditi u roku od 5 kalendarskih dana. Radi omogućavanja pravilnog monitoringa i evaluacije, svaka pritužba će se evidentirati u registru sa sljedećim informacijama:

- > **opis pritužbe**, uključujući naznaku tipa (teme) pritužbe, kako bi se omogućilo blagovremeno otkrivanje najčešćih incidenata, utvrđivanje trendova i upravljanje rizicima – kao što su pritužbe koje se odnose na:
 - pristup privatnom zemljištu ili štetu na zemljištu, usjevima ili imovini
 - smetnje tokom izvođenja radova, kao što su nepravilno upravljanje otpadom, buka ili prašina
 - ponašanje izvođača radova
- > **podaci o profilu podnosioca pritužbe**, radi razumijevanja ko je i gdje najviše pogođen negativnim uticajima Projekta (napomena: ove informacije smatraće se povjerljivim i biće dostupne samo osoblju JIP-a koje radi na pritužbama)
- > **datum prijema pritužbe i datum potvrde prijema** dostavljene podnosiocu pritužbe
- > **opis preduzetih radnji** (istraga, korektivne mjere, preventivne mjere)
- > **datum rješavanja i zatvaranja/pružanja povratne informacije** podnosiocu pritužbe

Pomoć podnosiocima pritužbi. Ako je pritužba nejasna i nedovoljno precizna, JIP će pomoći i pružiti savjet pri formulisanju/preformulisanju podneska kako bi pritužba postala jasnija, radi donošenja informisane odluke JIP-a, u najboljem interesu osoba pogođenih Projektom i uzimajući u obzir željene korake rješavanja koje je naveo podnosilac pritužbe.

Rješavanje pritužbi. JIP će uložiti sve razumne napore da riješi pritužbu nakon potvrde prijema. Ako JIP ne bude u mogućnosti da pitanja iznesena u pritužbi riješi neposrednom korektivnom mjerom, može se, ako je relevantno, utvrditi dugoročna korektivna mjera. Podnosilac pritužbe biće obaviješten o predloženoj neposrednoj mjeri ili bilo kojoj dugoročnoj mjeri u roku od 10 kalendarskih dana od potvrde prijema pritužbe. Preventivne mjere će se utvrditi i sprovesti s ciljem sprečavanja ponavljanja istog pitanja u budućnosti; o njima će takođe biti obaviješten podnosilac pritužbe. JIP će uložiti razumne napore da prati komunikaciju s podnosiocem pritužbe radi provjere uspješnog sprovođenja mjere.

Ako JIP ne bude u mogućnosti da riješi konkretno pitanje pokrenuto putem mehanizma za pritužbe ili ako mjera nije potrebna, dostaviće detaljno objašnjenje/obrazloženje zašto pitanje nije riješeno. Odgovor će, ako je relevantno, sadržavati i objašnjenje o tome kako osoba/organizacija koja je podnijela pritužbu može nastaviti postupak po pritužbi ako ishod nije zadovoljavajući.

Podnosioci pritužbi u svakom trenutku mogu koristiti druga pravna sredstva u skladu s domaćim zakonodavstvom, uključujući formalnu sudsku žalbu.

**Jedinica za implementaciju Projekta – Projekat rekonstrukcije i modernizacije
elektro distributivne mreže Elektrokrajine**

Kontakt za pritužbe u vezi sa Projektom: Koordinator za tehnička pitanja

E-mail: vladimir.arnaut@elektrokrajina.com

Tel: +387(0)51 246-329

Adresa: Kralja Petra I Karađorđevića 95, Banja Luka

Nezavisni mehanizam za odgovornost projekata EBRD-a. Pored mehanizma na nivou Projekta kojim upravlja JIP, EBRD ima Nezavisni mehanizam za odgovornost projekata (IPAM)³, kao alat čiji je cilj da olakša rješavanje društvenih ekoloških i pitanja javnog objavljivanja informacija koja pokreću osobe pogođene Projektom i organizacije civilnog društva u vezi sa projektima koje finansira EBRD.

7 MONITORING I IZVJEŠTAVANJE

Rezultati procesa uključivanja zainteresovanih strana biće uključeni u godišnje ekološke i društvene izvještaje za EBRD koje će pripremati JIP. Izvještaji će naročito sadržavati sljedeće informacije:

- > Broj i vrste (teme) primljenih pritužbi podnesenih u izvještajnom periodu,
- > Broj i vrste aktivnosti objavljivanja informacija i uključivanja, s informacijama o pokrenutim pitanjima i izraženim zabrinutostima, kao i informacijama o tome kako je JIP uzeo u obzir pokrenuta pitanja.

JIP će biti odgovoran za monitoring svih aktivnosti uključivanja zainteresovanih strana povezanih s Projektom, obezbjeđivanje sprovođenja i ažuriranja ovog Plana i izvještavanje EBRD-a.

³ Informacije o IPAM procesu dostupne su na: <https://www.ebrd.com/what-we-do/independent-project-accountability-mechanism.html>

8 PRILOZI

8.1 Prilog A: Obrazac za pritužbe

Referentni broj	
Ime i prezime (nije obavezno) ☐ Želim podnijeti pritužbu anonimno. ☐ Zahtijevam da ne otkrivete moj identitet bez moje saglasnosti.	
Kontakt podaci Molimo označite kako želite da budete kontaktirani (pošta, telefon, e-mail).	Poštom: Molimo navedite poštansku adresu: _____ 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:

**Jedinica za implementaciju Projekta – Projekat rekonstrukcije i modernizacije elektrodistributivne mreže
Elektrokrajine**

Kontakt za pritužbe u vezi sa Projektom: Koordinator za tehnička pitanja

E-mail: vladimir.arnaut@elektrokrajina.com

Tel: +387(0)51 246-329

Adresa: Kralja Petra I Karađorđevića 95, Banja Luka

8.2 Prilog B: Registar pritužbi – obrazac

	Ime podnosioca	Profil podnosioca	Kontakt podaci	Datum prijema	Datum potvrde	Tip (tema) problema	Opis pritužbe	Predložena korektivna mjera (odmah ili dugoročno)	Rok za mjeru	Rezultati mjere	Datum zatvaranja	Praćenje pritužbe	Ponavljjanje problema (Da/Ne)	Napomene
1.	Unijeti ime ili „anonimno“					Npr., šteta na zemljištu/usjevima								
2.														
3.														
4.														
5.														



