

**PROJEKT MODERNIZACIJE  
VODNIH USLUGA U BiH**

---

**PLAN UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA  
ZA FEDERACIJU BOSNE I HERCEGOVINE**

Februar, 2021.

---

## Sadržaj

<b>1</b>	<b>UVOD</b> .....	<b>5</b>
1.1	Kontekst .....	5
1.2	Opis projekta .....	5
1.3	Svrha i ciljevi ovog Plana uključivanja interesnih strana .....	8
<b>2</b>	<b>PROPISI I ZAHTJEVI</b> .....	<b>10</b>
2.1	Zahtjevi na državnom nivou .....	10
2.2	Zahtjevi Svjetske banke .....	11
<b>3</b>	<b>RANIJI ANGAŽMAN INTERESNIH STRANA</b> .....	<b>13</b>
3.1	Sažetak angažiranja interesnih strana tokom pripreme projekta .....	13
3.2	Lekcije o angažmanu interesnih strana naučene iz prethodnih projekata vodnih usluga .....	13
<b>4</b>	<b>DEFINICIJA I IDENTIFIKACIJA INTERESNIH STRANA</b> .....	<b>15</b>
4.1	Uvod .....	15
4.2	Definicija i identifikacija .....	15
4.3	Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi .....	17
4.4	Rodna analiza, aktivnosti i pokazatelji .....	18
4.5	Širenje interesnih strana .....	19
<b>5</b>	<b>PROGRAM UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA</b> .....	<b>21</b>
5.1	Principi uključivanja interesnih strana .....	21
5.2	Svrha programa uključivanja interesnih strana .....	21
5.3	Objavljivanje informacija .....	21
5.4	Planirane aktivnosti uključivanja interesnih strana .....	23
5.5	Predložena strategija za uključivanje mišljenja ranjivih grupa .....	29
5.6	Konsultacije o Planu uključivanja interesnih strana .....	29
<b>6</b>	<b>MEHANIZAM ZA ŽALBE</b> .....	<b>30</b>
6.1	Podnošenje žalbi .....	30
6.2	Vođenje žalbenog postupka .....	31
6.3	Izveštavanje o žalbama i povratnim informacijama korisnika .....	32
6.4	Dnevnik žalbi .....	32
6.5	Kanali za prijem žalbi .....	32
6.6	Praćenje i izveštavanje o žalbama .....	33
6.7	Sistem Svjetske banke za rješavanje žalbi .....	33
<b>7</b>	<b>ARANŽMANI PROVEDBE I INSTITUCIONALNA ANALIZA UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA</b> .....	<b>34</b>
7.1	Aktivnosti iz naučenih lekcija koje omogućuju realizaciju projekta .....	34
7.2	Uloge i odgovornosti .....	34
<b>8</b>	<b>PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE O PLANU UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA</b> .....	<b>35</b>
8.1	Izveštaji o praćenju tokom izgradnje .....	35
8.2	Učestalost izveštavanja .....	36
8.3	Uključenost interesnih strana u aktivnosti praćenja .....	36
8.4	Povratno izveštavanje za grupe interesnih strana .....	36
<b>9</b>	<b>PREDVIĐENI BUDŽET</b> .....	<b>37</b>
<b>10</b>	<b>PRILOZI</b> .....	<b>38</b>
	Prilog A. Obrazac za žalbe u okviru projekta .....	38
	Prilog B. Tabela formata za dokumentovanje uključenosti interesnih strana .....	39

## Spisak definicija pojmova korištenih u ovom dokumentu

<b>KONSULTACIJA</b>	Proces razmjene informacija i dobijanje povratnih informacija i/ili savjeta od interesnih strana i uzimanje u obzir tih stavova prilikom donošenja odluka o projektu i/ili postavljanja ciljeva i definiranja strategija.
<b>OKOLIŠNI I DRUŠTVENI STANDARDI</b>	Deset okolišnih i društvenih standarda (ODS) utvrđuju zahtjeve koji se primjenjuju na sva nova finansiranja investicijskih projekata Svjetske banke koja Svjetskoj banci i Zajmoprimcu omogućuju upravljanje okolišnim i društvenim rizicima projekata.
<b>OPP</b>	"Osoba pogođena projektom" je svaka osoba koja, kao rezultat provedbe projekta izgubi pravo posjedovanja, korištenja ili na drugi način ima koristi od izgrađenog objekta, zemljišta (stambenog, poljoprivrednog ili pašnjaka), jednogodišnjih ili višegodišnjih usjeva i drveća ili od bilo koje druge nepokretne ili pokretne imovine, bilo u cijelosti ili djelimično, trajno ili privremeno.
<b>PROJEKT</b>	Odnosi se na Projekt modernizacije vodnih usluga u BiH
<b>INTERESNE STRANE</b>	Odnosi se na pojedince ili grupe koji: (a) su pogođeni ili će vjerovatno biti pogođeni projektom ( <i>strane pogođene projektom</i> ); i (b) mogu imati interes u realizaciji projekta ( <i>druge interesne strane</i> ).
<b>UKLJUČENOST INTERESNIH STRANA</b>	Kontinuirani proces u kojem Projekt gradi i održava konstruktivne i održive odnose sa interesnim stranama koji su uticali na životni vijek projekta. Uključuje niz aktivnosti i interakcija tokom trajanja projekta, poput identifikacije i analize interesnih strana, otkrivanja informacija, konsultacija s interesnim stranama, pregovore i partnerstva, upravljanje žalbama i izvještavanje interesnih strana i upravljačkih funkcija.
<b>PLAN UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA</b>	Plan koji pomaže Zajmoprimcu da efikasno saraduje s interesnim stranama sve vrijeme trajanja projekta i određuje aktivnosti koje će se provoditi za upravljanje ili poboljšanje uključenosti.
<b>RANJIVE GRUPE</b>	Osobe, posebno one ispod granice siromaštva, bez zemlje, starije osobe, žene i djeca ili druge raseljene osobe koje ne mogu biti zaštićene državnim zakonodavstvom o naknadi zemljišta, koje su na osnovu spola, etničke pripadnosti, dobi, tjelesnog ili mentalnog invaliditeta, ekonomski nepovoljne situacije ili društvenog statusa pod negativnijim uticajem preseljenja od ostalih i koje mogu imati ograničenu mogućnost traženja ili ostvarivanja pomoći za preseljenje i s tim povezanih razvojnih koristi.

## Skraćenice

BAM	Konvertibilna marka Bosne i Hercegovine
BDP	Bruto domaći proizvod
BiH	Bosna i Hercegovina
COVID-19	Koronavirusna bolest 2019.
DSEP ŠSV	Državni sekretarijat za ekonomske poslove švicarske savezne vlade
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
FMPVŠ	Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva
JIP	Jedinica za implementaciju projekta
JP	Javno preduzeće
KOV	Kantonalni organi vlasti
KZŽ	Komisija za žalbe
LOV	Lokalni organi vlasti
MZŽ	Mehanizam za žalbe
NPV	Nenaplaćena potrošnja vode
OCD	Organizacija civilnog društva
ODS	Okolišni i društveni standardi (Svjetske banke)
OPsZ	Okvir partnerstva sa zemljom
PPOV	Postrojenje za pročišćavanje otpadnih voda
PPV	Postrojenje za pročišćavanje voda
PU	Pokazatelji učinka
PUIS	Plan uključivanja interesnih strana
SDZ	Sistematična dijagnostika zemlje
TIP	Tim za implementaciju projekta
ViK	Vodovod i kanalizacija
VP	Vodovodna preduzeća

## 1 UVOD

### 1.1 Kontekst

U Bosni i Hercegovini je sve teže održavati sisteme za snabdijevanje vodom za piće, koji inače nisu u mogućnosti zadovoljiti potrebe svih korisnika, dok je postojeća infrastruktura za zaštitu voda u lošem stanju. Prema odredbama Daytonskog mirovnog sporazuma, upravljanje vodama je u nadležnosti entiteta. Prema odredbama Zakona o vodama Federacije BiH iz 2006.<sup>1</sup>, za upravljanje vodama odgovorni su: Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, dvije agencije za vode, i kantonalna ministarstva nadležna za vodoprivredu. Komunalne službe i gradske skupštine odgovorne su za vodosnabdijevanje, odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda<sup>2</sup>. Trenutno stanje upravljanja vodama u FBiH i širom BiH karakterizira izuzetno složena i neprecizna raspodjela nadležnosti, a samim tim i neadekvatna institucionalna struktura. Komunalne službe za vodosnabdijevanje su pretjerano ovisne o nadležnim općinskim vlastima i istovremeno se oslanjaju na njih.

S obzirom da je sektor vodovoda i kanalizacije u FBiH nezadovoljavajuće razvijen, Svjetska banka planira izdvojiti kreditna sredstva putem **Projekta modernizacije vodnih usluga u BiH („Projekt“)**, u cilju modernizacije vodosnabdijevanja i kanalizacije u BiH, uključujući i entitet FBiH. Projektom će se stvoriti poticajni okvir koji potiče postepeno poboljšanje sektora usluga vodovoda i kanalizacije u FBiH prema operativnoj i finansijskoj održivosti, dobrim praksama i, konačno, kreditnoj sposobnosti. Predloženi projekt direktno odgovara prioritetima utvrđenim u Okviru partnerstva sa zemljom (OPSZ) FG16-FG20 o kojem su se dogovorile Svjetska banka i vlade u BiH. Jedan od glavnih stubova Okvira partnerstva sa zemljom je pružanja boljih javnih usluga (Cilj 1C), koji je identificiran kao neefikasan i često finansijski neodrživ. Projekt će doprinijeti otpornijem, inkluzivnijem i održivijem oporavku u BiH, kako je navedeno u dokumentu o pristupu reagovanju na COVID-19 Svjetske banke. Projekt će se nadovezati na postojeći angažman drugih razvojnih partnera.

### 1.2 Opis projekta

#### 1.2.1.1 Ciljevi projekta

Opći cilj projekta je poboljšanje održivosti i efikasnosti u pružanju usluga vodovoda i kanalizacije u BiH, a kao posljedica toga, poboljšanje sigurnosti vode i otpornosti na očekivani šok izazvan klimatskim promjenama.

Cilj razvoja projekta je pružanje podrške vladi Bosne i Hercegovine da:

- ojača institucionalne kapacitete na entitetskom i lokalnom nivou za poboljšanje pružanja usluga vodovoda i kanalizacije (VIK)
- poboljša pristup VIK uslugama kojima se sigurno upravlja, i,
- poboljša efikasnost pružalaca VIK usluga u uključenim lokalnim samoupravama.

#### 1.2.1.2 Komponente projekta

Projekt se sastoji od tri glavne komponente koje odgovaraju reformskim odredbama definiranim u Zajedničkoj viziji za reformski sektor, koje su potrebne za unapređenje reforme usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama u BiH za period 2021.-2028. Implementacijom projekta podržat će se tekući procesi koje vodi Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva za uspostavljanje jedinstvenog okvira za određivanje tarifa i regulatorne funkcije. Projekt doprinosi platformi putem koje su finansiranje i tehnička pomoć drugih međunarodnih finansijskih institucija i bilateralnih partnera podstaknuti i strateški usklađeni u

<sup>1</sup> [https://fmpvs.gov.ba/wp-content/uploads/2020/11/zakon-o-vodama-fbih\\_sn.pdf](https://fmpvs.gov.ba/wp-content/uploads/2020/11/zakon-o-vodama-fbih_sn.pdf) (Službene novine FBiH, br. 70/06)

<sup>2</sup> [file:///C:/Users/pc/Downloads/V.6\\_Sektorski\\_prioriteti\\_Vodoprivreda.pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/V.6_Sektorski_prioriteti_Vodoprivreda.pdf)

Zajedničkoj viziji vlade i donatora za reformu sektora. Komponente i njihov opis sa glavnim aktivnostima dati su u donjoj Tabeli 1:

Tabela 1: Komponente projekta

Komponenta	Podkomponenta	Opis komponente	Aktivnosti
Komponenta 1: Poboljšanje institucionalnih kapaciteta za modernizaciju sektora	Podkomponenta 1.1: Podrška reformama sektora vodosnabdijevanja i kanalizacije na entitetskom nivou	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansiranje dijela potrebnog procesa reforme usmjerenog na prioriteta područja reforme.</li> <li>Institucionalno jačanje u koordinaciji i njeno usklađivanje sa ostalim razvojnim partnerima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razvoj sektorskog mehanizma finansiranja koji promovise finansiranje zasnovano na učinku</li> <li>Podrška primjeni sistema vrednovanja i širenje baze podataka o vodovodu i kanalizaciji tako da obuhvati pružaoce usluga u ruralnim područjima</li> <li>Podrška uspostavljanju programa izgradnje kapaciteta pružalaca usluga na državnom nivou</li> <li>Tehnička pomoć u formulisanju regulatornih i političkih okvira, olakšavanje politike, javne konsultacije</li> </ul>
	Podkomponenta 1.2: Upravljanje projektom i koordinacija sektorskih reformi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansiranje Jedinice za implementaciju projekta (JIP) radi obavljanja aktivnosti vezanih za upravljanje projektom.</li> <li>Pružanje finansijske i tehničke podrške resornim ministarstvima i uspostavljenim entitetskim radnim grupama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tehnička podrška za koordinaciju procesa reforme sektora i najbolji savjeti iz međunarodne prakse za razvoj pravnih i regulatornih dokumenata</li> </ul>
Komponenta 2: Podrška reformama sektora vodnih usluga na lokalnom nivou		<ul style="list-style-type: none"> <li>Jačanje općinskog okvira pružanja usluga vodovoda i kanalizacije</li> <li>Aktivnosti izgradnje kapaciteta na općinskom nivou, u uskoj koordinaciji sa federalnim (entitetskim) nivoima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izrada poslovnih planova vodovoda</li> <li>Sastavljanje i potpisivanje ugovora o javnim uslugama</li> <li>Priprema tarifnih prijedloga, na osnovu zakonskih propisa donesenih na entitetskom nivou</li> <li>Podrška organizacionom restrukturiranju</li> <li>Izgradnja kapaciteta u vezi s tehničkim, komercijalnim i finansijskim temama</li> </ul>
Komponenta 3: Poboljšanje pristupa sigurno upravljanim VIK uslugama i efikasnosti pružalaca VIK usluga		<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansiranje investicija prema klasifikaciji nivoa učinka vodovoda.</li> <li>Izbor malog skupa relevantnih ključnih pokazatelja učinka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poboljšanja učinka i efikasnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na implementaciju smanjenja količine nenaplaćene potrošnje vode, programa energetske efikasnosti i poboljšanja u mjernim i komercijalnim sistemima</li> <li>Izgradnja, nadogradnja i modernizacija infrastrukture vodovoda i kanalizacije, uključujući postrojenja za pročišćavanje i distribuciju vode i postrojenja za sakupljanje i pročišćavanje otpadnih voda</li> </ul>

U FBiH su identificirana četiri vodovodna preduzeća (WU) koja se smatraju prihvatljivim za finansiranje u okviru Komponente 3 i spremnim za provedbu tokom prve godine projekta. Tabela 2 daje pregled aktivnosti koje treba podržati tokom prve godine implementacije projekta i kratak opis stanja u općinama.

Tabela 2: Projektne aktivnosti u općinama/gradovima

Općina/grad i vodovodna preduzeća	Aktivnost	Inos u M eura	Opis općina/gradova
Tešanj – javno preduzeće "Rad" d.d. Tešanj	1. Izgradnja PPOV (35.000 PE). 2. Konsultantske usluge za procjenu i jačanje tehničkih, finansijskih i komercijalnih aktivnosti predloženih u sporazumu o javnim uslugama i poslovnom planu	7,8	Općina Tešanj nalazi se na području između srednje i sjeveroistočne Bosne i Hercegovine i prostire se na površini od 163 km <sup>2</sup> , a prema dostupnim podacima ima preko 48.000 stanovnika. <sup>3</sup> Vodna, uglavnom riječna područja općine Tešanj zauzimaju 23 hektara.
Čitluk – javno preduzeće	1. Sanacija rezervoara za vodu i glavne vodovodne cijevi radi popravljivanja curenja i smanjenja	1,5	Općina Čitluk smještena je u jugozapadnom dijelu BiH, na nadmorskoj visini od približno 200m. Općina

<sup>3</sup>Strategija razvoja općine Tešanj 2018-2027 ([https://opcina-tesanj.ba/wp-content/uploads/2020/06/Strategija-razvoja-op%C4%87ine-Te%C5%A1anj-2018-2027\\_compressed.pdf](https://opcina-tesanj.ba/wp-content/uploads/2020/06/Strategija-razvoja-op%C4%87ine-Te%C5%A1anj-2018-2027_compressed.pdf))

"Bročanac" d.o.o. Čitluk	nenaplaćene potrošnje vode (NPV) i potrošnje energije 2. Konsultantske usluge za izradu sporazuma o javnim uslugama i poslovnog plana, uključujući razvoj strategije smanjenja NPV.		se prostire na površini od 181 km <sup>2</sup> i ima 18.140 stanovnika. <sup>4</sup>
Gračanica – javno preduzeće "Vodovod i kanalizacija" d.o.o. Gračanica	1. Sanacija postojećih prenosnih mreža za smanjenje NPV i izgradnja novog sistema za distribuciju vode 2. Konsultantske usluge za procjenu i jačanje tehničkih, finansijskih i komercijalnih aktivnosti kako je predloženo u postojećem poslovnom planu i sporazumu o javnim uslugama	1,1	Gračanica je grad smješten u Tuzlanskom kantonu FBiH, u dolini donjeg toka rijeke Sokoluše, oko 50 km zapadno od Tuzle. Obuhvata veći dio doline rijeke Spreče u njenom donjem toku i dio planine Trebava. Grad ima 45.220 stanovnika i prostire se na površini od 216 km <sup>25</sup> .
Široki Brijeg - javno preduzeće "Vodovod i kanalizacija" d.o.o. Široki Brijeg.	1. Proširenje sistema voosnabdijevanja u općini (izgradnja rezervoara za vodu i glavne vodovodne cevi) 2. Konsultantske usluge za izradu sporazuma o javnim uslugama sa fokusom na osoblje i poslovni plan sa fokusom na aktivnu kontrolu curenja	1,8	Grad Široki Brijeg administrativno je, ekonomsko i kulturno središte Zapadnohercegovačkog kantona. Široki Brijeg danas broji oko 30.000 ljudi, a sam grad oko 13.000. Površina općine iznosi 1.168 ha. Vode s područja Širokog Brijega pripadaju slivu rijeke Neretve. Glavni površinski tokovi prema Mostarskom blatu su: Lištica s Ugrovača, Mokašnica, Crnašnica i Žvatić. <sup>6</sup>

### 1.2.1.3 Rezultati i ishodi projekta

Implementacija projekta poboljšat će postojeći okvir za sistem vodosnabdijevanja i kanalizacije. Također, Projekt će poboljšati infrastrukturu vodosnabdijevanja i otpadnih voda. Glavni rezultati, ishodi i prijelazni ishodi projekta dati su u donjoj Tabeli 3.

Tabela 3: Glavni rezultati projekta

Komponenta	Podkomponenta	Rezultati	Prijelazni ishodi	Ishodi
Komponenta 1: Unapređenje institucionalnih kapaciteta za modernizaciju sektora	Podkomponenta 1.1: Podrška reformama sektora vodosnabdijevanja i kanalizacije na nivou entiteta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uspostavljen sektorski mehanizam finansiranja</li> <li>Sistem vrednovanja (<i>benchmarking</i>) operacionaliziran</li> <li>Pokrenut program za izgradnju kapaciteta na državnom nivou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Institucionaliziran podsticajni mehanizam finansiranja</li> <li>Poboljšano praćenje i izvještavanje o podacima o učinku</li> <li>Institucionaliziran program izgradnje kapaciteta na državnom nivou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poboljšan mehanizam finansiranja sektora raspodjelom zasnovanom na učinku</li> </ul>
	Podkomponenta 1.2: Upravljanje projektom i koordinacija sektorskih reformi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radne grupe koordiniraju sektorsku reformu</li> <li>Novi pravni i regulatorni instrumenti uključuju međunarodne preporuke najbolje prakse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usvajanje novog institucionalnog i regulatornog okvira</li> </ul>	
Komponenta 2: Podrška reformama sektora vodnih usluga na lokalnom nivou		<ul style="list-style-type: none"> <li>Definisani ključni pokazatelji učinka i pripremljeni PSA i BP</li> <li>Partnerstvo sa postojećim regionalnim programima izgradnje kapaciteta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ugovori o javnim uslugama (PSA) su potpisani, a poslovni planovi sa definisanim oblastima za poboljšanje usvojeni od strane vodovodnih preduzeća</li> <li>Osoblje vodovodnih preduzeća i jedinica lokalnih organa vlasti je obučeno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poboljšani kvalitet i pouzdanost pružanja usluga vodovoda i kanalizacije</li> <li>Povećan pristup pružanju usluga vodovoda i kanalizacije</li> </ul>
Komponenta 3: Poboljšanje pristupa sigurno upravljanim VIK uslugama i efikasnosti pružalaca VIK		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pokrenuti programi smanjenja gubitaka u nenaplaćenju potrošnje vode i energetske efikasnosti</li> <li>Poboljšani komercijalni sistemi</li> <li>Sanirana postojeća</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Povećana efikasnost sistema vodovoda i kanalizacije (smanjen gubitak u nenaplaćenju potrošnje vode, povećana energetska efikasnost, itd.)</li> </ul>	

<sup>4</sup><https://www.citluk.ba/>

<sup>5</sup> [www.opcina-gracanica.ba](http://www.opcina-gracanica.ba)

<sup>6</sup> Strategija razvoja Širokog Brijega 2017-2025 (<http://www.sirokibrijeg.ba/index.php/dokumenti/finish/3-dokumenti/1130-strategija-razvitka-sirokog-brijega-2017-2025-godine> )

usluga		infrastruktura vodovoda i kanalizacije <ul style="list-style-type: none"> <li>Izgrađena nova infrastruktura vodovoda i kanalizacije</li> </ul>		
--------	--	--	--	--

#### 1.2.1.4 Sažetak potencijalnih okolišnih i društvenih uticaja

Za ovaj projekt je ocijenjeno da predstavlja značajan rizik zbog potencijalne prirode podprojekata i značajnog uticaja na politiku i institucionalno okruženje. Ulaganja mogu obuhvatiti izgradnju i rekonstrukciju mreža za vodosnabdijevanje i sakupljanje i pročišćavanje otpadnih voda. Procijenjeni uticaji na okoliš i društvo mogu uključivati specifične građevinske uticaje i uticaje vezane za održavanje poput prašine i buke, zaštite na radu, pitanja u oblasti rada koja su relevantna za građevinske radnike; zdravlje i zaštita zajednice tokom gradnje i kao posljedica neadekvatnog zbrinjavanja otpada (hemikalije, mulj), isključenje javnosti iz projektnih aktivnosti, korištenja zemljišta, upravljanja otpadom, potencijalnog nailaženja na opasne materijale kao što su azbestno-cementne cijevi, slučajnih nailaženja na cjevovode, nabavke, upotrebe, upravljanja i odlaganja hemikalija za tretman vodovoda, mirisa i buke u postrojenjima za pročišćavanje otpadnih voda i upravljanja muljem iz takvih postrojenja. Uticaji vezani za izgradnju i održavanje mogu se lako ublažiti primjenom posebnih planova za okolišno i društveno upravljanje (ESMP) koji će se izraditi za svaku određenu lokaciju nakon izrade projektne dokumentacije u određenoj fazi koja omogućava značajno posvećivanje pažnje okolišu tokom implementacije projekta.

#### 1.2.1.5 Aranžmani za implementaciju projekta

Sektor vodovoda i kanalizacije nema nijednu instituciju na entitetskom nivou sa jasnim mandatom da nadgleda usklađenost lokalnih organa vlasti i vodovodnih preduzeća u pogledu pružanja usluga, niti da podržava održivost investicija. U FBiH, postojeća Jedinica za implementaciju projekata za provedbu vodnih projekata u okviru Ministarstva poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva FBiH bit će odgovorna za provedbu aktivnosti u FBiH. Agencija za vodno područje rijeke Save i Agencija za vodno područje Jadranskog mora pružit će tehničku podršku. Na osnovu urađenih procjena, Jedinicu za implementaciju projekata treba osnažiti angažovanjem dodatnih stručnjaka.

U svakoj općini u kojoj se projekt provodi uspostaviti će se Tim za implementaciju projekta (TIP) koji bi se trebao sastojati od predstavnika općine/grada i vodovodnog preduzeća. TIP će pripremiti dokumentaciju potrebnu za tenderske postupke i dostaviti je JIP. Također, TIP će provoditi dnevnu koordinaciju aktivnosti i redovno izvještavati JIP. JIP će organizirati potrebnu obuku za osoblje TIP-a kako bi ojačao kapacitete na lokalnom nivou.

Osnovana Federalna radna grupa trebala bi služiti kao prijelazna struktura. Federalna radna grupa i JIP bit će pod nadzorom Ministarstva poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva u FBiH. Tako će postojeća JIP u FBiH imati jasnu institucionalnu ulogu u organizacijskoj shemi relevantne institucije i jasan mandat da koordinira sa Federalnom radnom grupom prijenos znanja u instituciju po završetku projekta.

### 1.3 Svrha i ciljevi ovog Plana uključivanja interesnih strana

Projekt se priprema prema Okviru za okolišno i društveno upravljanje Svjetske banke (2018) („ESF“)<sup>7</sup>. ESF precizira posvećenost Svjetske banke održivom razvoju kroz svoje politike i broj okolišnih i društvenih standarda („ODS“). Prema Okolišnom i društvenom standardu br. 10 koji se odnosi na angažman interesnih strana i otkrivanje informacija, agencija za implementaciju trebala bi interesnim stranama pružiti pravovremene, relevantne, razumljive i dostupne informacije i savjetovati se s njima na kulturološki primjeren način, bez manipulacija, miješanja, prisile, diskriminacije i zastrašivanja.

<sup>7</sup> Dostupno na engleskom jeziku na: <http://pubdocs.worldbank.org/en/837721522762050108/Environmental-and-Social-Framework.pdf>



Cilj ovog Plana uključivanja interesnih strana je definirati program za njihovo uključivanje tokom cijelog projektnog ciklusa. Plan uključivanja interesnih strana opisuje načine na koje će projektni tim stupiti u interakciju sa interesnim stranama i uključuje mehanizam pomoću kojeg ljudi mogu izraziti zabrinutost, pružiti povratne informacije ili se žaliti na projekt i bilo koje aktivnosti povezane s njim.

## 2 PROPISI I ZAHTJEVI

### 2.1 Zahtjevi na državnom nivou

BiH je pristupila **Arhuskoj konvenciji o pristupu informacijama, učešću javnosti u odlučivanju i pristupu pravdi u okolišnim pitanjima** 2008. godine. Arhuska konvencija dodjeljuje javnosti prava u pogledu pristupa informacijama, učešća javnosti i pristupa pravdi u procesima donošenja vladinih odluka o pitanjima koja se tiču lokalnog, nacionalnog i prekograničnog okruženja. Član 2.(c) Konvencije kaže da se Konvencija odnosi ne samo na organe vlasti na svim nivoima, nego i na „sva druga fizička ili pravna lica koja imaju javne nadležnosti ili funkcije, ili pružaju javne usluge, u odnosu na okoliš, pod kontrolom tijela javne vlasti”.

U FBiH su javne konsultacije zakonski potrebne u postupku izrade dokumentacije prostornog uređenja, kao i izdavanja okolišnih dozvola i građevinskih dozvola. Tabela 4 u nastavku sadrži zakonske zahtjeve za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj projekt.

*Tabela 4: Zakonski zahtjevi FBiH za učešće javnosti koji su relevantni za ovaj projekt*

Federacija Bosne i Hercegovine	
<i>Zakon o slobodi pristupa informacijama u FBiH<sup>8</sup></i>	<p><b>Sloboda pristupa informacijama</b></p> <p>Ovaj zakon osigurava prava građana na informiranje i propisuje da svi građani i pravna lica imaju pravo na pristup informacijama u kontroli javnog tijela, a svako javno tijelo ima odgovarajuću obavezu da te podatke otkrije.</p>
<i>Zakon o vodama FBiH<sup>9</sup></i>	<p><b>Zakon o vodama i informiranje javnosti</b></p> <p>Ovim zakonom se uređuje način upravljanja vodama na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine. Upravljanje vodama uključuje zaštitu voda, upotrebu voda, zaštitu od štetnih efekata vode i regulaciju vodotoka i drugih voda.</p> <p>Agencija za vodno područje, na zahtjev federalnih, kantonalnih, gradskih i općinskih vodnih vlasti nadležnih za agencije za vode i vodna područja iz istog slivnog područja Republike Srpske i relevantnih vodnih tijela Brčko Distrikta, pruža tražene informacije iz Vodnog informacionog sistema (WIS), bez naknade. Agencija za vodno područje, na zahtjev pravnog ili fizičkog lica, izdaje tražene informacije iz WIS-a uz naknadu, u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine.</p> <p>Odluka donesenog vodnog akta mora biti dostupna interesnim stranama i javnosti, na njihov zahtjev.</p>
<i>Zakon o principima lokalne samouprave u FBiH<sup>10</sup></i>	<p><b>Principi lokalne samouprave i informiranje javnosti</b></p> <p>Ovim zakonom uređuju se: definicija lokalne samouprave, samoupravni djelokrug, organi jedinica lokalne samouprave, međusobni odnosi vijeća i načelnika/ca jedinica lokalne samouprave, mjesna samouprava, finansiranje i imovina, javnost rada, neposredno učestvovanje građana u odlučivanju, upravni nadzor, saradnja jedinica lokalne samouprave i viših organa vlasti, odnos i saradnja federalnih i kantonalnih vlasti i jedinica lokalne samouprave, nadzor nad primjenom zakona, kao i druga pitanja.</p> <p>Građani u mjesnoj zajednici putem organa mjesne zajednice odlučuju o poslovima značajnim za život i rad na području mjesne zajednice, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pokreću i učestvuju u javnoj raspravi kod pripreme i donošenja urbanističkih planova na području mjesne zajednice, pokreću inicijative, daju mišljenja i učestvuju u izgradnji komunalnih objekata i objekata u općoj upotrebi;</li> <li>- pokreću i učestvuju u raspravama o inicijativama i aktivnostima za razvoj privrede i društvenih djelatnost.</li> </ul> <p>Sjednici vijeća mogu prisustvovati građani na način i pod uvjetima propisanim poslovnikom o radu u skladu sa zakonom. Obavještenja i informacije o obavljanju poslova organa jedinice lokalne samouprave mogu davati predstavnici načelnika/ce i predstavnici vijeća. U cilju informiranja javnosti organi jedinice lokalne samouprave podnoseće javnosti godišnje izvještaje u kojima će se uporediti postignuti rezultati s planiranim programskim ciljevima. Vijeće će regulirati javnost rada pravovremenim, istinskim, potpunim i objektivnim informiranjem javnosti o svom radu.</p>
<i>Zakon o zaštiti okoliša FBiH<sup>11</sup></i>	<p><b>Javne konsultacije tokom postupka procjene uticaja na okoliš (EIA)</b></p> <p>Ovaj zakon predviđa da svaki pojedinac i organizacija moraju imati odgovarajući pristup informacijama koje se odnose na okoliš, a kojim raspolažu organi uprave, uključujući i informacije o opasnim tvarima i djelatnostima u njihovim zajednicama kao i mogućnost sudjelovanja u donošenju odluka. Ovaj zakon također uređuje postupak procjene uticaja na okoliš (EIA) i predviđa da se za projekte koji zahtijevaju <i>procjenu uticaja na okoliš</i> moraju organizirati javne rasprave. Procjena uticaja na okoliš mora biti dostupna javnosti, a kopija poslana</p>

<sup>8</sup> Službene novine FBiH, br. 32/01, 48/11

<sup>9</sup> Službene novine FBiH, br. 70/06

<sup>10</sup> Službene novine FBiH, br.49/06 i 51/09

<sup>11</sup> Službene novine FBiH, br. 33/03 i 38/09

	relevantnim vlastima i drugim interesnim stranama, omogućavajući 30 dana za podnošenje komentara, nakon čega se organizira javna rasprava i javnost poziva putem štampanih (ili elektronskih) medija / radio / TV, najmanje 15 dana unaprijed. Okolišna dozvola izdaje se nakon revizije Procjene uticaja na okoliš i uzimaju se u obzir svi relevantni komentari zaprimljeni od interesnih strana.
<i>Zakon o javnim preduzećima u FBiH<sup>12</sup></i>	Ovim Zakonom uređuju se određena pitanja upravljanja i poslovanja u javnim preduzećima. Javno preduzeće, u smislu ovog Zakona, jeste preduzeće koje obavlja djelatnosti od javnog društvenog interesa (energetika, komunikacije, komunalne djelatnosti, upravljanje javnim dobrima i druge djelatnosti od javnog društvenog interesa), koje zapošljava najmanje 50 radnika, kao i preduzeće u kojem općina, grad, kanton ili Federacija Bosne i Hercegovine ima udio u vlasništvu u iznosu od najmanje 50% plus jedna dionica odnosno udio nezavisno od toga kojom se djelatnosti bavi.
<i>Uredba o jedinstvenoj metodologiji za izradu dokumenata prostornog uređenja<sup>13</sup></i>	<b>Javne konsultacije za izradu dokumenata prostornog uređenja</b> Prema ovoj uredbi, u svim fazama pripreme i izrade dokumenata prostornog uređenja, obavezno je obezbjediti sudjelovanje javnosti. Od nosilaca izrade planova prostornog uređenja traži se da pripreme Program sudjelovanja javnosti, koji uključuje odredbe o sudjelovanju javnosti u svim fazama. Pored toga, dokumenti prostornog uređenja moraju sadržavati dokaze o javnim konsultacijama, kao što su zapisnici sa javnih rasprava, itd.
<i>Zakon o prostornom planiranju i korištenju zemljišta na nivou FBiH<sup>14</sup></i>	<b>Javne konsultacije tokom izdavanja građevinskih dozvola</b> Prema ovom zakonu, prije izdavanja građevinskih dozvola, Federalno ministarstvo prostornog uređenja mora omogućiti javni pristup Glavnom projektu i obavijestiti javnost javnim oglasom. Javnosti je dozvoljeno 15 dana za podnošenje komentara.

## 2.2 Zahtjevi Svjetske banke

Svjetska banka se u svom Okviru za okolišno i društveno upravljanje („Okvir“) koji je stupio na snagu u oktobru 2018. godine obavezala da će krenuti putem koji vodi održivom razvoju. Okvir utvrđuje obavezne zahtjeve u obliku 10 standarda koje zajmoprimci moraju primijeniti. Banka smatra da će primjena ovih standarda, fokusirajući se na identifikaciju i upravljanje okolišnim i društvenim rizicima, podržati Zajmoprimce u njihovom cilju smanjenja siromaštva i povećanja prosperiteta na održiv način u korist okoliša i njihovih građana. Jedan od tih 10 standarda je Angažiranje interesnih strana i otkrivanje informacija 10 („ODS10“) koji se bavi uključivanjem interesnih strana. Ovaj standard prepoznaje važnost otvorenog i transparentnog angažmana između Zajmoprimca i interesnih strana u projektu kao bitnog elementa dobre međunarodne prakse. Efikasno uključivanje interesnih strana može poboljšati okolišnu i društvenu održivost projekata, poboljšati prihvatanje projekata i značajno doprinijeti njihovom uspješnom osmišljavanju i provedbi.

Ciljevi ODS10 su sljedeći:

- Uspostaviti sistematski pristup angažmanu interesnih strana koji će pomoći Zajmoprimcima da identifikuju interesne strane i izgrade i održe konstruktivan odnos s njima, posebno sa stranama pogođenim projektima.
- Procijeniti nivo interesa i podrške projektu i omogućiti da se stavovi interesnih strana uzmu u obzir pri osmišljavanju projekata, te okolišnim i društvenim učincima.
- Promovirati i osigurati sredstva za efikasan i inkluzivan angažman sa stranama pogođenim projektom tokom životnog ciklusa projekta o pitanjima koja bi mogla potencijalno uticati na njih.
- Osigurati da se odgovarajuće projektne informacije o ekološkim i društvenim rizicima i uticajima pravovremeno, razumljivo, pristupačno, i na odgovarajući način i u odgovarajućem obliku otkrivaju interesnim stranama.
- Osigurati stranama pogođenim projektima dostupna i inkluzivna sredstva za pokretanje pitanja i žalbi, i omogućiti Zajmoprimcima da odgovore na te žalbe i da upravljaju njima.

Zajmoprimac mora izraditi Plan uključivanja interesnih strana (PUI) proporcionalan prirodi i razmjeru projekta i njegovim potencijalnim rizicima i uticajima. Mora se objaviti što je prije moguće i prije ocjene projekta, a

<sup>12</sup> Službene novine FBiH, br. 8/05

<sup>13</sup> Službene novine FBiH, br. 63/04, 50/07 i 84/10

<sup>14</sup> Službene novine FBiH, br. 2/06, 72/07, 32/08, 4/10, 13/10, 45/10

Zajmoprimac mora tražiti stavove interesnih strana o PUIS-u, uključujući identifikaciju interesnih strana i prijedloge za budući angažman. Ako se izvrše značajne promjene PUIS-a, Zajmoprimac mora objaviti ažurirani PUIS. Zajmoprimac bi također trebao predložiti i implementirati mehanizam za žalbe kako bi na vrijeme primio i olakšao rješavanje izraženih zabrinutosti i žalbi strana pogođenih projektom u vezi sa okolišnim i društvenim učincima projekta.

Svjetska banka posebno naglašava **djelotvorno, inkluzivno i istinsko sudjelovanje građana** otkrivanjem projektnih informacija, savjetovanjem i djelotvornim povratnim informacijama. Projekti moraju sadržavati aktivnosti koje uključuju građane/korisnike. Interakcija između organa vlasti i građana mora biti dvosmjerna - što znači da građani moraju biti uključeni u proces donošenja odluka. Kada građani daju svoj doprinos ili povratne informacije, organi vlasti moraju uzeti u obzir te stavove, riješiti pokrenuta pitanja i odgovoriti građanima (tj. pružiti povratne informacije). O snaživanje građana da učestvuju u razvojnom procesu i integriranje glasa građana u razvojne programe ključ je postizanja pozitivnih rezultata.

Prije uvođenja ODS10, 2014. godine, Grupa Svjetske banke (WBG) razvila je [Strateški okvir za uključivanje građana u operacije Grupe Svjetske banke](#) kako bi se angažman građana sistematski uključio u operacije koje podržava WBG. *Strateški okvir definira angažman građana kao dvosmjernu interakciju između građana i vlada ili privatnog sektora u okviru intervencija WBG-a.* Ovaj pristup daje građanima udio u donošenju odluka kako bi se poboljšali srednji i konačni razvojni ishodi.

U praktičnom smislu, opredjeljenje Svjetske banke za angažman građana znači da sve operacije finansiranja investicijskih projekata (IPF) koje se finansiraju iz IBRD zajmova ili IDA kredita moraju ispunjavati tri zahtjeva:

- Izgled projekta mora biti orijentiran na građane, tj. imati barem jedan mehanizam za interakciju s korisnicima u određenom kontekstu projekta.
- Okviri rezultata projekata moraju sadržavati najmanje jedan pokazatelj povratnih informacija korisnika kako bi se pratio angažman građana tokom provedbe projekta. Pokazatelj mora demonstrirati dvosmjernu uključenost građana („zatvaranje sprege povratnih informacija“) - kada građani daju ulaze ili povratne informacije, vlada treba reagirati ili odgovoriti u nekom obliku, tj. vlada uzima u obzir stavove građana i rješava pokrenuta pitanja ili objavljuje odgovor na povratne informacije.
- Projekti moraju izvještavati o pokazateljima povratnih informacija korisnika do treće godine provedbe.

[Poglavlje 4](#) ovog Plana uključivanja interesnih strana definira odnos između dvije terminologije - građana i interesnih strana.

## 3 RANIJI ANGAŽMAN INTERESNIH STRANA

### 3.1 Sažetak angažiranja interesnih strana tokom pripreme projekta

Krajem 2019. godine u općinama i kantonima u FBiH organizirano je nekoliko aktivnosti i događaja s ciljem informiranja šire javnosti i građana o konceptu Projekta modernizacije vodnih usluga. Pored informiranja o Projektu, predstavljene su i informacije o politikama i općenitom radu Svjetske banke u FBiH. Angažmanom interesnih strana podržava se razvoj snažnih, konstruktivnih i odgovornih odnosa koji su presudni za snažan izgled projekata i implementaciju.

Konkretno aktivnosti uključivanja interesnih strana koje su se odvijale tokom pripreme projekta uključuju sljedeće:

- Dana 9. oktobra 2019. godine, opća operacija Svjetske banke predstavljena je predsjedništvu Saveza gradova i općina FBiH na desetoj redovnoj sjednici. Na sjednici se razgovaralo o pripremi Programa modernizacije sektora vodnih usluga.
- Sastanak sa svim kantonima održan je 28. oktobra 2019. godine. Sastanak je organiziralo Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva uz učešće svih kantonalnih vlada, vodnih agencija za rijeku Savu i Jadransko more, predsjedništva Saveza gradova i općina i Udruženja poslodavaca komunalne privrede FBiH. Glavni cilj sastanka bio je predstavljanje koncepta rada Svjetske banke. Na početku sastanka istaknuto je da je trenutna situacija u sektoru u velikoj mjeri na ivici održivog poslovanja, jer velikom broju javnih vodovodnih preduzeća prijeto bankrot, a potrebe za tehničkim i finansijskim sredstvima za razvoj su ogromne. Za Program modernizacije na sastanku je istaknuto da su ciljevi predloženog Programa u skladu sa strateškim dokumentima Federacije BiH koji se odnose na upravljanje vodama, kojima se naglašava potreba za većim ulaganjima i poboljšanjem vodosnabdijevanja, kanalizacije i pročišćavanja otpadnih voda.
- U periodu od 28. oktobra do 11. novembra 2019. godine svi su kantoni organizirali niz diskusija sa općinama i predstavili koncept Svjetske banke koji je potvrđen kao relevantan za općine.
- U periodu od 5. do 12. decembra 2019. godine, tim Svjetske banke organizirao je niz konsultacija sa nekoliko općina u Kantonu Sarajevo kako bi predstavio Projekt modernizacije vodnih usluga i razgovarao o njemu.

Čim angažman unapređuje zajedno sa provedbom projekta, aktivnosti uključivanja interesnih strana bit će ažurirane, a izražena zabrinutost i pokrenuta pitanja će se razmotriti zajedno sa načinom na koji su rješavani i pružiti povratne informacije interesnim stranama.

### 3.2 Lekcije o angažmanu interesnih strana naučene iz prethodnih projekata vodnih usluga

Banka je angažirana u dugoročnoj saradnji s Vladom i aktivno podržava izgled i provedbu sektorske i šire ekonomske reforme. Globalno iskustvo Banke u vodosnabdijevanju i kanalizaciji i njeno sudjelovanje u vodnom sektoru u BiH od 1997. godine pružilo je nekoliko korisnih lekcija koje se ogledaju u izgledu predloženog projekta. Nedavno je Svjetska banka namijenila značajne resurse za razvoj globalne strategije za reformu vodnog sektora i pružanje zemljama klijentima niza smjernica i alata za razvoj programa reformi prilagođenih određenom lokalnom kontekstu. Okvir za preokret komunalnih usluga Svjetske banke naglašava ulogu okvira upravljanja i omogućavanja da okruženje bude osnovni stub za preokret i poboljšanje učinka komunalnih preduzeća. Kao što je iskustvo pokazalo, komunalne usluge mogu se naći u začaranom krugu, gdje su neefikasne prakse postale norma. Projekt je osmišljen tako da prekine takav začarani krug snažnim fokusiranjem na institucije, politike i propise na entitetskom nivou koji će stvoriti i njegovati okruženje u kojem vodovodna preduzeća mogu efikasno poboljšati svoje usluge postojećim kupcima i proširiti svoja područja operativnih usluga.

Predanost interesnih strana na svim nivoima pojačava učinak projekta i održive ishode. Posvećenost građanima na najvišem nivou vlasti od ključne je važnosti za uspješne rezultate projekta. Vlade u FBiH pokazale su predanost kroz koordinaciju između različitih nivoa vlasti i pružalaca usluga, kao i sa Svjetskom bankom, tokom cijelog procesa pripreme projekata. Stoga bi projekt podržao koordinaciju s drugim međunarodnim partnerima kako bi se građanima osigurala odgovarajuća komunikacija u procesu reforme.

Lekcije iz implementacije prve faze MEG projekta direktno su primjenjive na ovaj projekt. Projekt MEG pokazao je da postoje zakonski nedefinirane ili loše definirane odgovornosti kada je u pitanju pružanje vodnih usluga na lokalnom nivou. Međutim, to je uspješno premošteno uspostavljanjem Ugovora o javnim uslugama (PSA), potpisanog između lokalnih organa vlasti i njihovih vodovodna preduzeća. Implementacija PSA-a omogućila je vodovodnim preduzećima da počnu prakticirati partnersku ulogu sa svojim lokalnim zajednicama i efikasno se baviti pojedinačnim odgovornostima i obavezama u njima.

## 4 DEFINICIJA I IDENTIFIKACIJA INTERESNIH STRANA

### 4.1 Uvod

ODS 10 priznaje dvije široke kategorije interesnih strana: 1) Strane pogođene projektom i 2) Ostale interesne strane. **Strane pogođene projektom** uključuju one za koje postoji vjerovatnoća da će projekt uticati na njih zbog stvarnih uticaja (pozitivnih i negativnih) ili potencijalnih rizika po njihovo fizičko okruženje, zdravlje, sigurnost, kulturnu praksu, dobrobit ili egzistenciju. Te interesne strane mogu uključivati pojedince ili grupe, uključujući direktne korisnike projekta i lokalne zajednice. To su pojedinci ili domaćinstva koja će najvjerovatnije primijetiti/osjetiti promjene nastale uslijed okolišnih i društvenih uticaja projekta. Izraz "**Ostale interesne strane**" (OIP) odnosi se na: pojedince, grupe ili organizacije koje imaju interes u projektu, što može biti zbog lokacije projekta, njegovih karakteristika, njegovih uticaja ili pitanja koja se odnose na javni interes. Na primjer, ove strane mogu uključivati regulatore, vladine službenike, privatni sektor, naučnu zajednicu, akademike, sindikate, ženske organizacije, druge organizacije civilnog društva i kulturne grupe.

Kategorije „pogođene strane“ i „ostale interesne strane“ mogu se podijeliti u dvije šire grupe: i) građani/grupe građana (uključujući neformalne grupe iz zajednice, organizacije civilnog društva (OCD) i nevladine organizacije (NGO) i ii) vladini/državni akteri, donatori i druge institucije (mediji, preduzeća); dok „ranjive osobe/grupe“ uvijek spadaju u kategoriju građana/grupa građana.

### 4.2 Definicija i identifikacija

U svrhu efikasnog i prilagođenog angažmana, interesne strane predloženog projekta podijeljene su u tri osnovne kategorije kako je objašnjeno u Tabeli 5 dolje. Popis identificiranih interesnih strana za svaku grupu naveden je u Tabeli 6.

Tabela 5: Kategorizacija interesnih strana

Kategorija interesnih strana	Definicija	Šire grupe interesnih strana identificirane za projekt
Pogođene strane	Pojedinci, grupe ili drugi subjekti na koje projekt utiče ili na koje bi mogao uticati direktno ili indirektno (stvarno ili potencijalno), pozitivno ili negativno i/ili su identificirani kao najosjetljiviji na promjene povezane s projektom, i koji trebaju biti direktno angažirani u identificiranju uticaja i značaja tih uticaja, kao i u donošenju odluka o mjerama ublažavanja i upravljanja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Građani/grupe građana:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lokalne zajednice - korisnici projekta (pogođene osobe)</li> <li>▪ Osobe koje žive u projektnim područjima</li> <li>▪ Osobe pogođene otkupom zemlje</li> <li>▪ Građevinski radnici</li> <li>▪ Radnici vodovoda</li> </ul> </li> <li>• Vladini akteri (vodovodna preduzeća u odabranim općinama/gradovima, općinske i gradske službe za prostorno uređenje i stambeno-komunalne poslove)</li> </ul>
Druge interesne strane	Pojedinci, grupe ili drugi subjekti koji mogu biti zainteresirani za Projekt. Ove interesne strane možda neće doživjeti direktne uticaje projekta, ali smatraju ili osjećaju da će na njihove interese uticati projekt i/ili koji bi mogli na neki način uticati na projekt i proces njegove provedbe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vladini akteri na svim nivoima (entitetska ministarstva finansija, zavodi za vodosnabdijevanje i infrastrukturu, inspekcijски organi itd.)</li> <li>• Građani/grupe građana (organizacije civilnog društva)</li> <li>• Međunarodni razvojni partneri i donatori</li> </ul>
Ranjive osobe/grupe/	Oni za koje postoji veća vjerovatnoća da će biti pod negativnim uticajem projekta i/ili koji imaju veća ograničenja od ostalih u smislu njihove sposobnosti da iskoriste prednosti projekta. Također je vjerovatnije da će takav pojedinac/grupa biti isključen iz/u nemogućnosti da u potpunosti učestvuje u redovnom procesu konsultacija i kao takav može zahtijevati posebne mjere i/ili pomoć u tome. Te se grupe često suočavaju s problemima kao što su smanjeni ili subvencionirani priključci za vodu i otpлата duga za račune za vodu na rate.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedovoljno zastupljeni pojedinci ili grupe u nepovoljnom položaju do kojih je teško doći, nepismeni ili koji nisu obuhvaćeni formalnom ekonomijom ili tržištem stanova.</li> <li>• Npr. žene, stariji ljudi, Romi, vrlo siromašni, migranti.</li> </ul>

Spisak identificiranih interesnih strana zasnovan je na ove tri kategorije i prikazan je u donjoj Tabeli 6. Treba napomenuti da je ovaj Plan uključivanja interesnih strana „živi dokument“ koji će se, prema potrebi, tokom trajanja projekta redovno ažurirati, uključujući spisak identificiranih interesnih strana.

Tabela 6: Identificirane interesne strane projekta

Identificirane konkretne interesne strane		Zainteresiranost za projekt
Pogođene strane		
Građani / grupe građana	Mjesne zajednice u općinama Tešanj i Čitluk te gradovima Široki Brijeg i Gračanica To uključuje stambena udruženja.	Uticaj implementacije Projekta na život i rad stanovnika u lokalnim zajednicama, obuhvaćen realizacijom projekta.
	Ljudi koji žive u blizini lokacija za implementaciju projekta	Uticaj implementacije projekta na stanovništvo i stambene zgrade koje se nalaze u neposrednoj blizini lokacija projekta. Pojedinci i domaćinstva koji će tokom implementacije uočiti promjene nastale uslijed okolišnih i društvenih uticaja projektnih aktivnosti, koji proizlaze iz građevinskih radova. Ove osobe pogođene projektom će vjerovatno biti pod uticajem poremećaja izazvanih prometom teških vozila iz projekta, građevinskim uticajima, pod uticajem buke i vibracija itd., ali mogu imati koristi i od mogućnosti zapošljavanja povezanih s projektom.
	Osobe pogođene otkupom zemlje	Informacije o gubitku imovine koji se može pripisati potrebi za implementaciju projektnih aktivnosti.
	Radnici vodovodnih preduzeća (VP)	Pitanja zaštite na radu
Vladini akteri	VP "Rad" Tešanj VP "Bročanac" Čitluk VP "Vodovod i kanalizacija" Gračanica VP "Vodovod i kanalizacija" Široki Brijeg	Učešće u realizaciji izvedbenih i projektnih radova. Poboljšanje održivosti i efikasnosti pružanja vodnih usluga.
	Općine Čitluk, Tešanj i gradovi Gračanica i Široki Brijeg - Usluge prostornog uređenja i zaštite okoliša	Učešće u realizaciji projekta, informiranje građana o projektnim aktivnostima. Administrativno voditi postupak otkupa zemljišta. Voditi aktivnosti uključivanja interesnih strana na općinskom nivou i nivou zajednice tokom otkupa zemljišta i građevinskih radova, koordinacija sa JIP-om na terenskim aktivnostima, lokalne kontakt tačke za MZŽ.
Ostale interesne strane		
Vladini akteri na svim nivoima	Federalno ministarstvo finansija	Nadzor nad zajmovima na nivou FBiH.
	Ministarstvo finansija i trezora BiH	Zajmoprimac Finansijsko upravljanje budžetom BiH, uključivanje garancija BiH, ovlaštene osobe za isplatu
	JIP FBiH smještena u Federalnom ministarstvu poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva (FMPVŠ)	Upravljanje i provedba projekta, nadzor, praćenje i izvještavanje, program provedbe, upravljanje okolišnim i društvenim rizicima, upravljanje žalbama, provedba i koordinacija PUIS-a, usmjeravanje i koordinacija aktivnosti uključivanja interesnih strana i aktivnosti nabavke i finansijskog upravljanja u FBiH, prikupljanje povratnih informacija interesnih strana putem regionalnih radionice, anketa o zadovoljstvu i bilateralnih sastanaka, upravljanje mehanizmom za rješavanje žalbi na nivou projekta, redovno informiranje o žalbama putem izvještaja o praćenju;
	Federalno ministarstvo prostornog uređenja	Glavni organ za prostorno uređenje i građevinske dozvole na nivou FBiH. Iskustvo u izdavanju građevinskih dozvola na nivou FBiH.
	Federalno ministarstvo zdravlja	Predlaganje mjera vezanih za implementaciju projekta za vrijeme pandemije COVID-19
	Kantonalna ministarstva za upravljanje vodama	Izdavanje vodnih dozvola na kantonalnom nivou
	Kantonalna ministarstva za zaštitu okoliša i prostorno uređenje	Izdavanje okolišnih i građevinskih dozvola na kantonalnom nivou. Ažuriranje prostornih planova, odgovaranje na zahtjeve za upravljanje OID rizicima; olakšavanje obrade zahtjeva za informacijama i žalbi prenošenjem na JIP i upravljanje postupkom otkupa zemljišta.
	Agencija za vodno područje rijeke Save	Pružanje tehničke podrške JIP-u, zaštita kvaliteta i racionalno korištenje raspoloživih količina vode i izdavanje vodnih dozvola na nivou FBiH.
	Agencija za vodno područje Jadranskog mora	Pružanje tehničke podrške JIP-u, zaštita kvaliteta i racionalno korištenje raspoloživih količina vode i izdavanje vodnih dozvola na nivou FBiH.



Identificirane konkretne interesne strane		Zainteresiranost za projekt
	Svjetska banka	Glavni investitor, odobravanje zajma, podrška provedbi zajma i praćenje poštivanja obaveza i postizanje ciljeva razvoja projekata.
	Državni sekretarijat za ekonomske poslove švicarske savezne vlade (DSEP ŠSV)	Koncedent, Podrška za provedbu kredita
Organizacije civilnog društva	Zajednica općina i gradova	Uticao implementacije projekta na lokalne zajednice, obuhvaćene realizacijom Projekta. Projektni zahtjevi i uvjeti koje bi administrativne službe trebale ispuniti u cilju implementacije projekta.
	Udruženje poslodavaca komunalne privrede u Federaciji Bosne i Hercegovine	Učešće u realizaciji projekta Pružanje tehničke podrške JIP-u.
	Mediji na nivou FBiH (Radio, TV, novine)	Omogućava široko i redovno širenje informacija u vezi sa projektom, osigurava njegovu vidljivost i olakšava angažman interesnih strana
	Nevladine organizacije u FBiH	Zaštita vodnih područja, prirodnih područja i biodiverziteta na lokacijama provedbe projekta.
	Građevinski radnici	Pitanja zaštite na radu
<b>Ranjive grupe</b>		
Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi su potencijalno nesrazmjerno pogođeni i manje sposobni da iskoriste mogućnosti koje projekt nudi zbog specifičnih poteškoća u pristupu i/ili razumijevanju informacija o projektu		Uključenost u provođenje poboljšanja u sistemima vodosnabdijevanja i kanalizacije na spomenutim projektnim lokacijama. Sudjelovanje u davanju povratnih informacija o njihovim problemima, problemima u vezi s vodnim uslugama i sanitarnim uvjetima.

### 4.3 Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi

Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi potencijalno su nesrazmjerno pogođeni i manje sposobni da iskoriste mogućnosti koje projekt nudi zbog specifičnih poteškoća u pristupu i/ili razumijevanju informacija o projektu i njegovim okolišnim i društvenim uticajima i strategijama ublažavanja. Također je vjerovatnije da će takve grupe biti isključene iz procesa savjetovanja. Tu su uključene i grupe do kojih je teško doći zbog komunikacijskih prepreka (jezik, nepismenost) i one koje se nalaze na neformalnom tržištu stanova ili u okvirima neformalne ekonomije i grupe koje su vrlo siromašne i kojima je teško da plate redovne cijene.

Pojedinci ili grupe koji su u nepovoljnom položaju/ugroženi na projektnom području uključuju „domaćinstva sa niskim prihodima“; žene; mlade; domaćinstva koja vode žene; domaćinstva koja vode starije osobe (≥ starosna dob za penziju) bez ikakvog drugog člana domaćinstva koji donosi prihode; osobe s ograničenom pokretljivošću; ili osobe sa invaliditetom; žene u ruralnim zajednicama, romske grupe, pojedinci i prebivališne zajednice. Razne vrste barijera mogu uticati na sposobnost takvih grupa da artikuliraju svoje brige i prioritete u vezi sa uticajima projekata. Romska populacija svrstana je u kategoriju najugroženijih društvenih grupa, posebno Romkinje, jer su manje obrazovane od Roma. U slučaju da imaju posao, što je vrlo rijetko, to je obično neki neprijavljeni i slabije plaćeni posao. Mnoge romske porodice ozbiljno su pogođene ekonomskim posljedicama pandemije Covid-19 jer su izgubile nesigurni posao. Žene u mnogim seoskim zajednicama i odjeću peru ručno, uz ostale kućne poslove. Čak i ako žive u blizini vodovoda ili kanalizacije, neke porodice sa niskim prihodima nisu povezane na takve sisteme. Za osobe sa invaliditetom u jednoj od općina u uzorku kaže se da žive u vrlo lošim uvjetima i često su isključene iz vodosnabdijevanja zbog nagomilanih neplaćenih računa. Stariji građani, muškarci i žene od 65 i više godina mogu biti dobra, ali podcijenjena ciljna grupa za angažman građana.

Za svaki podprojekt provest će se procjena ranjivosti kao dio pripreme projekta i te informacije će se iskoristiti i za Plan preseljenja, ako je potrebno, i za potrebu prilagođavanja metoda angažmana, te pristupa kako je predviđeno u ovom Planu uključivanja interesnih strana kako bi se premostile sve prepreke u angažmanu koje proizlaze iz ranjivosti.

#### 4.4 Rodna analiza, aktivnosti i pokazatelji

Intervencije predložene projektima neće u potpunosti imati predviđeni ekonomski i socijalni efekat, ako svi pripadnici ciljane populacije i krajnji korisnici, bez obzira na spol, ne budu sudjelovali u procesu donošenja odluka i ne budu imali pristup poboljšanim objektima.

U Procjeni rodni razlika u BiH Svjetske banke za 2015. navodi se da se BiH odriče 16 posto svog bruto nacionalnog dohotka zbog rodni razlika u učešću radne snage. Naglašeno je da se zakoni koji zabranjuju rodnu diskriminaciju ne provode zbog nedosljednosti u sistemu i tradicionalnih patrijarhalnih društvenih normi. Žene sa visokim obrazovanjem duže čekaju da pronađu posao od muškaraca s ekvivalentnim obrazovanjem. U 2010. godini u Federaciji BiH bilo je ukupno 438.949 zaposlenih osoba, od čega 266.731 žena (39,2%). Podaci o broju zaposlenih žena i muškaraca u svim kantonima FBiH također pokazuju da žene manje učestvuju na tržištu rada u odnosu na muškarce, u rasponu od 35,0% (Tuzlanski kanton) do 43,9% (Kanton Sarajevo). Prateći trendove, možemo vidjeti da se ukupna stopa zaposlenosti nije mnogo mijenjala u promatranom periodu i da je učešće žena, općenito, ostalo na oko 40%. Zabrinjavajuće je da je čak 15,6% mladih muškaraca aktivnije od žena u FBiH, dok je prosječna razlika u zemljama EU 5,8%. Žene su također zastupljene među najniže plaćenim radnicima na tržištu rada, više žena radi sa skraćenim radnim vremenom, a više ih je i na neplaćenom radu kao ispomoć.<sup>15</sup> Što se tiče vodni projekata, žene su važna interesna strana, jer je većina kućanski aktivnosti koje ovise o vodi, poput kuhanja, čišćenja i pranja, uvijek odgovornost žena i one nesrazmjerno trpe ako dođe do prekida u vodosnabdijevanju, u slučaju restrikcija u vodosnabdijevanju ili ako voda nije za piće.

Tokom izrade ovog Plana uključivanja interesni strana pripremljena je *Analiza rodni razlika i angažmana građana* kao samostalni dokument. Analiza pokazuje da su žene u cjelini nedovoljno zastupljene u vodnom sektoru u BiH (samo 22,6% svih radnika u konsultovanim vodovodnim preduzećima na projektnom području). Podjela poslova zasnovana na spolu prisutna je u konsultovanim vodovodnim preduzećima. Spekatar poslova pogodni za žene u komunalnom preduzeću proširio se i uključuje inženjere, ali ostali tehnički poslovi rezervirani su za muškarce. Niska zastupljenost žena na određenim tehničkim poslovima određena je malim brojem žena koje pohađaju obrazovanje koje zahtijeva vodni sektor. Od svih zaposlenih žena u vodovodnim preduzećima koja su uključena u uzorak, 31,4% su inženjeri i menadžeri. Najviša vodeća mjesta zauzimaju muškarci (u BiH je samo nekoliko direktora vodovodni preduzeća žena). Razlika u plaćama među spolovima postoji, ali u korist žena, jer žene u prosjeku zauzimaju bolje plaćene pozicije. Prosječna plaća u vodovodnim preduzećima koja su uključena u uzorak iznosi 982,67 KM za muškarce i 1.116,37 KM za žene, što pokazuje rodni jaz od 13,61%. Žene u značajnoj mjeri sudjeluju u lokalnim mehanizmima odlučivanja.

Konsultacije će aktivno uključiti članove zajednice, bez obzira na spol, kako bi se osiguralo efikasno učešće javnosti. Projekt će promovirati pristup zapošljavanju i pružanju usluga. U ciljnom području podrške razvoju efikasnijeg tržišta zemljišta i imovine, primjećuje se da se imovina gotovo uvijek registrira na muškarce, što ženskim članovima domaćinstva otežava učestvovanje u podjeli koristi i donošenju odluka u vezi s preseljenjem. Pokazatelji razvoja projekta (PDI) uključuju ukupan broj ljudi koji imaju koristi od poboljšanih usluga vodosnabdijevanja i kanalizacije kao rezultat projekta, te broj osoblja vodovodni preduzeća koje učestvuju u programima izgradnje kapaciteta razvrstanih po spolu.

#### 4.5 Angažiranje građana

Kao što je navedeno u *Analizi rodni razlika i angažmana građana* izrađenoj za ovaj projekt, i interesne strane i predstavnici komunalni preduzeća izvještavaju o visokom stepenu međusobne komunikacije o pitanjima koja se neposredno tiču kupaca (poput računa za vodu, isključenja, curenja). Kanali komunikacije su prije svega lični kontakti u prostorijama komunalni preduzeća, zatim putem telefona, te elektronički putem e-pošte i Vibera. Građani smatraju da postoji dvosmjerna komunikacija sa njihovim komunalnim preduzećem, iako misle da bi to komunalno preduzeće moglo uzeti u obzir više njihovih prijedloga. Važno pitanje je da građani uglavnom ne

<sup>15</sup><https://www.gcfbih.gov.ba/project/trziste-rada/>

znaju dovoljno o problemima koji utiču na sektor, od stalnog nedostatka resursa za rad i održavanje, do niskih cijena koje ne pokrivaju troškove i naknadnih redovnih budžetskih transfera za ublažavanje gubitaka od komunalnih usluga.

Mehanizmi za rješavanje žalbi (MZŽ) postoje u anketiranim komunalnim službama, ali nisu svi dovoljno snažni. To su formalni mehanizmi odgovornosti da građani daju povratne informacije o javnim službama kada se pojave problemi. Povratne informacije i žalbe pojedinaca su dozvoljene i mogu se poslati e-poštom, telefonom i lično. Smatra se da je najefikasniji postupak direktni kontakt, posjeta komunalnom preduzeću. Povratne informacije se također prikupljaju u anketi i komunalnim izvještajima kako bi se objedinile i koristile za poboljšanje usluga.

Konsultativni sastanci mogu stvoriti dugoročni dijalog o politikama između građana i vodvodnog preduzeća. Lokalne zajednice ili organizacije civilnog društva ih mogu olakšati. Ti bi sastanci trebali biti redovni, najmanje četiri puta godišnje i dobro strukturirani, što bi rezultiralo akcionim planom koji će biti orijentiran na rezultate i koji će identificirati aktere odgovorne za njegovu provedbu. Pored toga, mogu se uvesti fokusne grupe i kartice rezultata zajednice kako bi se prikupile povratne informacije od korisnika usluga i poboljšala komunikacija između zajednica i pružaoca usluga. Žene u značajnoj mjeri sudjeluju u lokalnim mehanizmima odlučivanja. Kao što je navedeno u Analizi, sastanci za savjetovanje građana trebali bi biti rodno uravnoteženi i žene bi trebale biti izričito pozvane da sudjeluju u dijalogu o politikama. Komunalne službe mogu osigurati da se ženske organizacije i druge organizacije, poput mladih i penzionera, dosegnu za distribuciju pozivnica i osiguravanje širokog predstavljanja građana. Alternativno, mogu se održati manji i fokusiraniji konsultativni događaji kako bi se potaklo učešće žena, posebno žena iz ranjivih grupa, gdje bi se mogle osjećati slobodnije da govore.

Veća uključenost građana (UG) u upravljanje vodnim sektorom kroz podizanje i promociju sektora vodnih usluga na svim nivoima u BiH bit će ključni za uspjeh projekta. Strategija uključenosti građana podržala bi nove reformske prvake na lokalnom i federalnom nivou pružajući im informacije o problemima koji utiču na sektor (npr. resursi, povrat troškova, itd.) i tražila povratne informacije od građana, kao i komunikacijske alate, poruke i širenje dobre prakse. Civilno društvo bi bilo mobilizirano da prati rad komunalnih službi i konstruktivno zahtijeva poboljšanja u pružanju usluga. Projekt će istražiti mogućnost uspostavljanja korisničkih grupa na nivou zajednice koje vrše nadzor nad radom komunalne službe ili uspostavljanja participativnih mehanizama putem kojih građani ocjenjuju uspješnost komunalnih usluga, poput redovnih anketa o zadovoljstvu kupaca, izvještaja građana, ili društvene revizije. Takve povratne informacije mogle bi se uključiti kao dio izvještaja o referentnim vrijednostima koje treba izraditi svako komunalno preduzeće. Uključit će se mjere kako bi se osiguralo da žene kao i muškarci imaju glas u zajednici. Početni korak mogao bi biti aktiviranje javnog razgovora o izazovima u sektoru i mogućim putevima za njihovo rješavanje (tj. što se već događa redovnim sastancima s drugim razvojnim partnerima i sudjelovanjem u različitim platformama kao što su platforma za dijalog, nacionalne konferencije o vodama i drugo). Za angažman građana na nivou općina i vodovoda, mjere bi uključivale poboljšane sisteme povratnih informacija kupaca, formaliziranje zastupljenosti kupaca u nadzoru nad komunalnim službama, kao i kampanje društvene mobilizacije i komunikacije za rješavanje povećanja cijena i stvaranje spremnosti za plaćanje centraliziranih usluga. Odgovarajući UG pokazatelj će se identificirati i dalje razmotriti s klijentom prije procjene.

#### 4.5 Širenje interesnih strana

Ovaj projekt će imati pretežni broj grupa ljudi i ekonomski diferenciranih grupa koje su zainteresirane za projekt na različitim nivoima. Projekt će možda trebati revidirati listu interesnih strana i provjeriti da li postoji potreba za proširivanjem liste i saradnjom s drugim interesnim stranama tokom projekta. To će se olakšati popunjavanjem upitnika za proširenje interesnih strana u nastavku na kritičnim tačkama tokom provedbe Projekta (npr. nakon prvog poziva za podnošenje prijedloga, srednjoročnih, značajnih promjena u izgledu projekta, itd.). Potencijalno ažuriranje bit će dio segmenta praćenja i evaluacije (M&E) projekta.

Tabela 7: Upitnik za proširenje i ažuriranje

UPITNIK ZA PROŠIRENJE I AŽURIRANJE INTERESNIH STRANA	
<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE  <i>Ako je odgovor NE, projekt treba proširiti listu interesnih strana</i>	<p>Je li naš trenutni popis usmjeren na relevantne interesne strane koje su važne za naše sadašnje i buduće aktivnosti?</p> <p><i>(Odgovori bi se trebali zasnivati na poznavanju projekta, primljenim povratnim informacijama i registriranim žalbama koje se bave neadekvatnim terenskim radom i povratnim informacijama od službi za proširenje i tehničku pomoć tokom njihovog angažmana.)</i></p>
<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne  <i>Ako je odgovor NE, procjenu potreba treba ponovo pregledati ili izvršiti dopunsku provjeru i ponovo pregledati listu interesnih strana</i>	<p>Da li dobro razumijemo odakle dolaze interesne strane, šta one mogu poželjeti, da li bi bile zainteresirane za sudjelovanje u projektu i zašto?</p> <p><i>(Odgovori bi se trebali zasnivati na učestalosti pristupanja interesnim stranama putem komunikacijskih kanala koji nisu projekti, sa prijedlogom za uključivanje grupa ili prihvatljivih aktivnosti itd..)</i></p>
<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne  <i>Ako je odgovor NE, trebalo bi revidirati listu interesnih strana, kao i kriterije za prijem i ocjenu</i>	<p>Da li se trenutna strategija angažmana fokusira na adekvatne potencijalne korisnike projekta iz ranjivih grupa?</p> <p><i>(Odgovori bi se trebali zasnivati na evidenciji angažmana interesnih strana u odnosu na rodne aspekte i žalbe koje su primile žene, fokusirajući se na nedovoljno uključivanje i/ili pristup projektnim prednostima.)</i></p>

## 5 PROGRAM UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA

### 5.1 Principi uključivanja interesnih strana

Kako bi se udovoljilo pristupima najbolje prakse, projekt će primijeniti sljedeće principe angažmana interesnih strana:

- *Pristup otvorenosti i vijeka trajanja*: javne konsultacije o projektu bit će organizirane tokom čitavog vijeka trajanja, provodiće se na otvoren način, bez vanjskih manipulacija, uplitanja, prisile ili zastrašivanja;
- *Informirano sudjelovanje i povratne informacije*: informacije će se pružati i široko distribuirati među svim interesnim stranama u odgovarajućem formatu; pružaju se mogućnosti za dostavljanje povratnih informacija interesnih strana, za analizu i rješavanje komentara i nedoumica;
- *Inkluzivnost i osjetljivost*: vrši se identifikacija interesnih strana kako bi se podržala bolja komunikacija i izgradili efikasni odnosi. Proces učešća u projektima je inkluzivan. Sve interesne strane se u svakom trenutku potiču da budu uključene u proces konsultacija. Svim interesnim stranama omogućen je jednak pristup informacijama. Osjetljivost na potrebe interesnih strana ključni je princip na kojem se zasniva odabir metoda angažmana. Posebna pažnja posvećena je ranjivim grupama.

### 5.2 Svrha programa uključivanja interesnih strana

Ovaj Plan uključivanja interesnih strana osmišljen je tako da uspostavi efikasnu platformu za produktivnu interakciju sa pogođenim stranama i ostalim interesnim stranama u ishodu provedbe projekta. Značajan angažman interesnih strana tokom projektnog ciklusa važan je aspekt dobrog upravljanja projektima i pruža mogućnosti za sljedeće:

- Osiguranje smislenosti angažmana građana,
- Traženje povratnih informacija za pružanje informacija za dizajn projekta, implementaciju, praćenje i evaluaciju,
- Pojašnjenje ciljeva projekta, opsega i upravljanje očekivanjima,
- Procjenu i ublažavanje projektnih rizika,
- Bolje projektne rezultate i koristi,
- Širenje informacija i materijala o projektu,
- Rješavanje žalbi na projekt.

### 5.3 Objavljivanje informacija

Tabela 8 ukratko opisuje kakve će se informacije otkriti i u kojim formatima, te vrste metoda koje će se koristiti za saopštavanje ovih informacija kako bi se ciljao široki spektar grupa interesnih strana.

Prilog B. pruža obrazac za dokumentovanje aktivnosti uključivanja interesnih strana.

Tabela 8: Opis metoda otkrivanja informacija

Kanal otkrivanja	Informacije/dokumenti koji se otkrivaju	Ciljane interesne strane	Učestalost	Odgovornosti
Web stranice Federalnog ministarstva poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, općina/gradova, kao i vodovodnih preduzeća uključenih u projekte (namjenski dio o projektu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projektna dokumentacija (uključujući ovaj PUIS) i izvještaji</li> <li>Redovna ažuriranja o razvoju projekata</li> <li>Tromjesečni izvještaji o napretku projekta</li> <li>Detalji o mehanizmu za žalbe, zajedno sa elektronskim obrascem za podnošenje žalbe</li> <li>Podaci za kontakt JIP-a u FBiH i TIP-a u općinama/gradovima uključenim u projekt</li> <li>Letak koji sadrži informacije o mehanizmu za rješavanje žalbi na projekat (MZŽ)</li> <li>Rezultati anketa o zadovoljstvu korisnika</li> <li>Sažeci aktivnosti uključivanja interesnih strana(format Aneksa B)</li> </ul>	Sve interesne strane	Tromjesečno, osim zbirnih rezultata anketa o zadovoljstvu korisnika (godišnje) i sažetaka aktivnosti angažmana interesnih strana (polugodišnje)	JIP- FMPVŠ TIP - Projektom obuhvaćene općine/gradovi i vodovodna preduzeća
Mediji, uključujući tradicionalne i društvene medije - namjenski projekt Facebook, Twitter stranice)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Najave projekata i aktivnosti angažmana</li> <li>Pozivi na javne konsultacije</li> <li>Informacije o planiranim sastancima ili dostupnost projektnih informacija</li> <li>Kratki izvještaji o napretku projekta</li> </ul>	Sve interesne strane	Redovno u skladu sa dinamikom projekta	JIP- FMPVŠ TIP - Projektom obuhvaćene općine/gradovi i vodovodna preduzeća
Email	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pozivi na konsultativne sastanke</li> <li>Projektna dokumentacija</li> </ul>	Vladini akteri; agencije za vodu, lokalne zajednice, OCD	Prema potrebi	JIP- FMPVŠ TIP - Projektom obuhvaćene općine/gradovi i vodovodna preduzeća
Oglasne table općina/gradova i vodovodnih preduzeća i/ili interna IT mreža	<ul style="list-style-type: none"> <li>Letak koji sadrži informacije o projektu MZŽ</li> </ul>	Radnici vodovodnih preduzeća, ljudi koji žive u području pogođenom projektom	Početak projektnih aktivnosti	JIP- FMPVŠ TIP - Projektom obuhvaćene općine/gradovi i vodovodna preduzeća
Sastanci, obuke i pisana uputstva na licu mjesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projekt MZŽ, mjere zaštite na radu, rizici tokom građevinskih radova, mjere predostrožnosti pri upravljanju otpadom i opasnim materijalima, PPE (lična zaštitna oprema), itd.</li> </ul>	Radnici angažirani u fazi izgradnje, Radnici vodovodnih preduzeća angažirani u aktivnostima provedbe projekta  Lokalne zajednice	Prije početka izgradnje, nadogradnje i modernizacije vodne infrastrukture i kontinuirano prema potrebi	JIP- FMPVŠ, TIP - Projektom obuhvaćene općine/gradovi i vodovodna preduzeća, Udruženje poslodavaca komunalne privrede u FBiH

## 5.4 Planirane aktivnosti uključivanja interesnih strana

Aktivnosti uključivanja interesnih strana trebaju određenim grupama interesnih strana pružiti relevantne informacije i mogućnosti da izraze svoje stavove o temama koje su im važne. Tabela u nastavku predstavlja aktivnosti angažmana interesnih strana predviđene projektom. Vrste aktivnosti i njihova učestalost prilagođene su trima glavnim fazama projekta:

1. Priprema projekta (uključujući izgled projekta, osiguravanje dobavljača i zalihe);
2. Izgradnja;
3. Faza nakon izgradnje i eksploatacije.

Da bi se osigurala odgovarajuća zastupljenost i učešće različitih interesnih strana, projekt će se oslanjati na različite metode i tehnike. Strategija za uključivanje interesnih strana uzima u obzir ograničenja koja postavlja trenutna pandemija COVID-19 i opsežnije se oslanja na mrežne i daljinske alate (TV, radio, telefon, web stranice) kako bi udovoljila potrebi za socijalnim distanciranjem<sup>16</sup>. U budućnosti, kada više ne bude potrebno slijediti epidemiološke mjere, ove metode uključivanja mogu se prilagoditi. Metode koje će se koristiti tokom provedbe projekta za savjetovanje s ključnim grupama interesnih strana, uzimajući u obzir potrebe krajnjih korisnika, a posebno ranjivih grupa, opisane su u Tabeli 9.

---

<sup>16</sup> Izrađena u skladu sa smjernicama iz dokumenta Svjetske banke „Tehnička napomena: Javne konsultacije i uključivanje interesnih strana u operacije koje podržava SB, kada postoje ograničenja u održavanju javnih sastanaka“ (mart, 2020.).

Tabela 9: Sažetak predložene strategije za konsultacije

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korištena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
Faza 1: Priprema projekta (Objavljivanje ESMF / RPF / ESMP / PUIS, izgled projekta, osiguravanje dobavljača i nabavka zalih)	<p><b>Strane pogođene projektom (građani) i ranjive grupe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ljudi pogođeni otkupom zemljišta;</li> <li>Ljudi koji borave u projektnom području;</li> <li>Ranjiva domaćinstva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces otkupa zemljišta;</li> <li>Pomoć u prikupljanju službenih dokumenata za ranu registraciju zemljišta;</li> <li>Otkrivanje projektne dokumentacije;</li> <li>Obim i obrazloženje projekta;</li> <li>Principi za zaštitu i zdravlje na radu;</li> <li>Mogućnosti preseljenja i ponovna uspostava izvora sredstava za život;</li> <li>Podizanje svijesti o rodno zasnovanom nasilju (RZN) / seksualnom iskorištavanju i zlostavljanju (SIZ) / seksualnom uznemiravanju (SU);</li> <li>Postupak rješavanja žalbi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi/radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i osobe sa invaliditetom);</li> <li>Sastanci licem u lice;</li> <li>Građanski konsultativni sastanci;</li> <li>Komunikacija putem masovnih medija/ društvenih medija - Facebook;</li> <li>Objavljivanje pisanih informacija - Brošure, plakati, flajeri, leci, web stranice;</li> <li>Informativne table u prostorijama MZ, općina/gradova i vodovodnih preduzeća;</li> <li>Mehanizam za rješavanje žalbi;</li> <li>OPP istraživanje - prije završetka preseljenja;</li> <li>Bodovne kartice zajednice;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sastanci o pokretanju projekta u općinama i lokalnim zajednicama pogođenim projektom;</li> <li>Mjesečni internetski sastanci u općinama pogođenim projektima;</li> <li>Istraživanje OPP-a u općinama i lokalnim zajednicama pogođenim projektom;</li> <li>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija i zvaničnih web stranica općina (prema potrebi);</li> <li>Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, općina/gradova i vodovodnih preduzeća (kontinuirano).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JIP (konsultanti za okoliš i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP - Općine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćena projektom;</li> <li>Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima;</li> <li>RAP konsultant;</li> <li>Općinski odbori za žalbe.</li> </ul>
	<p><b>Ostale pogođene strane (vladini akteri)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Općine i gradovi lokalne uprave;</li> <li>Vodovodna preduzeća u odabranim općinama i gradovima</li> <li>Katastarski uredi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otkrivanje projektne dokumentacije;</li> <li>Proces otkupa zemljišta;</li> <li>Uknjiženje zemljišnih parcela;</li> <li>Mogućnosti preseljenja i obnavljanja sredstava za život;</li> <li>Opseg projekta, obrazloženje i principi OID;</li> <li>Postupak rješavanja žalbi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sastanci licem u lice;</li> <li>Virtualni javni sastanci s osobama pogođenim projektom (OPP).</li> </ul>	Sedmično (prema potrebi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP - Općine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom;</li> <li>Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima;</li> <li>Konsultant za RAP.</li> </ul>
	<p><b>Ostale interesne strane (građani)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Štampa i mediji na nivou FBiH;</li> <li>NGO;</li> <li>Šira javnost, osobe koje traže posao;</li> <li>Preduzeća i poslovne organizacije;</li> <li>Radničke organizacije.</li> </ul> <p><b>(Vladini akteri)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ministarstva FBiH</li> <li>Odjeli lokalne uprave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Postupak otkupa zemljišta;</li> <li>Konsultacije u vezi sa RZN/SIZ/SU;</li> <li>Postupak mehanizma za rješavanje žalbi;</li> <li>Otkrivanje projektne dokumentacije;</li> <li>Opseg projekta, obrazloženje informacija o projektu i okolišni i društveni (OID) principi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i osobe sa invaliditetom);</li> <li>Komunikacija putem masovnih/ društvenih medija - Facebook;</li> <li>Objavljivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, kompleti za odnose s javnošću, web stranica;</li> <li>Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, općina/gradova i vodovodnih preduzeća;</li> <li>Mehanizam za rješavanje žalbi;</li> <li>Projektni obilasci za medije, lokalne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sastanci o pokretanju projekta u općinama i lokalnim zajednicama pogođenim projektom;</li> <li>Mjesečni online sastanci u općinama pogođenim projektom;</li> <li>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija i zvaničnih web stranica općina (prema potrebi);</li> <li>Informativne table sa brošurama/plakatima/lecima u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima;</li> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP - Općine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom;</li> </ul>



Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korištena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
	(općina i gradova);		<p>predstavnike;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oglasna tabla za zapošljavanje.</li> </ul> <p>Rješavala bi se pitanja vezana za RZN/SIZ/SU, a sviješću o tom pitanju, uključujući promjenu mišljenja o tom pitanju od strane šireg društva, bavile bi se izvršne agencije, uključujući lokalne NGO i NGO koje se posebno bave pitanjem RZN/SIZ/SU-a.</p>	<p>prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, općina/gradova i vodovodnih preduzeća (kontinuirano)</p>	
	<p><b>Ostale interesne strane (vladini akteri)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ostali vladini odjeli od kojih se traže dozvole / odobrenja;</li> <li>Ostali programeri projekata koji se oslanjaju na projekt ili su u njegovoj blizini i njihovi finansijeri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informacije o projektu - opseg i obrazloženje i okolišni i društveni principi;</li> <li>Koordinacione aktivnosti;</li> <li>Proces otkupa zemljišta;</li> <li>Postupak rješavanja žalbi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sastanci licem u lice;</li> <li>Poziv na virtualne javne sastanke</li> </ul>	Prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP – projektom obuhvaćene općine/gradovi i vodovodna preduzeća;</li> <li>Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima.</li> </ul>
	<p><b>Ostale interesne strane (građani)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ostalo osoblje JIP-a;</li> <li>Konsultanti za nadzor;</li> <li>Inženjeri za izgled i razvoj projekta;</li> <li>Izvođači, podizvođači, pružaoci usluga, dobavljači i njihovi radnici/radna snaga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informacije o projektu - opseg i obrazloženje i okolišni i društveni principi;</li> <li>Obuka o ESMF / ESMP zahtjevima i drugim planovima za pod-upravljanje;</li> <li>Podizanje svijesti o RZN/SIZ/SU i obuka o kodeksu ponašanja izvođača (koji će da sadrži pitanja u vezi sa RZN/SIZ/SU);</li> <li>Postupak mehanizma za rješavanje žalbi;</li> <li>Povratne informacije o izvještajima konsultanta/ izvođača..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online treninzi i radionice;</li> <li>Sastanci licem u lice, samo ako je potrebno;</li> <li>Poziv na virtualne javne sastanke, virtualne treninge / radionice;</li> <li>Podnošenje potrebnih izvještaja.</li> </ul>	Prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP – projektom obuhvaćene općine/ gradovi i vodovodna preduzeća;</li> <li>Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima.</li> </ul>
Faza 2: Izgradnja	<p><b>Projektom pogođene strane (građani) i ranjive grupe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Osobe pogođene otkupom zemljišta;</li> <li>Osobe koje borave u projektnom području;</li> <li>Ranjiva domaćinstva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Postupak otkupa zemljišta (uknjiženje zemljišta; stope i metodologija za naknade; ponovna uspostava sredstava za život)</li> <li>Postupak mehanizma za rješavanje žalbi;</li> <li>Utjecaji na zdravlje i sigurnost (mjere sigurnosti vezane za izgradnju);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i osobe sa invaliditetom);</li> <li>Građanski konsultativni sastanci,</li> <li>Individualni rad na terenu sa OPP;</li> <li>Komunikacija putem masovnih/ društvenih medija - Facebook;</li> <li>Objavlivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, web stranica</li> <li>Informativne table u prostorijama lokalnih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mjesečni/kvartalni sastanci u svim pogođenim općinama i selima u toku izgradnja;</li> <li>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi);</li> <li>Informativne table sa brošurama/plakatima/lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP – projektom obuhvaćene općine/gradovi i vodovodna preduzeća;</li> <li>Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima;</li> <li>Konsultanti za nadzor i RAP;</li> <li>Izvođač / podizvođači;</li> <li>NGO / treneri;</li> </ul>

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korištena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mogućnosti zapošljavanja;</li> <li>Razlozi za zabrinutost za okoliš;</li> <li>Podizanje svijesti RZN/SIZ/SU;</li> <li>Status projekta.</li> </ul>	zajednica, općina/gradova i vodovodnih preduzeća; <ul style="list-style-type: none"> <li>Oglasna ploča(e) na gradilištima</li> <li>Mehanizam za rješavanje žalbi;</li> <li>Lokalni mjesečni bilten;</li> <li>Bodovne kartice zajednice;</li> <li>Anketa građana/OPP - po završetku preseljenja i / ili izgradnje.</li> </ul>	općina/gradova i vodovodnih preduzeća (kontinuirano).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Općinski odbori za žalbe.</li> </ul>
	<b>Ostale pogođene strane (vladini akteri)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Općine i gradovi lokalne uprave;</li> <li>Vodovodna preduzeća u odabranim općinama i gradovima</li> <li>Katastarski uredi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Postupak otkupa zemljišta;</li> <li>Uknjiženje zemljišnih parcela;</li> <li>Mogućnosti preseljenja i obnavljanja sredstava za život;</li> <li>Opseg projekta, obrazloženje i OID principi;</li> <li>Postupak mehanizma za rješavanje žalbi;</li> <li>Status projekta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sastanci licem u lice;</li> <li>Virtualni javni sastanci s projektom pogođenim stranama.</li> </ul>	Sedmično (prema potrebi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP - općine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom;</li> <li>Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima;</li> <li>Konsultanti za nadzor i RAP;</li> <li>Izvođač/podizvođači.</li> </ul>
	<b>Ostale interesne strane (građani)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Štampa i mediji na nivou FBiH;</li> <li>NGO;</li> <li>Šira javnost, osobe koje traže posao, turisti;</li> <li>Preduzeća i poslovne organizacije;</li> <li>Radničke organizacije.</li> </ul> <b>(Vladini akteri)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ministarstva FBiH</li> <li>Odjeli lokalne uprave (općine i gradovi);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informacije o projektu - opseg i obrazloženje i okolišna i društveni principi;</li> <li>Koordinacione aktivnosti;</li> <li>Proces otkupa zemljišta;</li> <li>Utjecaji na zdravlje i sigurnost;</li> <li>Mogućnosti zapošljavanja;</li> <li>Razlozi za zabrinutost za okoliš;</li> <li>Konsultacije u vezi sa RZN/SIZ/SU;</li> <li>Postupak rješavanja žalbi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i osobe sa invaliditetom);</li> <li>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija - Facebook;</li> <li>Objavljivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, kompleti za odnose s javnošću, web stranica;</li> <li>Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, općina / gradova i vodovodnih preduzeća;</li> <li>Žalbeni mehanizam;</li> <li>Projektni obilasci za medije, lokalne predstavnike;</li> <li>Oglasna ploča(e) na gradilištima.</li> </ul> <p>Rješavala bi se pitanja vezana za RZN/SIZ/SU, a sviješću o tom pitanju, uključujući promjenu mišljenja o tom pitanju od strane šireg društva, bavile bi se izvršne agencije, uključujući lokalne NGO i NGO koje se posebno bave pitanjem RZN/SIZ/SU -a.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mjesečni / kvartalni sastanci u svim pogođenim općinama u kojima je izgradnja u toku i lokalnim zajednicama;</li> <li>Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi);</li> <li>Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, općina/gradova i vodovodnih preduzeća (kontinuirano).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odjel za otkup zemljišta za općinama i gradovima;</li> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP - općine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom.</li> </ul>
	<b>Ostale interesne strane (građani)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ostalo osoblje JIP-a;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informacije o projektu - opseg, obrazloženje i okolišna i društveni principi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sastanci licem u lice;</li> <li>Treninzi / radionice;</li> <li>Pozivi na sastanke javnosti / zajednice</li> </ul>	Prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> <li>JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>TIP - općine/gradovi i</li> </ul>

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korištena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konsultanti za nadzor;</li> <li>▪ Izvođač, podizvođači, pružaoci usluga, dobavljači i njihovi radnici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obuka o ESMF / ESMP zahtjevima i drugim planovima za pod-upravljanje;</li> <li>▪ Podizanje svijesti o RZN/SIZ/SU i obuka o kodeksu ponašanja izvođača (koji će da sadrži pitanja u vezi sa RZN/SIZ/SU);</li> <li>▪ Postupak mehanizma za rješavanje pritužbi;</li> <li>▪ Povratne informacije o izvještajima konsultanta/ izvođača.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Podnošenje potrebnih izvještaja.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom;</li> <li>▪ Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima;</li> <li>▪ Konsultanti za nadzor i RAP;</li> <li>▪ Izvođač / podizvođači;</li> </ul>
Faza 3: Faza nakon izgradnje i funkcioniranje	<p><b>Projektom pogođene strane (građani) i ranjive grupe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Osobe pogođene otkupom zemljišta;</li> <li>▪ Osobe koje borave u projektnom području;</li> <li>▪ Ranjiva domaćinstva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zadovoljstvo aktivnostima angažmana i MZŽ;</li> <li>▪ Postupak mehanizma za rješavanje žalbi;</li> <li>▪ Zdravstvene i sigurnosne mjere u zajednici tokom faze rada;</li> <li>▪ Podizanje svijesti RZN/SIZ/SU;</li> <li>▪ Pristup naknadi za preseljenje i dovršetak prijenosa zemljišta (za strane pogođene projektom (OPP) koje još nisu dobile naknadu, ako ih ima)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i osobe sa invaliditetom);</li> <li>▪ Individualni rad na terenu sa OPP;</li> <li>▪ Konsultativni sastanci građana;</li> <li>▪ Komunikacija putem masovnih / društvenih medija - Facebook;</li> <li>▪ Objavljivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, web stranica;</li> <li>▪ Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, općina / gradova i vodovodnih preduzeća;</li> <li>▪ Mehanizam za rješavanje žalbi;</li> <li>▪ Bodovne kartice zajednice;</li> <li>▪ OPP istraživanje - po završetku preseljenja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sastanci u pogođenim općinama i selima (šestomjesečno);</li> <li>▪ Anketa građana/OPP u pogođenim selima;</li> <li>▪ Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi);</li> <li>▪ Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, općina / gradova i vodovodnih preduzeća (kontinuirano).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ JIP (konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>▪ TIP - općine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom;</li> <li>▪ Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima.</li> </ul>
	<p><b>Ostale interesne strane (građani)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Štampa i mediji na nivou FBiH;</li> <li>▪ NGO;</li> <li>▪ Šira javnost, osobe koje traže posao, turisti;</li> <li>▪ Preduzeća i poslovne organizacije;</li> <li>▪ Radničke organizacije.</li> </ul> <p><b>(Vladini akteri)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministarstva FBiH</li> <li>▪ Odjeli lokalne uprave (općine i gradovi);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Postupak mehanizma za rješavanje žalbi;</li> <li>▪ Konsultacije u vezi sa RZN/SIZ/SU;</li> <li>▪ Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti u zajednici tokom faze rada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Virtualni javni sastanci, virtualni treninzi / radionice (odvojeni sastanci posebno za žene i osobe sa invaliditetom);</li> <li>▪ Komunikacija putem masovnih / društvenih medija - Facebook;</li> <li>▪ Objavljivanje pisanih informacija - brošure, plakati, flajeri, kompleti za odnose s javnošću, web stranica;</li> <li>▪ Informativne table u prostorijama lokalnih zajednica, općina / gradova i vodovodnih preduzeća;</li> <li>▪ Mehanizam za rješavanje žalbi;</li> <li>▪ Projektni obilasci za medije, lokalne predstavnike.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sastanci u pogođenim općinama (šestomjesečno);</li> <li>▪ Komunikacija putem masovnih / društvenih medija (prema potrebi);</li> <li>▪ Informativne table sa brošurama / plakatima / lecima u prostorijama projektom pogođenih lokalnih zajednica, općina / gradova i vodovodnih preduzeća (kontinuirano).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ JIP ((konsultanti za okolišna i društvena pitanja (OID));</li> <li>▪ TIP - općine/gradovi i vodovodna preduzeća obuhvaćeni projektom;</li> <li>▪ Odjel za otkup zemljišta u općinama i gradovima.</li> </ul>

Faza projekta	Ciljane interesne strane	Tema(e) angažmana	Korištena metoda(e)	Lokacija/učestalost	Odgovornosti
			sviješću o tom pitanju, uključujući promjenu mišljenja o tom pitanju od strane šireg društva, bavile bi se izvršne agencije, uključujući lokalne NGO i NGO koje se posebno bave pitanjem RZN/SIZ/SU-a.		

## 5.5 Predložena strategija za uključivanje mišljenja ranjivih grupa

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

Neke od strategija koje će biti usvojene za efikasno povezivanje sa ranjivim grupama i pojedincima će biti:

- komunikacija i partnerstvo sa organizacijama iz zajednice koje pružaju podršku ranjivim i marginalizovanim grupama (kao što su Crveni krst, Romski informativni centar) kako bi razvili strategije za razmjenu poruka i komunikaciju u svrhu doseganja tih grupa;
- po potrebi, korištenje odgovarajućeg lokalnog jezika ili vizuelnih pomagala u slučaju slabe pismenosti, posebno za žene koje bi bile prvenstvena ciljna grupa;
- pružanje informacija osobama sa posebnim komunikacijskim potrebama u pristupačnim formatima, poput Brajevog pisma ili velikog tiska; ispisivanje teksta ili znakovni video zapisi (uključujući vijesti i konferencije za štampu) za osobe s oštećenim sluhom, online materijali za osobe koje koriste pomoćnu tehnologiju; dijeljenje poruka na razumljive načine za osobe s intelektualnim, kognitivnim i psihosocijalnim invaliditetom; za romsku populaciju, dijeljenje informacija na romskom jeziku;
- redovno održavanje odvojene diskusije u malim grupama sa ranjivim grupama/njihovim predstavnicima radi konsultacija s tim grupama;
- korištenje odgovarajućih komunikacijskih kanala prilagođenih potrebama ranjivih grupa (npr. TV/radio za starije osobe i ruralne/ zajednice).

Pored toga, održavat će se fokus grupe ili pojedinačni konsultativni sastanci posvećeni posebno ranjivim grupama kako bi se procijenili njihovi stavovi i zabrinutosti, uključujući romske zajednice, domaćinstva i pojedince u cilju utvrđivanja svake kumulativne ranjivosti koja proizlazi iz njihovog otuđenja od društva i nedovoljne integracije i uticaja koji se mogu pripisati projektu. Nadalje, dodatne participativne tehnike procjene kao što su metoda presijecanja putanje (eng. transect walks), mapiranje resursa itd. bit će korištene kako bi se razumjeli osnovni uslovi i bolje uključile ranjive grupe u izradi projekta.

## 5.6 Konsultacije o Planu uključivanja interesnih strana

Početna verzija Plana uključivanja interesnih strana bit će objavljena na službenim web stranicama Federalnog ministarstva poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, te na službenim web stranicama općina Čitluk i Tešanj, te gradova Gračanica i Široki Brijeg, i bit će upućena direktno relevantnim interesnim stranama s pozivom da virtualno daju komentare. Javnost će biti obaviještena o procesu konsultacija putem dostupnih online alata i javnih objava u entitetskim novinama. Konsultacije će organizirati FMPVŠ koristeći razne online kanale (e-pošta, web stranice ministarstava, Facebook itd.), a zapisi o tim virtualnim raspravama odrazit će se u konačnom nacrtu Plana uključivanja interesnih strana. [Aneks B. Tabela formata za dokumentovanje angažmana interesnih strana](#) kao predložak će se koristiti za dokumentiranje ovih aktivnosti uključivanja interesnih strana.

Plan uključivanja interesnih strana će se po potrebi ažurirati tokom pripreme, izrade i implementacije projekta.

## 6 MEHANIZAM ZA ŽALBE

Žalba uključuje pritužbe i prijedloge u vezi s implementacijom projekta. Ključni cilj mehanizma za žalbe je osigurati efikasan način rješavanja žalbi. Svjetska banka očekuje da svaki projekt uspostavi takav mehanizam u skladu sa ODS10, u ranoj fazi razvoja projekta, kako bi mogao na adekvatan i pravovremen način riješiti određene probleme.

Projekt će pomoći u poboljšanju postojećih mehanizama za žalbe kako bi se osiguralo da se sve žalbe evidentiraju i nadgledaju, s ciljem povećanja transparentnosti i odgovornosti, te smanjenja rizika od negativnog uticaja projekta na okoliš i društvo.

Mehanizam za rješavanje žalbi na nivou projekta sastojat će se od Centralne komisija za žalbe (CKZŽ) kojom upravlja JIP i Lokalnih komisija za žalbe (LKZŽ) specifičnih za podprojekt (pod zajedničkim nazivom Mehanizam za žalbe (MZŽ)) koje su osnovali i kojima upravljaju lokalne vlade sa predstavnicima četiri ključne interesne strane: predstavnik JIP-a, općinski predstavnik i predstavnik OPP-ova, predstavnica nevladinih organizacija (žena) koja radi na rodnim pitanjima i pitanjima RZN/SIZ/SU.

Da bi osigurali pristup MZŽ-u, potencijalni korisnici, zajednice i druge interesne strane mogu podnijeti žalbe putem kanala kako je dolje navedeno. MZŽ će pružiti priliku za kontinuirane povratne informacije o podprojektima i za rješavanje pojedinačnih žalbi tokom provedbe. Postupci koji se odnose na postupanje sa žalbama bit će objavljeni na web stranici JIP-a kako bi se osigurala puna transparentnost.

MZŽ će služiti i kao informativni centar na nivou projekta i kao mehanizam za žalbe, dostupan onima koji su pogođeni provedbom svih projektnih podkomponentata, a bit će primjenjiv na sve projektne aktivnosti i relevantan za sve lokalne zajednice pogođene projektnim aktivnostima. MZŽ će biti odgovoran za primanje i odgovaranje na žalbe i komentare sljedeće četiri grupe:

- Fizičko/pravno lice na koje projekt direktno utiče, potencijalni korisnici projekta,
- Fizičko/pravno lice na koje projekt direktno utiče otkupom zemljišta i preseljenjem,
- Akteri - osobe koje su zainteresirane za projekt, i
- Stanovnici/zajednice koje zanimaju i/ili su pogođeni projektnim aktivnostima.

Centralna komisija za žalbe (CKZŽ) stupa na snagu odmah nakon ocjene projekta, kako bi upravljala i na odgovarajući način odgovarala na žalbe u različitim fazama, dok će LKZŽ biti na snazi nakon donošenja odluke o svakom novom podprojektu. Pored MZŽ-a, dostupni su i pravni lijekovi dostupni prema nacionalnom zakonodavstvu (sudovi, inspekcije, upravni organi vlasti, itd.).

Međutim, mehanizam za žalbe za projektne radnike koji se zahtijeva prema ODS2 osigurat će se odvojeno, uz detalje koji će se navesti u Postupku upravljanja radom.

Jedinica za implementaciju projekta i lokalne vlasti odgovorni su za uspostavljanje funkcionalnog MZŽ-a i informiranje interesnih strana o ulozi i funkciji MZŽ-a, kontakt osobama i postupcima za podnošenje žalbe u pogođenim područjima. Informacije o MZŽ-u bit će dostupne:

- na web stranicama JIP (<https://fmpvs.gov.ba/>),
- na oglasnim pločama i web stranicama lokalnih zajednica, lokalnih uprava i vodovodnih preduzeća,
- kroz kampanje na društvenim mrežama,
- putem online platformi

### 6.1 Podnošenje žalbi

Efikasno vođenje žalbenog postupka snažno se oslanja na postavljeni osnovni princip osmišljen da promovira pravednost postupka i njegovih ishoda. Postupak za podnošenje žalbi mora biti osmišljen tako da podnosiocu žalbe bude dostupan, efikasan, lagan, razumljiv i bez troškova. Svaka žalba može se podnijeti MZŽ-u lično ili telefonom ili u pisanoj formi popunjavanjem obrasca za žalbe telefonom, e-poštom, poštom, faksom ili ličnom

dostavom na adrese/brojeve koji će se odrediti, ili putem poštanskih sandučića koji će se postaviti u odabranim prostorijama vodovodnih preduzeća. Pristupne tačke i detalji o lokalnim ulaznim tačkama objavit će se i bit će dio izgradnje svijesti nakon što budu poznate daljnje mikro lokacije podprojekata. Unutar Plana za raseljavanje za podprojekte bit će navedeni detalji o MZŽ-u.

## 6.2 Vođenje žalbenog postupka

Svaka žalba slijedi sljedeće obavezne korake: primanje, procjena i dodjeljivanje, priznavanje, istraga, odgovaranje, praćenje i zatvaranje.

Čim se unese u dnevnik, MZŽ će izvršiti brzu procjenu kako bi provjerio prirodu žalbe i utvrdio njenu težinu. U roku od 3 dana od evidentiranja, potvrdit će da je slučaj registriran i pružiti podnosiocu žalbe osnovne informacije o sljedećem koraku. Zatim će istražiti, pokušavajući razumjeti problem iz perspektive podnosioca žalbe i shvatiti koju radnju on zahtijeva. MZŽ će istražiti činjenice i okolnosti i formulirati odgovor. Konačni dogovor treba donijeti i žalioca obavijestiti o konačnoj odluci najkasnije 30 dana nakon evidentiranja žalbe. Žalba se zatvara nakon što je potvrđena provedba odluke. Čak i kada sporazum nije postignut ili je žalba odbijena, rezultati će biti dokumentirani, radnje i napor uloženi u odluku. Ako se žalba nije mogla riješiti sporazumno, podnosilac žalbe može pribjeći formalnim sudskim postupcima, koji su dostupni u okviru zakonskog okvira FBiH. Prijavljivanje žalbe MZŽ-u ne isključuje niti sprječava traženje rješenja od službenog tijela, sudskog ili drugog tijela u bilo koje vrijeme (uključujući tokom postupka za žalbe) predviđenog pravnim okvirom BiH.

U slučaju anonimne žalbe, nakon potvrde žalbe u roku od tri dana od prijave, MZŽ će istražiti žalbu i u roku od 30 dana od evidentiranja prijave, donijeti konačnu odluku koja će biti objavljena na web stranicama JIP-a.

Svaki MZŽ vodi dnevnik žalbi, koji uključuje žalbe primljene kroz sve kanale za prijem, koji sadrže sve potrebne elemente za raščlanjivanje žalbi prema spolu osobe koja je podnosi, kao i prema vrsti žalbe. Međutim, lični podaci svakog podnosioca žalbe zaštićeni su Zakonom o zaštiti ličnih podataka. Svaka žalba će se evidentirati u registru sa najmanje sljedećim informacijama:

- opis žalbe,
- datum potvrde prijema vraćem žalioocu,
- opis poduzetih radnji (istraga, korektivne mjere),
- datum rješavanja / pružanja povratnih informacija žalioocu,
- provjera provedbe i
- zatvaranje.

Da bi se izbjeglo više tužbi iste osobe na istu temu jednostavno zato što postoje različiti kanali za prijem, LKŽŽ i CKŽŽ će sedmično razmjenjivati informacije o primljenim žalbama i uspoređivati zapisnike pritužbi. Centralizirani dnevnik na nivou CKŽŽ-a sadržavat će bilješke o potencijalno dupliciranim podnescima. Više podnesaka, o istim događajima, od istog podnosioca tužbe rješava se jednom odlukom, koja će biti navedena i žalilac na odgovarajući način informiran.

Za RZN/SIZ/SU, MZŽ će imati kanal putem kojeg se žalbe mogu registovati na siguran i povjerljiv način u skladu sa Privremenom tehničkom napomenom Svjetske banke o mehanizmima za žalbe za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje i seksualno uznemiravanje u projektima koje finansira Svjetska banka (april 2020.). Informacije u MZŽ-u moraju biti povjerljive, posebno kada su povezane s identitetom podnosioca žalbe. MZŽ ne bi trebao tražiti ili bilježiti informacije o najviše tri aspekta u vezi sa RZN/SIZ/SU incidentom:

- priroda žalbe (ono što podnosilac/podnositeljica žalbe kaže svojim riječima bez direktnog ispitivanja);
- da li je, prema saznanjima preživjelog/preživjele, počinitelj bio povezan s projektom;
- ako je moguće, starost i spol preživjelog/preživjele.

Osobe zadužene za MZŽ bit će upućene kako povjerljivo i empatično (bez presude) prikupljati slučajeve koji se odnose na RZN/SIZ/SU. U takvim slučajevima, Osobe zadužene za MZŽ koji primaju takve žalbe moraju slučaj

odmah prijaviti JIP-u i obavijestiti tijela za provođenje zakona. Pored toga, osobe zadužene za MZŽ trebale bi pomagati preživjelima SIZ/SU tako što će ih uputiti lokalnim službama za socijalnu zaštitu radi podrške odmah nakon što prime žalbu direktno od preživjelog/preživjele. JIP podnosi mjesečne izvještaje o žalbama Svjetskoj banci (putem mjesečnih izvještaja o socijalnom praćenju).

Kodeks ponašanja izvođača sadržavat će odredbe o RZN/SIZ/SU, a radnici izvođača bit će obučeni o sadržaju kodeksa ponašanja, kako bi se spriječili slučajevi RZN/SIZ/SU.

### 6.3 Izvještavanje o žalbama i povratnim informacijama korisnika

Uloga MZŽ-a, pored rješavanja žalbi, bit će i vođenje i čuvanje primljenih komentara/žalbi i vođenje Centralnog dnevnika žalbi kojim upravlja JIP. Kako bi se omogućilo potpuno poznavanje ovog alata i njegovih rezultata, tromjesečna ažuriranja MZŽ-a bit će dostupna na web stranici Ministarstva poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva u FBiH. Ažuriranja će biti razvrstana prema spolu, vrsti žalbi/pritužbi i redovno vršena.

### 6.4 Dnevnik žalbi

JIP će voditi dnevnik žalbi kako bi osigurao da svaka žalba ima pojedinačni referentni broj i da se na odgovarajući način prati, a evidentirane radnje završe. Prilikom primanja povratnih informacija, uključujući žalbe, definira se sljedeće:

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

Svakoj žalbi treba dodijeliti pojedinačni referentni broj i ona se na odgovarajući način prati, a evidentirane radnje dovršavaju. Dnevnik treba sadržavati sljedeće informacije:

- Ime podnosioca žalbe, mjesto i detalji žalbe,
- Datum podnošenja,
- Datum učitavanja dnevnika žalbi u bazu podataka projekta,
- Detalji predložene korektivne radnje,
- Datum kada je predložena korektivna radnja upućena podnosiocu žalbe (ako je prikladno),
- Datum kada je žalba zaključena,
- Datum slanja odgovora podnosiocu žalbe.

### 6.5 Kanali za prijem žalbi

Svaka žalba može se podnijeti MZŽ-u popunjavanjem obrasca za žalbu u štampanoj verziji ili online, ili u bilo kojem drugom formatu po izboru podnosioca žalbe. Obrazac za žalbu je dat u [Prilog A](#).

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

Na pažnju: Sukavata Bejdić - Voditelj projekta u JIP, Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva  
Adresa: Hamdije Čemerlića 2, Sarajevo 71000  
Telefon: +387 033 726-550  
Faks: 387 033 726-669  
E-mail: [sukavata.bejdic@fmpvs.gov.ba](mailto:sukavata.bejdic@fmpvs.gov.ba)

*Pristupiti detaljima svakog LKZZ-a koji će biti poznati u kasnijim fazama i koji će biti distribuirani u kasnijim fazama.*



## 6.6 Praćenje i izvještavanje o žalbama

Centralna komisija za žalbe (CKZŽ) bit će odgovorna za:

- Prikupljanje podataka od LKZŽ-a koji služe kao lokalna prijemna mjesta o broju, suštini i statusu žalbi i njihovo učitavanje u jedinstvenu regionalnu bazu podataka;
- Vođenje dnevnika žalbi o žalbama primljenim na regionalnom i lokalnom nivou
- Praćenje otvorenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje;
- Objavljivanje tromjesečnih izvještaja o mehanizmima MZŽ-a.
- Rezimiranje i analiza kvalitativnih podataka dobijenih od lokalnih tačaka za prijem žalbi o broju, suštini i statusu žalbi i njihovo učitavanje u jedinstvenu bazu projekata;
- Praćenje otvorenih pitanja i predlaganje mjera za njihovo rješavanje.

Mjesečni izvještaji o praćenju društvenih dešavanja za Svjetsku banku dostavljaju se putem jedinice za provedbu projekata, koja uključuje odjel vezan za MZŽ koji pruža ažurirane informacije o sljedećem:

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

## 6.7 Sistem Svjetske banke za rješavanje žalbi

Zajednice i pojedinci koji smatraju da na njih negativno utiče projekt koji podržava Svjetska banka mogu podnijeti žalbe postojećim mehanizmima za rješavanje žalbi na nivou projekta ili Službi za žalbe Svjetske banke (GRS). Služba za žalbe osigurava da se primljene žalbe odmah pregledaju kako bi se riješili razlozi za zabrinutost povezani s projektom. Zajednice i pojedinci pogođeni projektom mogu podnijeti žalbu neovisnom Inspekcijском panelu Svjetske banke koji utvrđuje da li je šteta nastala ili bi mogla nastati kao posljedica nepridržavanja Svjetske banke njenih politika i procedura. Žalbe se mogu podnijeti u bilo koje vrijeme nakon direktnog iznošenja razloga za zabrinutost Svjetskoj banci, a uprava banke je dobila priliku da odgovori.

Za informacije o načinu podnošenja žalbi korporativnoj Službi za žalbe Svjetske banke (GRS), posjetite web stranicu: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Informacije o načinu podnošenja žalbi Inspekcijском panelu Svjetske banke potražite na stranici [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

## 7 ARANŽMANI PROVEDBE I INSTITUCIONALNA ANALIZA UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA

### 7.1 Aktivnosti iz naučenih lekcija koje omogućuju realizaciju projekta

Projekt priznaje da je profil interesnih strana prilično raznolik, i njihova očekivanja i orijentacija, kao i sposobnost povezivanja s projektom, mogu biti različiti. Izrađeni su projektni i institucionalni aranžmani koji omogućavaju ublažavanje rizika od socijalne isključenosti i osmišljavaju vrste aktivnosti i pristupe za rješavanje vjerovatnih prepreka koje proizlaze iz reforme. Ovaj projekt će se zasnivati na ranom angažmanu i održavanju dijaloga kao uzora u cjelosti i u angažmanu s lokalnim zajednicama, posebno tokom pripreme i provedbe planova preseljenja za određene lokacije.

### 7.2 Uloge i odgovornosti

Angažovanje interesnih strana koordinirat će i voditi JIP uz podršku stručnjaka za okolišna i društvena pitanja. JIP će usko koordinirati s drugim ključnim interesnim stranama - lokalnim organima vlasti (uključujući resorne odjele), savjetodavnim službama i lokalnim nevladinim organizacijama. Uloge i odgovornosti ovih aktera / interesnih strana sažete su u donjoj tabeli.

Tabela 10: Odgovornosti ključnih aktera/interesnih strana u provedbi PUIS-a

INTERESNA STRANA	ODGOVORNOSTI
<p>JIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planira, implementira i nadgleda aktivnosti iz Plana uključivanja interesnih strana;</li> <li>▪ Vodi i koordinira aktivnosti uključivanja interesnih strana;</li> <li>▪ Prikuplja povratne informacije od interesnih strana putem regionalnih radionica, vrši anketiranje o zadovoljstvu i organizira bilateralne sastanke,</li> <li>▪ Upravlja mehanizmom za rješavanje žalbi na nivou projekta, redovno saopštava o žalbama putem izvještaja o praćenju;</li> <li>▪ Izgrađuje kapacitete implementacionih partnera – lokalni organi vlasti i MZŽ prema standardu angažiranja interesnih strana iz okolišnog i društvenog okvira (ESF) i njegovih implikacija;</li> <li>▪ Upravlja bazom podataka o MZŽ-u projekta i podnosi tromjesečne izvještaje o sadržaju i količini žalbi; i</li> <li>▪ Nadgleda/nadzire podprojekte i stupa u kontakt sa interesnim stranama.</li> </ul>
TIP – Lokalni organi vlasti (općine/gradovi i vodovodna preduzeća)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vode aktivnosti uključivanja interesnih strana na općinskom nivou i nivou zajednice tokom otkupa zemljišta i građevinskih radova;</li> <li>▪ Koordiniraju sa jedinicom za implementaciju projekta o terenskim aktivnostima;</li> <li>▪ Lokalne kontakt tačke za MZŽ;</li> <li>▪ Upravljavu žalbenim postupkom;</li> <li>▪ Otkrivaju sve dokumente, distribuiraju terenski materijal po potrebi;</li> <li>▪ Olakšavaju organizaciju regionalnih radionica interesnih strana za predstavljanje napretka projekta i prikupljaju povratne informacije o projektnim uslugama;</li> <li>▪ Olakšavaju podnošenje zahtjeva za informacijama i žalbi prenošenjem na JIP.</li> </ul>
Resorni odjeli u kantonima, općinama i gradovima u FBiH	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ažuriraju planove za prostorno uređenje i izdaju dozvole (prema potrebi);</li> <li>▪ Odgovaraju na zahtjeve za upravljanje rizicima u oblasti okoliša i društvenih pitanja;</li> <li>▪ Olakšavaju podnošenje zahtjeva za informacijama i žalbi prenošenjem na JIP;</li> <li>▪ Otkrivaju sve dokumente, distribuiraju terenski materijal po potrebi;</li> <li>▪ Upravljavu postupkom otkupa zemljišta.</li> </ul>
Ostale interesne strane	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sudjeluju u provedbi aktivnosti PUIS-a</li> <li>▪ Nadgledaju/osiguravaju usklađenost projekta sa zakonima FBiH</li> <li>▪ Angažiraju se sa interesnim stranama projekta na okolišnim i društvenim pitanjima</li> </ul>

## 8 PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE O PLANU UKLJUČIVANJA INTERESNIH STRANA

JIP će dokumentirati i informirati o napretku i rezultatima projekta, uključujući praćenje Plana uključivanja interesnih strana. JIP će biti odgovoran za ukupnu kompilaciju napretka i rezultata. Povratne informacije i žalbe primljene kroz MZŽ projekta bit će objedinjene i uključene u izvještaje o praćenju društvenog napretka i druge izvještaje po učestalosti kako zahtijeva Svjetska banka.

### 8.1 Izvještaji o praćenju tokom izgradnje

Izvještaje o praćenju koji dokumentuju okolišne i društvene učinke Projekta tokom gradnje pripremit će stručnjaci za društvena i okolišna pitanja koje će JIP angažirati za JIP i Svjetsku banku. Ovi izvještaji će sadržati odjeljak o angažmanu interesnih strana i upravljanju žalbama. Tabela 11 predlaže sveobuhvatan set pokazatelja koji se odnose na učinak PUIS-a u ovoj fazi. Postizanje pokazatelja oslanjat će se na informacije iz SEL-a.

Tabela 11: Pokazatelji PUIS-a koji će se dokumentovati u izvještajima o napretku

ANGAŽMAN SA OSOBAMA POGOĐENIM PROJEKTOM (OPP)
Broj i mjesto službenih sastanaka sa osobama pogođenim projektom (OPP)
Broj i mjesto neslužbenih sastanaka sa osobama pogođenim projektom (OPP)
Broj i lokacija skupova za podizanje svijesti ili treninga
Broj i lokacija sprovedenih aktivnosti podizanja svijesti u vezi sa RZN/SIZ/SU
Opis, generalno govoreći, uspješnih aktivnosti u kojima su uključene zainteresirane strane
Za svaki sastanak, broj i priroda primljenih komentara, dogovorene aktivnosti tokom tih sastanaka, status tih aktivnosti
Zapisnici sa službenih sastanaka i sažetak neformalnih sastanaka biće priloženi izvještaju. Oni će rezimirati stav prisutnih i razlikovati komentare muškaraca i žena
ANGAŽMAN S OSTALIM INTERESNIM STRANAMA
Broj i priroda aktivnosti angažmana s drugim interesnim stranama, podijeljene po kategorijama interesnih strana (Vladini odjeli, općine, NGO)
Opis udruženja, nevladinih organizacija itd., obuhvaćenih aktivnostima uključivanja zainteresiranih strana
Pitanja koja su pokrenule nevladine organizacije i druge zainteresirane strane, dogovorene aktivnosti i status tih aktivnosti
Zapisnici sa sastanaka bit će priloženi uz šestomjesečni izvještaj
Broj i priroda projektnih dokumenata koji su javno objavljeni
Broj i priroda ažuriranja web stranice projekta
Broj i kategorije komentara primljenih na web stranici
MEHANIZAM ZA RJEŠAVANJE ŽALBI
Broj primljenih žalbi, ukupno i na lokalnom nivou, na web stranici, razvrstanih prema spolu podnosioca žalbe i načinima prijema (telefon, e-pošta, diskusija)
Broj primljenih žalbi pogođenih osoba, vanjskih interesnih strana
Broj žalbi koje su (i) otvorene, (ii) otvorene više od 30 dana, (iii) one koje su riješene, (iv) zatvorene i (v) broj odgovora koji su zadovoljili podnosiocima žalbe, tokom izvještajnog perioda razvrstanih po kategorijama žalbi, spolu, starosti i lokaciji podnosioca žalbe.
Prosječno vrijeme postupka rješavanja žalbe, podijeljeno po spolu podnosioca žalbe i kategorijama žalbi
Broj sastanaka LKŽŽ-a i ishodi tih sastanaka (zapisnici sa sastanaka koje su potpisali prisutni, uključujući podnosiocima žalbi koji se prilažu uz izvještaj)
Trendovi u vremenu i poređenje broja, kategorija i mjesta žalbi sa prethodnim izvještajnim periodima
Sažetak pitanja koja su pokrenuli pogođeni ljudi i vanjske zainteresirane strane, razvrstani prema spolu podnosioca žalbe i načinima prijema (telefon, e-pošta, diskusija), i kako su ta pitanja riješena
Broj registrovanih preživjelih seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja i pitanja koja su pokrenuli preživjeli
Procenat i vrsta prijavljenih navoda vezanih za RZN/SIZ/SU u vezi s projektom koji su rezultirali disciplinskim mjerama
ŽALBE RADNIKA
Broj žalbi radnika, razvrstanih po spolu radnika i gradilištu
Broj žalbi radnika (i) otvorene, (ii) otvorene tokom više od 30 dana, (iii) riješene, (iv) zatvorene i (v) broj odgovora koji su zadovoljili radnike tokom izvještajnog perioda, razvrstanih po kategorijama žalbi, spolu starosti radnika i gradilišta.
Profil podnosilaca žalbi (spol, dob, radno mjesto), prema kategoriji žalbe.
Prosječno vrijeme postupka rješavanja žalbe, podijeljeno po spolu žalioca i kategorijama žalbi
Trendovi u vremenu i poređenje broja, kategorija i mjesta žalbi sa prethodnim izvještajnim periodima

Izveštavanje o okolišnim i društvenim aktivnostima koje provodi JIP i nadzor i praćenje ESMP-a i RAP-a bit će u nadležnosti konsultanata za društvena i okolišna pitanja tokom faze izgradnje, a poduzimat će se u skladu sa zahtjevima ESMP-a i RAP-a.

## 8.2 Učestalost izveštavanja

Tokom faze razvoja i izgradnje projekta, stručnjak za društvena i okolišna pitanja pripremit će mjesečne izvještaje o učinku u vezi s društvenim i okolišnim pitanjima za Jedinicu za provedbu projekata i Svjetsku banku, koji će sadržavati ažurirane podatke o provedbi plana angažmana interesnih strana i pokazatelje kako je predviđeno u Tabeli 11. Mjesečni izvještaji će se koristiti za izradu kvartalnih i pregledanih godišnjih izvještaja. Tromjesečni i godišnji izvještaji bit će objavljeni na web stranicama projekta i dostupni na nivou općina pogođenih projektom.

## 8.3 Uključenost interesnih strana u aktivnosti praćenja

Projekt pruža nekoliko prilika interesnim stranama, posebno stranama pogođenim projektom, da prate određene aspekte učinka projekta i pruže povratne informacije. LKŽŽ na nivou svake pogođene općine omogućit će OPP da podnose žalbe i druge vrste povratnih informacija. Ankete građana/OPP u srednjoj i završnoj fazi projekta također će omogućiti stranama pogođenim projektom da daju povratne informacije o učinku projekta. Nadalje, česti i redovni sastanci zajednice i interakcije sa osobljem JIP-a omogućit će da strane pogođene projektom i druge lokalne interesne strane budu saslušane i angažirane.

## 8.4 Povratno izveštavanje za grupe interesnih strana

Jedinica za provedbu projekata će putem konsultanta za društvena pitanja izveštavati OPP i druge grupe interesnih strana, prvenstveno putem javnih sastanaka u općinama i/ili selima pogođenim projektom. Zapisnici sa sastanaka dijelit će se tokom narednih javnih sastanaka. Na povratne informacije primljene putem MŽŽ-a odgovorit će se pismenim putem i usmeno, u mjeri u kojoj je to moguće. SMS i telefonski pozivi će se koristiti za odgovor interesnim stranama čiji su telefonski brojevi dostupni.

## 9 PREDVIĐENI BUDŽET

JIP će biti odgovoran za planiranje i provedbu aktivnosti uključivanja interesnih strana, kao i za ostale relevantne aktivnosti na terenu, otkrivanje i savjetovanje. Na osnovu potreba PUIS-a, budžet za uključivanje/komunikaciju interesnih strana pokrivat će sljedeće aktivnosti: (i) razvoj komunikacijske strategije, (ii) štampani terenski materijali i projektna dokumentacija (leci, oglasi, priručnici, brošure, plakati, itd.), (iii) izdaci za medijsku pokrivenost, (iv) PAP anketiranje OPP, (v) RZN/SIZ/SU obuka za osobe zadužene za MŽŽ. Okvirni budžet za ove aktivnosti iznosi 81.000 USD .

Da bi se osigurala uspješna provedba PUIS-a, projektom će se angažirati vanjski stručnjak za društvena pitanja koji će podržati JIP u terenskom radu i društvenim pitanjima, pod Podkomponentom 1.2: Upravljanje projektom i koordinacija sektorskih reformi.

## 10 PRILOZI

## Prilog A. Obrazac za žalbe u okviru projekta

## PROJEKT MODERNIZACIJE VODNIH USLUGA U BIH

## Obrazac za žalbe u okviru projekta

Oznaka (unosi je Jedinica za implementaciju projekta)	
Ime i prezime (nije obavezno) <input type="checkbox"/> Želio/željela bih podnijeti žalbu anonimno. <input type="checkbox"/> Molim vas, ne otkrivajte moj identitet bez mog pristanka.	
Podaci za kontakt  Označite željeni način kontakta (poštom, telefonom, e-poštom).	<input type="checkbox"/> Poštom: <i>Navedite adresu za dostavu poštom:</i> _____ _____ <input type="checkbox"/> Telefonom: _____ <input type="checkbox"/> E-mailom: _____
Opis događaja na koji se žalba odnosi	Šta se dogodilo? Gdje se to dogodilo? Kojoj se osobi to dogodilo? Šta se pokazalo kao posljedica problema?
Datum događaja / žalbe	
	<input type="checkbox"/> Događaj koji se dogodio jednom/žalba (datum _____) <input type="checkbox"/> To se dogodilo više puta (koliko puta? _____) <input type="checkbox"/> U toku (problem koji trenutno postoji)
Šta biste željeli da se poduzme?	

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

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

Pošaljite ovaj obrazac na sljedeću adresu:

**Na pažnju:** Sukavata Bejdić - Voditelj projekta u JIP, Federalno ministarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva

Adresa: Hamdije Čemerlića 2, Sarajevo 71000

Telefon: +387 033 726-550

Faks: 387 033 726-669

E-mail: [sukavata.bejdic@fmpvs.gov.ba](mailto:sukavata.bejdic@fmpvs.gov.ba)

## Prilog B. Tabela formata za dokumentovanje uključenosti interesnih strana

Datum/mjesto:
Učesnici:
Razlozi zabrinutosti interesnih strana:
Prijedlozi interesne strane/interesnih strana:
Kako će se ovi prijedlozi uzeti u obzir prilikom osmišljavanja/implementacije projekta?
Ostale napomene: